



332.82
BER

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANÍSTICAS Y ECONÓMICAS



Tema de Tesis:

**“Medición de la tasa de interés efectiva que cobran
las tarjetas de crédito en Guayaquil”**

Tesis de Grado
Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERO COMERCIAL Y EMPRESARIAL, ESPECIALIZACIÓN
FINANZAS**

Presentada por:

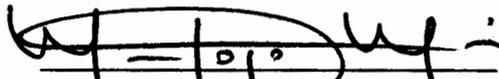
MARIANA ALEXANDRA BERMÚDEZ TRIVIÑO
DENISE GISELLA MONTALVO HOLGUÍN

Guayaquil – Ecuador

2006



TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



Ing. Oscar Mendoza Macias

DECANO DEL ICHE



Msc. Maria Elena Romero

DIRECTOR DE TESIS



Econ. Mariela Méndez

VOCAL PRINCIPAL



CIB-ESPOL



Econ. Washington Macias

VOCAL PRINCIPAL

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, nos corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral”.

(Reglamento de Graduación de la ESPOL).



CIB-ESPOL



Mariana Bermúdez Triviño



Denise Montalvo Holguín

AGRADECIMIENTO

A Dios

A nuestros padres

A nuestras hermanas

**A nuestra directora de Tesis y
profesora María Elena Romero.**

**A nuestros amigos y todos los que
colaboraron directa o indirectamente
en este trabajo.**

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
TRIBUNAL DE GRADUACION.....	I
DECLARACION EXPRESA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
INDICE GENERAL.....	IV
INTRODUCCIÓN.....	VI
CAPÍTULO I:	
ANÁLISIS Y ESTADÍSTICAS DE MICROFINANZAS Y CRÉDITO EN ECUADOR.....	8
1.1. Descripción y evolución de las Instituciones Financieras en el último año	
de operaciones.....	8
1.1.1. Evolutivo de entidades, cartera de crédito bruta y volumen de operaciones.....	8
1.1.2. Evolutivo de la cartera improductiva.....	13
1.1.3. Morosidad y Cobertura.....	14
1.1.4. Calificación de la Cartera	15
1.1.5. Tasas de Interés, Rendimiento de la Cartera, Colocaciones por Provincias	
y Regiones y Volumen de Crédito.....	16
1.2. Tarjetas de crédito.....	21
1.2.1. Definiciones.....	21
1.2.2. Descripción actual del mercado de Tarjetas de crédito.....	24
CAPÍTULO II:	
MARCO TEÓRICO.....	27
2.1 Teoría de Ciclo de Vida y Consumo Intertemporal.....	27
2.2 Interés Compuesto.....	30
2.3 Estado de Flujo de Efectivo.....	32
2.4 Muestreo Irrestringido Aleatorio.....	32
2.5 Revisión de Trabajos Previos.....	34



CIB-ESPOL

CAPÍTULO III:	
PERFIL DEL TARJETAHABIENTE Y MATRIZ DE COSTOS.....	37
3.1 Estudio de Mercado.....	37
3.1.1 Objetivos de la Encuesta.....	39
3.1.2 Hipótesis de la Encuesta.....	39
3.1.3 Encuesta.....	40
3.2 Perfil del Tarjetahabiente.....	44
3.3 Resultados de la Encuesta de tarjetas de crédito.....	45
3.4 Resultados de la Encuesta de tarjetas de débito.....	62
3.5 Características Compatibles entre la tarjeta y su dueño.....	66
3.6 Matriz de tarjetas de crédito versus cobros por servicios.....	68
3.6.1 Comparativo de Costos entre Instituciones.....	86
3.6.1.1 Observaciones por tarjeta de crédito.....	87
3.6.1.2 Observaciones por tarjeta de débito.....	87
3.6.2 Matrices de Costos por tarjeta de débito.....	90
CAPÍTULO IV:	
DETERMINACIÓN DE LA TASA DE INTERÉS EFECTIVA.....	95
4.1. Medición de la tasa de interés efectiva.....	95
4.2 Análisis Intertemporal de un individuo.....	99
4.3 Modelo para determinar la tasa de interés efectiva.....	104
4.3.1 Planteamiento de Casos de Estudio.....	104
4.3.2 Definición de las variables del modelo.....	105
4.3.3 Determinación de los supuestos del modelo.....	105
CONCLUSIONES.....	107
ANEXOS.....	110
BIBLIOGRAFIA.....	120



CIB-ESPOL

INTRODUCCIÓN

Este trabajo es una contribución a la falta de cultura financiera en el Ecuador. En un sondeo se ha podido determinar que las personas o los clientes no consideran los costos de comprar a crédito. Los consumidores sólo toman en cuenta el valor neto de la cuota, en el caso del crédito diferido, y valoran si lo pueden asumir o no. Y en el caso del rotativo las decisiones son de tipo subjetivo y se endeudan más allá de sus posibilidades, es por esto que al final del mes el 53,82 por ciento del crédito es cancelado vía rotativo, es decir se cancela la cuota mínima. No hay un proceso de análisis, ni evaluación de cuánto realmente va a costar, cuánto se pagará de intereses, ni en cuánto tiempo se terminará de cancelar equis artículo o servicio. Y de esto se valen las empresas, por lo que al final se termina pagando más que la tasa referencial regulada por el Banco Central del Ecuador.

Este estudio busca medir la tasa de interés efectiva que cobran las tarjetas de crédito en Guayaquil, con los demás cargos.

Para llevar a cabo este objetivo se identificarán:

- el perfil de un poseedor de tarjetas de crédito.
- los factores a considerar antes de decidirse por una tarjeta de crédito de acuerdo a sus costos asociados
- los costos por servicios para elaborar una matriz de tarjetas de crédito

Se parte de la hipótesis de que la tasa de interés efectiva que cobran las tarjetas de crédito en Guayaquil supera en 700 puntos base a la tasa de

interés nominal. Estos 700 puntos se calcularon en base a la información obtenida de los estados de resultados, en los cuales se establece la relación entre las cuentas ingresos por otros servicios, comisiones ganadas versus ingresos financieros, que son el principal rubro de las firmas.



CIB-ESPOL

Capítulo I: ANÁLISIS Y ESTADÍSTICAS DE MICROFINANZAS Y

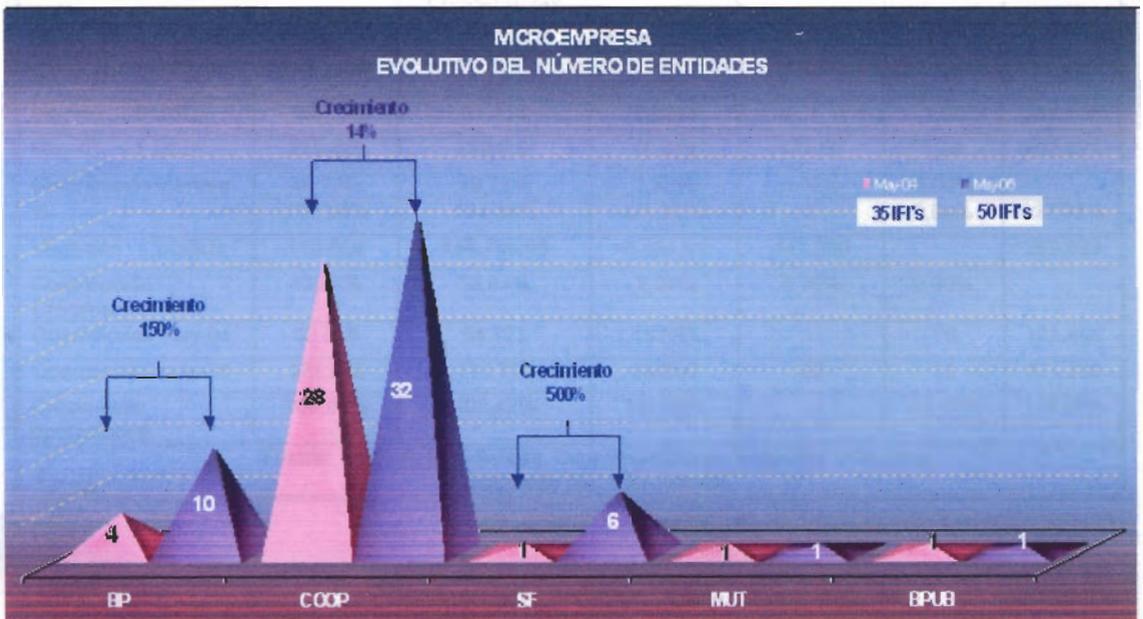
CRÉDITO EN ECUADOR

1.1 Descripción y evolución de las instituciones financieras en el último año de operaciones.

Este estudio se desarrollará por medio de indicadores. De esta manera se establecerá el incremento nominal y porcentual de las entidades que conforman el Sector del Microcrédito. El periodo a considerar está comprendido entre mayo de 2004 y mayo de 2005, puesto que a la fecha son los datos más actualizados que ofrece el sitio de Internet de la Superintendencia de Bancos y Seguros.

1.1.1 Evolutivo de Entidades, Cartera de Crédito Bruta, Volumen de Operaciones.

Gráfico1.1 Evolutivo del número de Entidades



Fuente y Elaborado por: Dpto. de Estadísticas de la Superintendencia de Bancos



El gráfico 1.1 muestra el ingreso de 15¹ instituciones al Sistema Financiero Ecuatoriano, en el último año. Las sociedades financieras mostraron el mayor crecimiento, 500%, es decir cuando en el 2004 incrementaron nominalmente en una unidad, al presente año se tienen 6 entidades más.

Luego están los Bancos Privados con 150%. Tras haber tenido en el 2004 cuatro entidades más. Un año después se tiene una decena.

De su lado, las cooperativas de Ahorro y crédito, presentaron una variación de 14%, pasando de 28 entidades en el 2004 a 32 en el 2005. Mientras que las mutualistas y los Bancos públicos no registraron cambio alguno.



CIB-ESPOL

Tabla 1.1 Cartera Bruta y Número de Operaciones

(Miles de dólares)

	Bancos Privados	Cooperativas de Ahorro y Crédito	Sociedades Financieras	Mutualistas	BNF	Sistema
# Entidades	10	32	6	1	1	50
May-04 (\$ USD)	108.770	81.416	21.943	-	1,00	212.130
May-05 (\$ USD)	225.420	239.682	16.479	441,00	1,00	482.023
Contribución Cartera	46,77%	49,72%	3,42%	0,09%	0,00%	
%	107,24%	194,39%	-24,90%	-	0,00%	127,23%
Variación (\$ USD)	116.650	158.266,00	-5.464,00	441,000	-	269.893
Contribución Crecimiento	43,22%	58,64%	-2,02%	0,16%	0,00%	
Operaciones may-04	82.815	54.722	13.883	-	70	151.490
Operaciones may-05	171.295	110.770	39.060	85	28	321.238
Crecimiento operaciones	106,84%	102,42%	181,35%	-	-60,00%	112,05%
Fuente: Dpto. de Estadísticas, Superintendencia de Bancos y Seguros Elaborado por : Las Autoras						

¹ "Evolutivo de Entidades", Estadísticas de Microfinanzas, Superintendencia de Bancos y Seguros

La tabla 1.1 permite observar el desenvolvimiento de la Cartera de crédito Bruta, que corresponde a las nuevas entidades expuestas en el párrafo anterior, nuevamente las cooperativas de crédito son las entidades que contribuyeron con 158.266.000 millones de dólares, equivalente al 58,64% en el crecimiento agregado del Sistema, que resultó ser del 127,23%. En segundo lugar se encuentran los Bancos privados, que contribuyeron en 116.650.000 millones de dólares, es decir una contribución de 43,22% en el sistema. Por parte de las mutualistas, se tuvo un pequeño crecimiento de 0,16%, aunque cabe recalcar que nominalmente fueron 441.000 mil dólares adicionales al sistema. El Banco Nacional de Fomento tuvo mil dólares más con respecto a Mayo de 2004, y las Sociedades Financieras tuvieron una variación negativa, es decir 5.464.000 millones menos, lo cual restó al crecimiento del sistema 2.02%.

Con respecto al volumen de operaciones, el sistema presentó un incremento de 112,05%, en donde el BNF fue el único que mostró una variación negativa del 60%, pasando de 70 operaciones en Mayo de 2004 a 28 operaciones, un año después. Y las Sociedades Financieras incrementaron sus operaciones en 181,35%. Para obtener más información puede revisar las tablas: Total Cartera Bruta de Microempresa y Número de Operaciones, ambas en los anexos.



CIB-ESPOL

Tabla 1.2 Ratio Cartera Bruta Total/ Número de Operaciones

	Bancos Privados	Cooperativas de Ahorro y Crédito	Sociedades Financieras	Mutualistas	BNF	Sistema
May-04	1,3	1,5	1,6	-	-	1,4
May-05	1,3	2,2	0,4	5,2	0	1,5

Fuente: Dpto. de Estadísticas, Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado por : Las Autoras

La tabla 1.2 explica el ratio entre la cartera Bruta y el número de Operaciones. En el agregado se aprecia que en un año el sistema pasó de 1.4 a 1.5. Los datos anteriores muestran que la cartera bruta creció en mayor porcentaje (127.23%²) que las operaciones (112,05%²). El mayor indicador es el correspondiente a las mutualistas, 5.2, le siguen las cooperativas de ahorro y crédito con 2.2, en tercer lugar los Bancos Privados se mantiene igual y finalmente se concluye que la cartera bruta de las sociedades financieras es la razón del poco crecimiento de este índice. Si se desea saber el desenvolvimiento de este ratio a través del tiempo, es imperativo revisar la tabla Cartera Bruta Total versus Número de Operaciones, en la sección de anexos.

Gráfico 1.2 Crecimiento Anual de Cartera

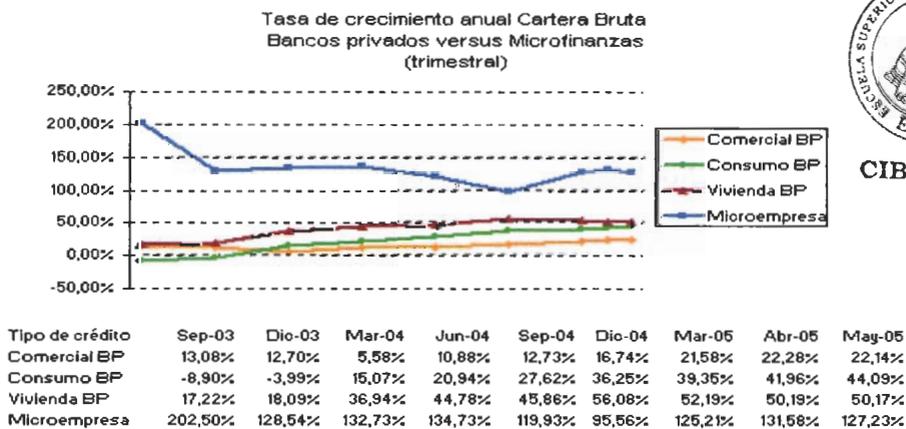


Tabla 1.3. Presentación "Estadísticas Microfinanzas"
Fuente : Superintendencia de Bancos

² Revisar Tabla 1.1



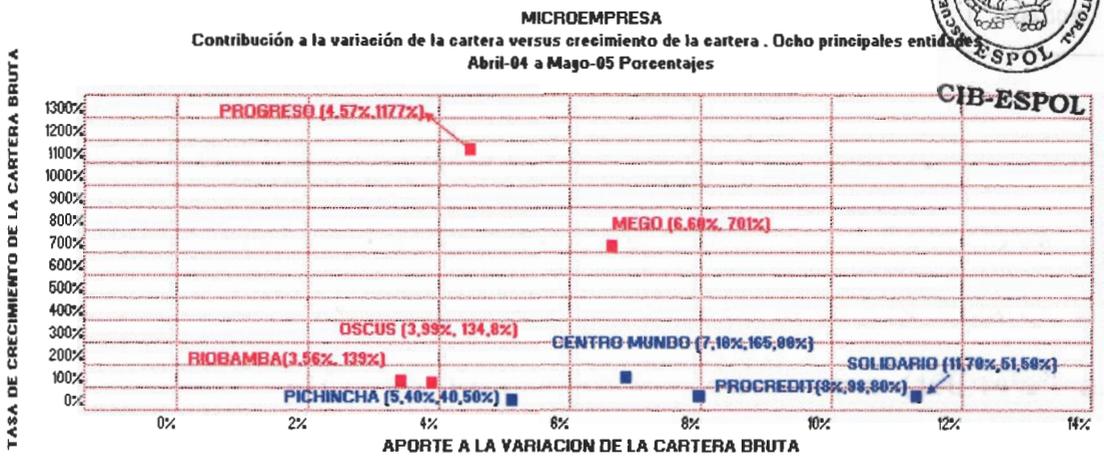
En el gráfico 1.2 se puede ver cuál ha sido el comportamiento de los rubros o tipos de crédito, desde Septiembre de 2003 hasta mayo de 2005.

El crédito a la Microempresa, muestra los mayores crecimientos con respecto a los demás, pero no ha recuperado el ritmo que tuvo en Septiembre de 2003.

El crédito de Consumo muestra un crecimiento constante, empezando en Septiembre de 2003 con -8,90% y en Mayo del presente año alcanzó 44,09%.

Se tiene especial interés en el crédito de consumo, puesto que los consumos de las tarjetas de crédito son parte del mismo.

Gráfico 1.3 Ocho principales entidades de Cartera Bruta



Fuente y Elaborado por: Dpto. de Estadísticas de la Superintendencia de Bancos

El gráfico 1.3 se aprecian las ocho entidades que presentaron importantes crecimientos. Las cooperativas de Ahorro y Crédito, en letras color rojo: Progreso, MEGO, Oscus y Riobamba presentaron mayores crecimientos en su cartera bruta comprendida en el lapso Abril/04 a Mayo/05, los porcentajes se explican porque las cooperativas de crédito manejan volúmenes menores a los de los bancos privados. Mientras que los bancos, en letras azules:

Solidario, Procredit, Centro Mundo y Pichincha, mostraron aumentos en la contribución a la cartera bruta, bajos porcentajes por los grandes volúmenes de crédito.

1.1.2 Evolutivo de la Cartera Improductiva.

Tabla 1.3 Total Cartera Improductiva de Microempresa						
(miles de USD)						
	Total de Bancos Privados	Total de Cooperativas	Total Sociedades Financieras	Total de Mutualistas	Total Bancos del Estado	SISTEMA
May-04	8045	6000	241	0	0	14286
May-05	16584	20304	1725	197	0	38810
Variación nominal	8539	14304	1484	197	0	24524
Variación %	106,14%	238,40%	615,77%	0,00%	0,00%	171,66%
Margen de Contribución al sistema	42,73%	52,32%	4,44%	0,51%	0,00%	100,00%

Fuente : Dpto. de Estadísticas Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado por : Las Autoras

En la tabla 1.3 las cooperativas de ahorro y crédito tuvieron el mayor aumento nominal y el porcentual fue para las Sociedades Financieras. Comparando las tablas 1.1 y 1.3, se resume que el crecimiento de la cartera bruta de los Bancos Privados(107,24%²) y de la cartera improductiva (106,14%³) es similar. Mientras que el caso de las Sociedades Financieras es peor porque pese a tener un decrecimiento en la cartera bruta (-24.90%²), tuvo un crecimiento de (616%³) en su cartera improductiva. Es decir que la calidad de los sujetos de crédito disminuyó considerablemente. Las cooperativas de ahorro y crédito tuvieron un crecimiento de cartera (194.39%²) menor que su crecimiento en cartera improductiva (238%³), la calidad de sus sujetos de crédito también disminuyó. La cartera improductiva del sistema creció en

³ Revisar Tabla 1.3

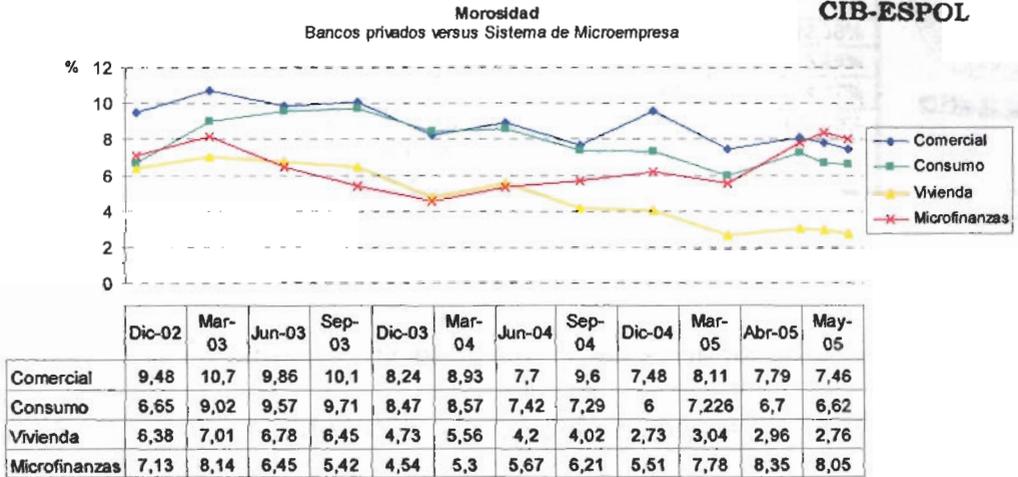
mayor porcentaje (172%³) que la cartera bruta (127.23%²) y las operaciones de la misma (112.05%²).

1.1.3. Morosidad y Cobertura



Gráfico 1.4 Morosidad por tipo de Crédito

CIB-ESPOL



Fuente y Elaborado por: Dpto. de Estadísticas de la Superintendencia de Bancos

En el gráfico 1.4 se observa que la morosidad de los distintos tipos de crédito. Para este estudio se toma en cuenta la morosidad en el crédito de consumo. Desde Junio de 2004 hasta Mayo de 2005, ha oscilado entre valores de 6% hasta 7.42%. Se sugiere revisar el gráfico "Morosidad, Cobertura y Tecnología" de la sección de Anexos. Se concluye que la morosidad y la cobertura de la cartera improductiva dependen del nivel de tecnología aplicado en los procesos de cobranzas. Con tecnología la morosidad se encuentra en niveles inferiores a 5.80% y sin tecnología en porcentajes superiores al valor antes mencionado. El peor de los casos es Consumo, crédito registró un porcentaje muy cercano al 40 % de morosidad y su Cobertura está

en un nivel próximo al cero %. Es decir la calidad de los sujetos de crédito es muy mala y no tienen como contrarrestar ese aspecto.

1.1.4 Calificación de Cartera

Tabla 1.4 Calificación de Cartera (en miles de dólares)				
	Dic-04	%	May-05	%
A	310.318,00	94,01%	464.825,00	92,38%
B	7.891,00	2,39%	16.346,00	3,25%
C+D+E	11.891,00	3,60%	21.985,00	4,37%
Total	330.100,00	100,00%	503.156,00	100,00%

Fuente : Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado por : Las Autoras



De la tabla 1.4 se destaca la variación nominal y porcentual de las calificaciones de carteras. En diciembre de 2004 se tenía 94.01% en la mejor categoría (A) y en mayo de 2005, el porcentaje pasó a 92.38 %, a pesar de haber incrementado la cuantía. Ese 1.63 % se repartió entre las calificaciones B, C, D y E.

Gráfico 1.5 Comparativo de Calificación de Cartera

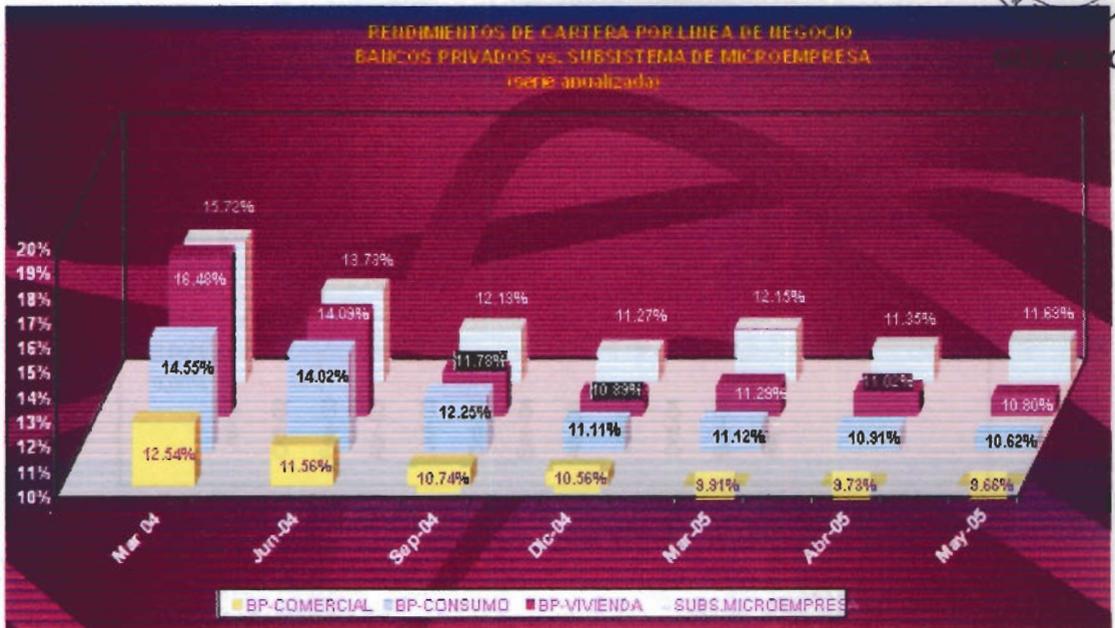


Fuente y Elaborado por: Dpto. de Estadísticas. Superintendencia de Bancos y Seguros

En el gráfico 1.5 están las variaciones de cartera según el tipo de entidad. Destacan los incrementos porcentuales en las calificaciones C+D+E, especialmente en las Cooperativas de Ahorro y Crédito. Las carteras A y B, aumentaron pero en menor proporción. Por lo tanto se confirma la menor calidad de los sujetos de crédito.

1.1.5. Tasas de Interés, Rendimiento, Colocaciones y Volumen de Crédito.

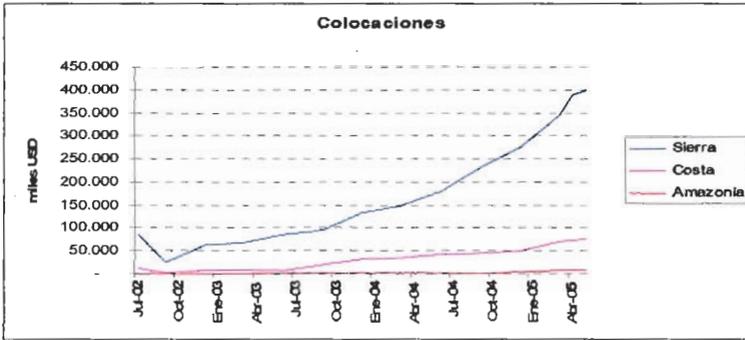
Gráfico 1.6 Rendimientos de Cartera por Línea de Negocio



Fuente y Elaborado por: Dpto. de Estadísticas de la Superintendencia de Bancos

En el Gráfico 1.6 se ven los rendimientos de cartera por línea de negocio. A mayo del presente año la mejor rentabilidad fue por medio de la Microempresa (11.63%). Luego, están los créditos por vivienda (10.80%). Le sigue el crédito de consumo (10.62%). Finalmente se encuentra la línea comercial (9.66%).

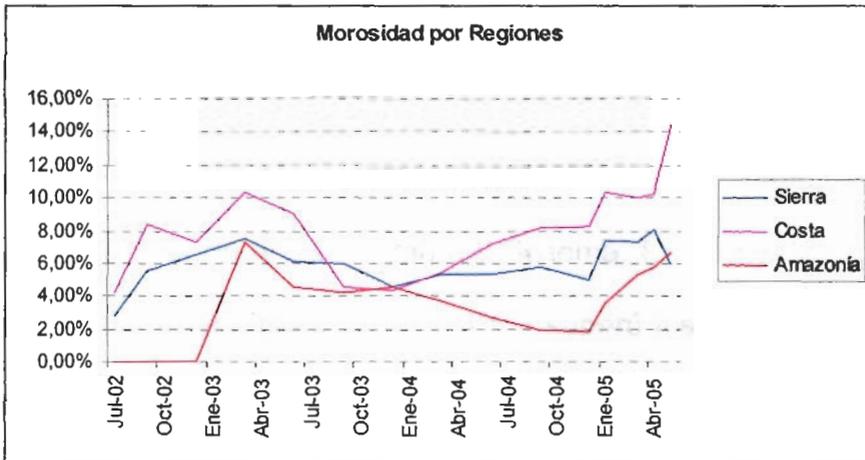
Gráfico 1.7 Cartera Bruta por Regiones



Fuente y Elaborado por: Dpto. de Estadísticas de la Superintendencia de Bancos



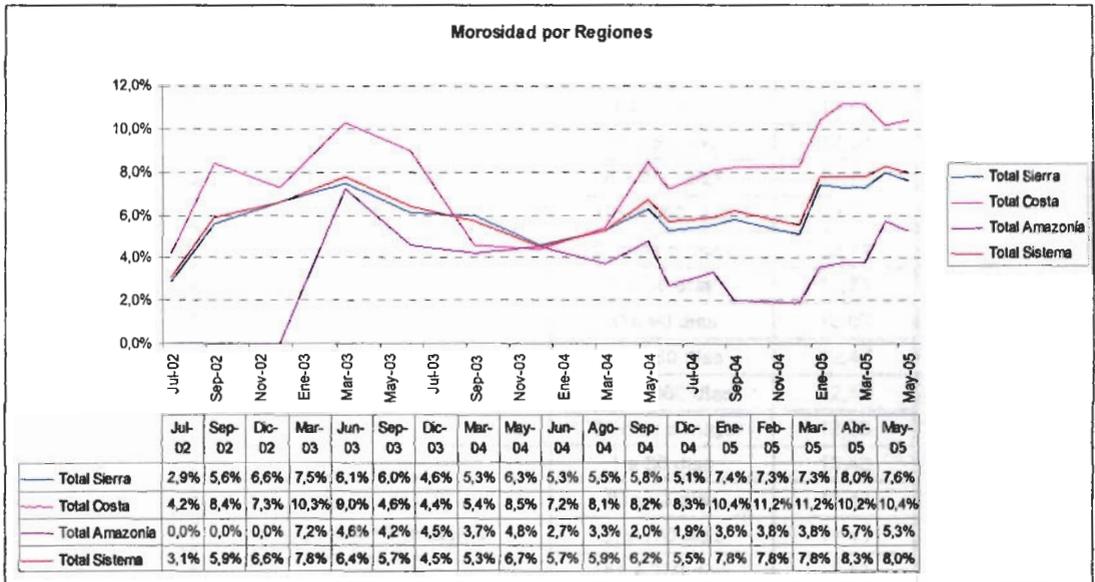
Gráfico 1.8 Evolución Morosidad



Fuente y Elaborado por: Dpto. de Estadísticas de la Superintendencia de Bancos

Los gráficos 1.7 y 1.8 muestran que las colocaciones se encuentran en gran proporción en la región Sierra, mientras que la Región Costa posee los niveles más altos de morosidad. La costa sobrepasa el nivel del 14% en abril de este año. Al observar las líneas de tendencia se interpreta que los incrementos en la morosidad se dan en los primeros meses de los años por el aumento de consumo a fin de año.

Gráfico 1.9 Morosidad por Regiones



Fuente y Elaborado por: Dpto. de Estadísticas de la Superintendencia de Bancos

En el gráfico 1.9 se observa que la morosidad en la Región Costa se encuentra por encima de la morosidad del Sistema. En el mes de marzo del 2004 la morosidad en el Litoral es de 5.4% y superó los 5.3% de la Sierra y del Sistema, también es mayor que el 3.7% de la Amazonía. En mayo del mismo año la Costa registró 8.5% de morosidad cuando el sistema tuvo 6.7%. De ahí en adelante los valores han alcanzado hasta 11.2% desde noviembre de 2004 hasta enero de 2005. Y en mayo de este año la morosidad llegó 10.4% mientras que el sistema tuvo 8%. Otro aspecto a destacar es que la morosidad del sistema (línea roja) tiene la misma forma que la de la Sierra (línea azul) y esto se explica por los volúmenes de endeudamiento, la mayoría están colocados en la Sierra.



CIB-ESPOL

Tabla 1.5 Tasas de Interés Activas		
Cartera de Microempresa May-05		
(en porcentajes)		
Entidades	Plazos	Tasa
Bancos Privados	1 a 30 días	13,44
	31a 90 días	12,36
	91a 180 días	12,75
	181 a 360 días	12,71
	361 días o mayor	12,71
Cooperativas	1 a 30 días	12,71
	31a 90 días	13,07
	91a 180 días	12,47
	181 a 360 días	12,59
	361 días o mayor	12,68
Sociedades Financieras	1 a 30 días	13,43
	31a 90 días	13,43
	91a 180 días	13,43
	181 a 360 días	13,43
	361 días o mayor	13,31
Banca Pública (BNF)	1 a 30 días	13,43
	31a 90 días	
	91a 180 días	
	181 a 360 días	
	361 días o mayor	
Fuente y Elaborado por: Dpto. de Estadísticas de la Superintendencia de Bancos y Seguros		

En la tabla 1.5 se observa que las entidades manejan tasas muy cercanas a la máxima convencional establecida por el Banco central del Ecuador. Salvo las Cooperativas de Ahorro y crédito que manejan tasas inferiores.



CIB-ESPOL

Tabla 1.6 MICROEMPRESA VOLUMEN DE CRÉDITO								
(en miles de dólares y porcentajes)								
Fechas	Bancos Privados		Cooperativas		Sociedad Financiera		Total	
	2004	2005	2004	2005	2004	2005	2004	2005
Ene	14.968	55.195	7.391	14.755	2.727	2.983	25.086	72.933
Feb	13.390	55.943	7.873	16.346	2.749	4.011	24.011	76.301
Mar	15.806	62.164	13.055	22.736	3.611	5.140	32.472	90.040
Abr	39.835	57.695	11.674	26.199	3.414	4.613	54.924	88.507
May	42.221	62.642	11.655	27.839	3.380	5.904	57.246	96.385
Jun	48.801	66.477	12.882	29.544	3.833	4.126	65.516	100.147
Jul	50.548	66.475	13.028	24.833	4.063	4.078	67.639	95.436
Ago	48.805	71.354	11.864	25.936	4.477	5.159	65.146	102.449
Sep	51.026	72.798	13.372	27.106	9.027	5.170	73.426	105.074
Oct	54.448	-	13.791	-	9.291	-	77.530	-
Nov	55.848	-	13.377	-	10.638	-	79.864	-
Dic	60.645	-	16.410	-	4.391	-	81.446	-
Montos Concedidos								
Acum. Ene-Dic	496.330		146.373		61.602		704.306	
Acum. 04-05	325.389	570.744	102.795	215.345	37.282	41.181	465.466	827.272
Operación Concedida								
Acum. Ene Dic	237.951	-	70.013		54.757		362.721	
Acum. 2005	154.182	261.299	50.244	80.497	24.873	65.088	229.299	406.890
Fuente y Elaborado por: Superintendencia de Bancos y Seguros								

En la Tabla 1.6 se aprecia como han variado los niveles de crédito en los primeros meses de 2005 versus los cinco primeros meses de 2004. En el caso de los bancos Privados, durante enero, febrero y marzo tuvieron grandes variaciones que superaban el 100 %; no así en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, que mostraron grandes cambios en los meses de abril y mayo. Y las Sociedades Financieras, tuvieron cambios, pero nunca en las mismas proporciones de las otras entidades. Finalmente el sistema está directamente relacionado con el comportamiento de los Bancos privados, puesto que se



comportó de la misma forma; grandes variaciones en los tres primeros meses del año y variación no tan importantes como las primeras en abril y mayo.

1.2 Tarjetas de crédito

1.2.1 Definiciones

Las tarjetas de crédito no son en sí mismas malas. Pero es el uso del crédito lo que puede causar problemas. Las maneras más comunes en las cuales las personas pueden acumular deuda de créditos se dan por medio de tres tipos de tarjetas:

Tarjetas de crédito: Cuando se utiliza una tarjeta de crédito, la compañía emisora de la misma le está prestando cierto monto de dinero y le cobra un interés por el privilegio de usar el dinero de ellos para hacer su compra. Hay dos tipos de tarjetas de crédito: tarjetas de banco y tarjetas de compras. Visa y MasterCard son las tarjetas más ampliamente conocidas. Cuando usa estas tarjetas, bancos específicos lo financian (es decir, le prestan a usted dinero) para hacer la compra deseada y usted hace el pago a la compañía de la tarjeta de crédito. Las tarjetas de compras son aquellas emitidas por almacenes particulares, como una tienda de departamentos. Estas tarjetas, usualmente, cobran la tasa máxima referencial regulada por el Banco Central del Ecuador. **Tarjetas de cargo:** La principal diferencia entre las tarjetas de crédito y las tarjetas de cargo es que a diferencia de las primeras (sobre las cuales puede tener un balance mensual a pagar, sujeto a una tasa de

interés), las tarjetas de cargo requieren que usted pague el balance completo a fin de cada mes. La tarjeta de cargo más conocida es American Express en Estados Unidos y en Ecuador Diners Club. Estas tarjetas de cargo no establecen un límite de pago, pero cuentan con una tarifa especial anual que debe ser pagada por su titular, independiente de que use o no la tarjeta.

Tarjetas de débito: Cuando usted usa una tarjeta de débito se deduce el monto de compras y retiros directamente de su cuenta de banco. En ese sentido, son idénticas a las tarjetas de cajeros automáticos bancarios (BANRED). Usted no puede retirar o comprar más que el monto de dinero que tenga en su cuenta por ejemplo la tarjeta Efectiva del Banco de Guayaquil.

Debido a que las tarjetas de débito son limitadas a la cantidad de dinero en su cuenta y que las tarjetas de cargo requieren su pago completo después de cada ciclo, son las tarjetas de crédito las que se convierten en las fuentes potenciales de verdaderos problemas⁴. Por ejemplo aquellas personas que hacen avances de efectivo para cancelar deudas de tarjeta, están en dificultades puesto que están “abriendo un hueco para tapar otro”, incluso este “hueco” puede ser mayor que el anterior, si la tasa de endeudamiento vigente es mayor que la anterior.

La Junta Bancaria dispuso cambios en las condiciones de las tarjetas de crédito, a través de la resolución 722, del 15 de diciembre de 2004. Los

⁴ <http://www.cambiosinesperados.org/section.cfm/911/2155/2157>



CIB-ESPOL

cuales se aplicarían a partir del pasado primero de julio, según informó la Superintendencia de Bancos y Seguros.

Los bancos deberían implantar nuevas metodologías y reclasificar los créditos otorgados mediante tarjeta, que de acuerdo con la normativa de ese entonces eran considerados exclusivamente como "de consumo". La resolución planteaba que el carácter del crédito dependería de la fuente de pago. Si las tarjetas eran corporativas, las obligaciones adquiridas se registrarían en la cartera comercial, debido a que, si bien el comprador es una persona natural (ejecutivos, generalmente), la obligación de pago corre a cargo de la empresa. Lo mismo sucedería, con las tarjetas de crédito para microempresarios "que no sirven para ir al supermercado o para el almuerzo, sino para comprar insumos".

Esa nueva clasificación obligaría a la Superintendencia de Bancos a revisar la cartera del sistema financiero, pues el crédito de consumo se considera "vencido" después de 15 días de mora. Ese plazo en el microcrédito es de cinco días; y en el comercial, de 90.

La resolución establece que "mientras no se encuentren calificadas dichas metodologías", las cuotas mensuales pactadas no superarán el 50% del ingreso familiar mensual del deudor.

Esto quiere decir que si alguien con un ingreso familiar de \$500 quiere comprar una filmadora que cuesta \$900 y por esa compra le van a descontar \$300, en tres meses, estaría superando el 50% permitido. Entonces tendrán

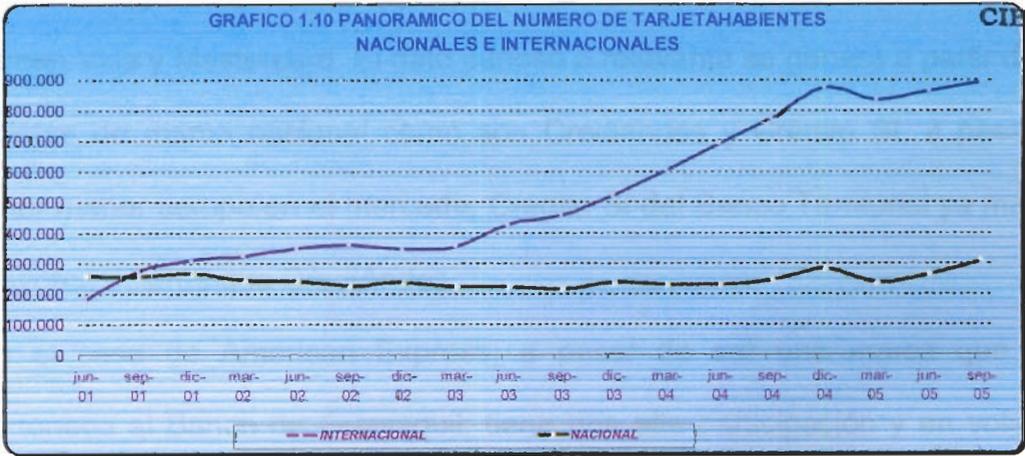


que acordar un plazo mayor, con el fin de que la cuota sea inferior a los \$250⁵.

1.2.2 Descripción actual del mercado de Tarjetas de crédito

El Gráfico 1.10 muestra que el crecimiento de las tarjetas de crédito se explica en gran medida por el comportamiento de las tarjetas internacionales emitidas. Tanto las tarjetas internacionales como las nacionales emiten

Panorámico del número de Tarjetas Nacionales e Internacionales, en la sección Anexos.



Fuente: Superintendencia de Bancos

⁵ Diario El Universo “Bancos tiene seis meses para recalificar a clientes”, miércoles 22 de diciembre de 2004.

Tabla 1.7 RESUMEN DE ENDEUDAMIENTO DE TARJETAHABIENTES					
Del 1 al 30 de septiembre de 2005					
(En miles de dólares)					
TARJETA	SALDO	VALOR INTERES	COSTOS OPERATIVOS	TOTAL ENDEUDAMIENTO	CUOTA %
	a	B	c	(a+b+c)	
Total DINERS	325.027	3.368	129	328.524	32,25%
Total MASTERCARD	243.988	33.253	3.300	280.542	27,54%
Total VISA	276.791	9.158	1.177	287.127	28,19%
Total AMERICAN EXPRESS	111.121	762	-	111.883	10,96%
Total CREDIANDES	3.598	-	-	3.598	0,36%
Total CREDITO SI	6.752	220	-	6.973	0,68%
Total MI SOCIA	6	0	0	6	0,00%
TOTAL	967.285	46.763	4.606	1.018.653	

Fuente : Superintendencia de Bancos; tomado de Anexo tabla 5

Elaborado por: Las Autoras

En la tabla 1.7 se ve la participación de las distintas marcas de tarjetas a Septiembre de 2005. Diners Club es la Tarjeta líder, manejada por la Sociedad Financiera del mismo nombre, con 32.25 % de participación, luego vienen Visa y Mastercard. El dato curioso o relevante se genera a partir de las tarjetas de marca nacional como son Crediandes y Crédito Sí, a pesar de tener menor tiempo en el mercado, Crédito Sí del Banco Territorial ya maneja mayores dólares que CrediAndes.

En el caso de American Express, a pesar de ser una marca que sólo pertenece al Banco de Guayaquil, tiene una alta participación y en volumen supera a otros Bancos como el Pacífico.



CIB-ESPOL

Tabla 1.8: NÚMERO DE TARJETAS POR CLASE					
Del 1 al 30 de septiembre de 2005					
TARJETA	INTERNACIONAL		NACIONAL		TOTAL
	CORPORATIVA	INDIVIDUAL	CORPORATIVA	INDIVIDUAL	
Total AMERICAN EXPRESS	119	111.007	-	-	111.126
Total DINERS	1.679	85.542	1.033	137.368	225.622
Total MASTERCARD	1.196	373.634	6	12.711	387.547
Total VISA	13.542	304.083	119	89.314	407.058
Total CREDIANDES	-	-	-	15.629	15.629
Total MI SOCIA	-	-	-	33	33
Total CREDITO SI	-	-	-	52.086	52.086
TOTAL	16.536	874.266	1.158	307.141	1.199.101

Fuente: Estructuras integradas de datos / Subgerencia de servicios informáticos / Central de Riesgos (SCR) Tabla Elaborado por: Las Autoras; resumen tomado de Anexo Tabla 6.

Del cuadro anterior se destaca el número de tarjetahabientes por Marca de tarjeta, donde Visa registró 407.058 tarjetas, el mayor número en Septiembre de 2005. Se confirma que la mayor cantidad pertenece a las tarjetas Individuales e Internacionales, que no es el caso de Crediandes ni de Crédito Sí.

En el gráfico Cobertura Provincial del Número de Tarjetas, en la sección de anexos se observa como es la distribución de tarjetas en las diversas provincias del país, Pichincha concentra la mayor cantidad en el período de enero a Septiembre de 2005, 567.487 tarjetas, Guayas le sigue con, 369.327 unidades y en tercer lugar Azuay con 55.244



CIB-ESPOL

Capítulo II: EL MARCO TEORICO

2.1 Teoría de Ciclo de Vida y Consumo Intertemporal

El análisis de este estudio se apoya en la teoría del ciclo de vida para el consumo y el ahorro. La familia percibe un flujo de ingresos durante su vida, que se extiende por varios “periodos”, o años, y por tanto necesita seleccionar una trayectoria de consumo a través de su vida que sea consistente con sus ingresos a lo largo de ese mismo lapso. En cualquier periodo dado, la familia puede consumir menos o más que su ingreso en tal periodo. Si consume menos y ahorra más, con el tiempo ese ahorro se usará para pagar un consumo más alto en un periodo futuro si consume más, se ve obligada a desahorrar en el periodo actual y, como resultado su consumo futuro se reducirá.

Las familias deciden respecto a su consumo de hoy en base a su expectativa sobre su ingreso futuro y a la tasa de interés que pueden ganar por su ahorro o a la tasa de interés que deben pagar si contraen deuda. Este proceso de toma de decisiones posee un carácter intertemporal.

El énfasis intertemporal (Fisher, 1920) contrasta con las primeras teorías del consumo propuesta por John Maynard Keynes. La función de consumo elaborada por Keynes fue el primer intento formal de desarrollar un modelo del consumo corriente sustentando en el ingreso familiar⁶.

⁶ “Macroeconomía en la economía global” Sachs-Larrain; Edición I

Existen dos efectos que explican el por qué las tarjetas de crédito se han vuelto, en algunos casos, indispensable.

El primero es el efecto riqueza, que por definición teórica se da cuando suba o baje la restricción presupuestaria sin cambiar su pendiente. Es decir cuando un sujeto recibe mayores ingresos, entonces comienza a consumir mas bienes y servicios que antes no formaban parte de su canasta básica. Lo mismo se da si sucede lo contrario es decir si sus ingresos disminuyen, el sujeto suprimirá ciertos productos que no considera indispensable o que ya no los puede asumir. Es aquí dónde la tarjeta cobra importancia puesto que si los ingresos son variables o disminuyen, el sujeto puede mantener su canasta de bienes y servicios, al obtener dinero plástico a cambio de intereses y la promesa de pagar.

El segundo es el Efecto sustitución intertemporal, que es un cambio de precios sin cambio de la riqueza. Este es un escenario en el que sólo cambia la pendiente de la restricción presupuestaria. Aquí ya hay una consideración de consumo en varios periodos, tasas de interés, precios spot y precios futuros. Toda una gama de factores a considerar que permiten discernir entre consumir más hoy a cambio de cancelarlo mañana. Esa es la naturaleza de la tarjeta, pago hoy y cancelo no sólo mañana sino a través del tiempo y años, según el monto de la deuda, la tasa de interés y el factor rotativo.



A nivel de estudio se supone que las personas prefieren suavizar sus consumos es decir mantienen una constante en el tiempo, en vez de consumir todo de golpe.

Teóricamente se obtiene que ante un aumento de la tasa de interés, el consumo futuro se hace más barato comparado con el consumo ahora. Por lo tanto, conviene sustituir más consumo en el futuro por menos consumo hoy. Lo cual no es conveniente en el caso de las tarjetas de crédito porque manejan crédito rotativo y a mayor tasa más interés, es decir de cada cuota mínima que usted cancela la mayoría corresponde a interés y no a capital, por lo tanto la deuda se vuelve extensa. El mejor ejemplo se da en los Estados Unidos, una de las propuestas de campaña de John Kerry⁷ era que las tarjetas de crédito hicieran conocer a sus clientes cuánto tiempo se demorarían en cancelar sus deudas si sólo asumían los pagos mínimos mensuales. Utilizando una tabla de amortización y aplicando interés sobre capital insoluto, se obtiene que una deuda de 2,000 mil dólares, con factor rotativo de 2 por ciento (actualmente en Estados Unidos es del 4 por ciento), con una tasa de interés del 19 por ciento anual, y pagos mínimos de 20 dólares, la deuda es cancelada en 266 meses, aproximadamente 22 años y \$4800 dólares de intereses. Dado lo anterior se procedió a realizar un cálculo similar aplicado a la realidad ecuatoriana, donde se obtuvo que en Ecuador el factor rotativo es del diez por ciento, y la tasa actual es cercana al 13.43%, en

⁷ "Kerry propone medidas contra abusos de tarjetas crédito"
<http://terra.com.pr/finanzas/articulo/html/fin4079.htm>



el mismo ejemplo tomaría cerca de 35 meses, casi 3 años cancelar ese monto, suponiendo que no se endeuda más lo cuál sería poco probable puesto que la gente contrae deudas constantemente⁸.

A continuación se procederá a sentar los elementos teóricos que serán el sustento del análisis posterior.



CIB-ESPOL

2.2 Interés Compuesto

En los problemas de interés simple, el capital que genera intereses permanece constante todo el tiempo de duración del préstamo. Si en cada intervalo de tiempo convenido en una obligación se agregan los intereses de capital, formando un monto sobre el cual se calcularán los intereses en el siguiente intervalo o período de tiempo, y así sucesivamente, se dice que los intereses se capitalizan y que la operación financiera es con interés compuesto.

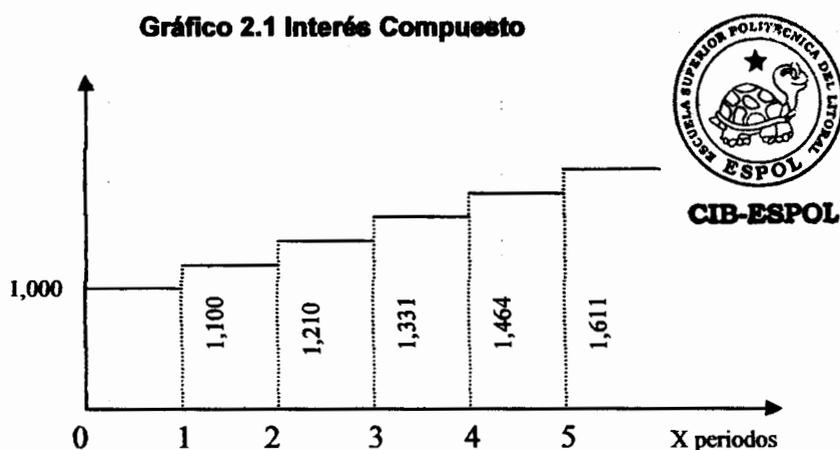
En una operación financiera a interés compuesto, el capital aumenta en cada final de período, por adición a los intereses vencidos a la tasa convenida.

Función del tiempo: El crecimiento natural es una variación proporcional a la cantidad presente en todo instante; estos crecimientos son funciones continuas del tiempo. En la capitalización a interés compuesto, también se produce el crecimiento continuo.

⁸ Ejercicio realizado por las autoras

En el crecimiento de un capital a interés compuesto, los intereses ganados se agregan al capital en intervalos de tiempo que se estipulan contractualmente; bajo estas condiciones, el monto es función discreta del tiempo.

En el gráfico 2.1 se observa una deuda a cinco años plazo, con monto de un capital de \$1000 al interés del 10% con capitalización anual.



Fuente y Elaborado por: Lincoyán Portus; Matemáticas Financieras

Tabla 2.1 Amortización y Pagos

NÚMERO DE PERÍODOS	CAPITAL A PRINCIPIO DE PERÍODO	INTERESES EN EL PERÍODO	CAPITAL MÁS INTERESES A FINAL DEL PERÍODO
1	1000,00	100,00	1100,00
2	1100,00	110,00	1210,00
3	1210,00	121,00	1331,00
4	1331,00	133,10	1464,10
5	1464,10	146,41	1610,51

Fuente y Elaborado por: Lincoyán Portus; Matemáticas Financieras

2.3 Estado de Flujo de Efectivo

Estado requerido que presenta los ingresos de efectivo y los pagos en efectivo de una entidad durante un período determinado. Resume las actividades durante cierto tiempo e incluye el periodo exacto que abarca. Este informe especifica los cambios en la cuenta EFECTIVO.

Para preparar un flujo de efectivo hay que enumerar las actividades que incrementaron el efectivo, es decir las entradas de dinero y aquellas que lo disminuyeron, las salidas de efectivo.

Cada entrada o salida de dinero se registra en una de las tres categorías, según el tipo de actividad de donde provenga sean actividades operativas, de inversión y de financiamiento.

2.4 Muestreo Irrestringido Aleatorio⁹

Este procedimiento de muestreo se denomina Muestreo Irrestringido Aleatorio porque si un tamaño de muestra n es seleccionado de una población de tamaño N de tal manera que cada muestra posible de tamaño n tiene la misma probabilidad de ser seleccionada. A la muestra así obtenida se le llama muestra irrestringida aleatoria. Este muestreo es aplicable porque se espera obtener estimadores de las medias, totales y proporciones poblacionales.

El tema requiere de fundamentos que sustenten el estudio de mercado. Para hacer realidad los objetivos del trabajo es necesario conocer cuáles son las características de los tarjetahabientes. Si bien es cierto, la Superintendencia

⁹ <http://www.itson.mx/dm/jjbalderas/NOTAS/notas%20de%20bioestadistic.htm>

de Bancos y Seguros posee cifras que permiten varios análisis, pero es necesario recurrir a la fuente y así obtener el “enfoque del cliente” que es información cualitativa, por ejemplo cuáles son sus percepciones sobre estos productos, detalles que serán explicados por medio de la tabulación de encuestas en el capítulo tres. Lo óptimo sería realizar un censo de todos los clientes de tarjetas, pero ante la dificultad por enumeración e inaccesibilidad a todos los integrantes de la población, la falta de recursos y tiempo es necesario evaluar el tamaño de la población mediante técnicas de muestreo, con disposición espacial de “conveniencia práctica”, mejor dicho al azar. Se recurre a estimar el verdadero tamaño de la población en base a una enumeración incompleta de los individuos (o sus productos) que componen la población total.

Entonces se define la muestra por medio de las fórmulas:

Población Finita (puesto que se tomarán los tarjetahabientes expuestos en los informes de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador)

$$n = \frac{Npq}{(N-1)\frac{e^2}{4} + pq} \quad \text{10} \quad \text{Var} = pq \rightarrow \sigma^2$$

p: probabilidad de éxito q: probabilidad de fracaso (1-p)

e: error máximo permisible N: población



CIB-ESPOL

¹⁰ “Análisis e Investigación de Mercados” tomado de la clases con Econ. Ernesto Rangel

Los cuestionarios usados para las entrevistas serán conformados por preguntas cerradas y abiertas¹¹, puesto que la información relevante del trabajo es de tipo cualitativa y cuantitativa.

2.5 Revisión de Trabajos Previos

Los informes revisados han sido realizados por el departamento de estadísticas del Banco central del Ecuador y de la Superintendencia de Bancos y seguros, los mismos que están publicados en las respectivas páginas de ambas instituciones. A su vez ellos han recopilado información de las instituciones financieras y de la central de riesgos, creando sus estructuras integradas de datos. Estas publicaciones establecen los niveles de actividad e indicadores del sector crediticio privado.

Se revisó el Modelo Econométrico (Marzo-2003) en el cual el departamento de estadística de la Superintendencia de Bancos y Seguros predice el monto de crédito para el año 2003, a partir de las series de datos del PIB y montos de crédito. Tomando datos desde 1980 hasta el 2002 y el PIB proyectado para el 2003, realizaron una regresión para determinar la ecuación.

Adicionalmente se han revisado Balances generales, estados de pérdidas y ganancias de Pacificard, Diners Club, Bankard, e indicadores financieros de Visa internacional, tarjetas del Banco Guayaquil: American Express, Visa privilegios y Mastercard Prima.

¹¹ Preguntas abiertas: plantean algún problema o tópico y piden a los entrevistados que correspondan con sus propias palabras. Si la pregunta se hace durante una entrevista personal, el entrevistador puede sondear para obtener más información. Tomado del libro Investigación de Mercados, Zikmund, capítulo 15 Diseño del cuestionario página 369.

Se obtuvieron documentos, uno de ellos¹² "Usted y su tarjeta de crédito: ¿Quién administra a quién?". El cual explica las ventajas y desventajas de una tarjeta de crédito, las variables a considerar para establecer un análisis comparativo entre las diversas tarjetas expedidas en el Perú. Además explica que las características de la tarjeta van acorde al perfil y hábitos del cliente.

El segundo es de origen chileno (2000) y tiene por título "Demanda por dinero: Teoría, Evidencia, Resultados"¹³. Su objetivo es presentar de manera unificada y coherente las principales teorías sobre el papel que juega el dinero en la economía y las prescripciones que de ellas se derivan para modelar la demanda de dinero. Este más enfocado en lo referente a consumo intertemporal.

La mayor cantidad de información proviene de los artículos publicados en los distintos periódicos de la ciudad y los resultados de la encuesta a realizar.

A continuación se encuentran los artículos más sobresalientes y relacionados con el tema de este trabajo. Todos ellos apuntan al desempeño del crédito de consumo. Por ejemplo en las épocas de Navidad, las personas utilizan sus tarjetas y adquieren artículos que cancelarán durante todo el año, y en otros casos tomará más tiempo. Cabe recalcar que en algunos artículos se habla de aquellas tarjetas de compras como "Cuota fácil" o las tarjetas que ofrecen las tiendas, por ejemplo: Fybeca con su Vitalcard. En este estudio no se

¹² Autor Enrique Díaz Ortega. Presidente del Centro de Estudios de Mercados de Capitales y Financieros, Perú.

¹³ Verónica Mies M. y Raymundo Soto M. Banco Central de Chile



considerarán aquellas tarjetas porque no hay información en cuánto a volúmenes de endeudamiento y no hay un ente regulador.

Diario el Universo

“Tarjetahabientes serán recalificados”. Miércoles 22 de diciembre del 2004.

“Bancos tiene seis meses para recalificar a clientes”. Miércoles 22 de diciembre del 2004.

“Gastos navideños comienzan a pasar facturas a tarjetahabientes” Domingo 16 de enero del 2005.

“Miles pagarán todo el año deudas adquiridas durante la navidad” Domingo 16 de enero del 2005.

“Proliferan las tarjetas de crédito” Domingo 20 de febrero del 2005.

“Las tarjetas de crédito se diversifican en el mercado”. Domingo 20 de febrero del 2005.

“Deudores sujetos a clasificación” Miércoles 23 de marzo del 2005.

Diario El Comercio.

“La mitad de los créditos de las tarjetas se cancelan en cuotas” Martes 8 de marzo del 2005.

Diario El Expreso

“El endeudamiento con tarjeta creció en 263 millones”. Miércoles 18 de mayo del 2005.

Diario Hoy- Dinero

“Endeudamiento con las tarjetas se dispara”. Lunes 16 de mayo del 2005

Capítulo III: Perfil del Tarjetahabiente y Matriz de Costos.

3.1 Estudio de Mercado

La información del mercado se obtuvo por medio de Muestreo Irrestricto Aleatorio. Es decir información primaria, generada por la encuesta aplicada por las autoras.

A partir de la población (N) de tarjetahabientes, 345 480 ¹⁴ personas, se define el tamaño de la muestra (n) representativa, 156 encuestas, que permitieron obtener información relevante. En este caso se tienen dos fórmulas. La primera aplicable para poblaciones finitas.

En este caso el valor de p fue 0.11. Se obtuvo al dividir 345 480 para 3 000 000 de población en Guayaquil y q es 0.89. Donde p es la probabilidad de encontrar una persona que posea tarjeta de crédito en la ciudad. Por ejemplo si se necesitara saber el nivel de aceptación de un producto equis, se necesitaría hacer una prueba piloto, en donde se obtendría que p es el porcentaje de aceptación y q la diferencia restante. En este trabajo, no se quiere saber el nivel de aceptación de las tarjetas de crédito, lo primordial es cuantificar el conocimiento que tienen los usuarios y así obtener la información cualitativa. Entonces:

$$n = \frac{345480 \cdot 0.11 \cdot 0.89}{(345480 - 1) \frac{0.05^2}{4} + 0.11 \cdot 0.89} \approx 156$$



CIB-ESPOL

¹⁴ Población de tarjetahabientes en Guayas a marzo de 2005. Fuente: Tarjetas de crédito emitidas por provincias. Superintendencia de Bancos y Seguros

El error máximo permisible utilizado fue de 5 %. El nivel más alto porque es un estudio pequeño.

La segunda fórmula se utiliza para poblaciones infinitas o mayores a 10,000 sujetos de estudio.

$$n = \frac{4 \cdot 0.11 \cdot 0.89}{0.5^2} \approx 156$$

Los cuestionarios usados para las entrevistas serán conformados por preguntas cerradas y abiertas¹⁵, aunque la información relevante del trabajo es de tipo cualitativa. En la introducción o presentación de las encuestas se tiene la pregunta “¿Sabe Usted cuál es la tasa de interés efectiva que le cobran?” que tuvo por objetivo captar la atención y el interés de las personas.

De este modo se los hacía partícipes de este estudio de mercado.

Antes de ejecutar el trabajo de campo, las preguntas de la encuesta fueron revisadas por dos destacados profesores del área de Marketing del Instituto de Ciencias Humanísticas y Económicas de la Escuela Superior Politécnica del Litoral, los Economistas Mercedes Baños y Ernesto Rangel.

En este trabajo no se efectuó una encuesta piloto, porque ya se sabía de antemano cuáles eran los datos que se requerían de las personas, hábitos de consumo y perfil de clientes. A pesar de tener una idea clara, era imperativo establecer un orden al elaborar la encuesta, por medio de la definición de hipótesis y objetivos. De este modo se seleccionaron las preguntas relevantes

¹⁵ Preguntas abiertas: plantean algún problema o tópico y piden a los entrevistados que respondan con sus propias palabras. Si la pregunta se hace durante una entrevista personal, el entrevistador puede sondear para obtener más información. Tomado del libro Investigación de Mercados, Zikmund, capítulo 15 Diseño del cuestionario página 369.

y acordes a la información que se quería obtener. Además se sabría a ciencia cierta cuál era la percepción de las autoras antes del estudio y al final del mismo, lo que permitiría contrastar los resultados con las hipótesis iniciales.

3.1.1 Objetivos de la Encuesta

- Conocer el perfil y los hábitos de consumo de un tarjetahabiente guayaquileño.
- Saber cuáles son los bienes y productos más comprados mediante tarjeta de crédito
- Medir el conocimiento de los clientes en cuánto a las tarifas que se les cobran y los parámetros de manejo de sus tarjetas
- Conocer la marca preferida de tarjetas de crédito por los guayaquileños
- Segmentar el mercado de clientes guayaquileños de tarjetas de crédito
- Conocer por qué si la mitad de los tarjetahabientes sólo cancela la cuota mínima de la tarjeta, los datos de la Superintendencia de Bancos y Seguros muestran a Diners Club, una tarjeta de cargo, como la marca que más volumen de dinero maneja.



3.1.2 Hipótesis de la Encuesta

- Los tarjetahabientes son personas mayores de 25 años que poseen un trabajo estable con ingresos mayores a los \$300 dólares.
- Los productos y bienes que más compran son: ropa, comida, medicinas.

- Las personas no tienen mayor conocimiento de las tarifas que se les cobran, puesto que su único criterio para manejar la tarjeta es ver si pueden o no asumir la cuota mínima de pago.
- Las variables clave para estratificar a los tarjetahabientes guayaquileños son: edad, ingresos y la clase social.

3.1.3 Encuesta

Presentación a los encuestados:

Buenos (_____) Mi nombre es _____, estudiante de la ESPOL y estoy haciendo una encuesta con el fin de conocer el perfil y los hábitos de consumo de un tarjetahabiente. Además se quiere saber cuál es el costo de mantener y usar una tarjeta de crédito en Guayaquil. ¿Sabe Usted cuál es la tasa de interés efectiva que le cobran?

1. Sexo 1. Masculino _____ 2. Femenino _____ 2. Edad _____ años

3. Su salario está comprendido entre:

- | | | | | | |
|---------------|--------------------------|----------------|--------------------------|----------------|--------------------------|
| 1) 100 a 300 | <input type="checkbox"/> | 2) 301 a 600 | <input type="checkbox"/> | 3) 601 a 900 | <input type="checkbox"/> |
| 4) 901 a 1200 | <input type="checkbox"/> | 5) 1201 a 1500 | <input type="checkbox"/> | 6) más de 1501 | <input type="checkbox"/> |

4. ¿Tiene usted varios tipos de tarjeta? 1. Si ____ 2. No ____

5. Enumere sus tarjetas de acuerdo a la categoría: (puede especificar más de una categoría)

1. Crédito _____ 2. Cargo _____ 3. Débito _____

(Tarjeta de cargo son: *American Express* y *Diners Club*) Explique la diferencia

6. ¿Cuáles de las siguientes marcas de tarjetas –emitidas por bancos– posee Usted?

-marque con una x la marca y la categoría de la misma, escriba el banco emisor-



CIB-ESPOL

		2. Tipo de Tarjeta						3. Banco Emisor
		2.1 Internacional	2.2 Gold/Oro	2.3 Platinum	2.4 Clásica	2.5 Verde	2.6 De Cargo	
1. Marca								
	1.1 American Express							
	1.2 Crediandes							
	1.3 Crédito SI							
	1.4 Diners Club							
	1.5 Mastercard							
	1.6 Pacificard							
	1.7 Visa							

7. ¿Tiene tarjeta adicional?

1. Si ____

2. No ____

(Si su respuesta fue no continúe con la pregunta 9)

		2. Tipo de Tarjeta						3. Banco Emisor
		2.1 Internacional	2.2 Gold/Oro	2.3 Platinum	2.4 Clásica	2.5 Verde	2.6 De Cargo	
1. Marca								
	1.1 American Express						 CIB-ESPOL	
	1.2 Crediandes							
	1.3 Crédito SI							
	1.4 Diners Club							
	1.5 Mastercard							
	1.6 Pacificard							
	1.7 Visa							

8. ¿Ha perdido su tarjeta de crédito principal o adicional?

1. Principal

1.1 Si ____

1.2 No ____

2 Adicional

2.1 Si ____

2.2 No ____

9. ¿Cuál es su tarjeta preferida y por qué? _____

10. ¿Cuántos avances de efectivo suele realizar al mes? (de ser pocos especificar al año)

1. Dentro del país _____ 1.1. Banco emisor _____ 1.2. Red de cajeros _____

2. Fuera del país _____ 2.1. Banco emisor _____ 2.2. Red de cajeros _____

11. ¿Cuál o cuáles artículos suele comprar con su tarjeta de crédito?

Ropa _____ Viveres _____ Libros _____ Gasolina _____ Seguros _____
Comisariato _____ Educación _____ Medicinas _____ Otros _____

12. ¿Sabe cuánto le cobran por los servicios y tasas por préstamos? 1. Si _____ 2. No _____

(Si contestó sí diga cuánto le cobran)

13. ¿Ha hecho un reclamo indebido? 1. Si _____ 2. No _____

14. (Inválida en tarjetas de cargo) ¿suele cancelar las cuotas mínimas? 1. Si _____ 2. No _____

15. De haber contestado la pregunta anterior negativamente ¿qué (%) monto de su deuda suele cancelar? _____ \$ ó _____ %

16. ¿Cuándo solicita crédito diferido con su tarjeta, cuál es su plazo preferido?

1) No solicito diferido 2) 3 meses 3) 6 meses
4) 12 meses 5) 18 meses 6) 24 meses

17. ¿Cuáles son los beneficios que le ofrecen su tarjeta de crédito?

1. Servicio telefónico _____ 2. Seguro de desgravamen _____ 3. otros _____
4. Seguro de accidentes _____ 5. Seguro contra robos _____ 6. No sabe _____

18. ¿Prefiere las tarjetas de cargo (sea *Diners Club* o *American Express*)? 1. Si _____ 2. No _____

19. Según su respuesta anterior ¿Por qué? _____

20. ¿Cuántas veces suele cargar gasolina al mes y con cuál(es) tarjeta(s)? _____

21. ¿Es la tarjeta de crédito su medio de endeudamiento preferido? 1. Si _____ 2. No _____



CIB-ESPOL

22. De ser afirmativa la respuesta anterior ¿por qué? _____
23. La central de riesgo influye en el manejo de su tarjeta de crédito 1.Si__ 2.No__ 3.No sabe__
24. Suele o alguna vez se ha atrasado en los pagos de su tarjeta de crédito 1.Si__ 2.No__
25. De ser afirmativa su respuesta anterior ¿cuántos pagos? _____ # o días _____
26. Ha pedido copias de *voucher* de los consumos a la empresa de la tarjeta 1.Si__ 2.No__
27. De ser afirmativa su respuesta anterior especifique 1.Locales__ 2.Internacionales__
28. ¿Utiliza Usted todo su cupo? 1. Si__ 2.No__
29. ¿En qué rango se encuentra su cupo límite?
- 1) 100 a 300__ 2) 301 a 600__ 3) 601 a 900__
- 4) 901 a 1200__ 5) 1201 a 1500__ 6) más de 1501__



TARJETAS DEBITO

CIB-ESPOL

1. ¿En qué rango suele encontrarse el saldo promedio de su cuenta de ahorros?
(Si es cuenta corriente no conteste esta pregunta)
- 1) 0-100__ 2) 101-200__ 3) 201-300__ 4) 301-400__ 5) 401-500__
- 6) 501-700__ 7) 701-900__ 8) 901-1200__ 9) 1201-1500__ 10) más de 1501__
2. ¿Cuántos retiros y consultas realiza al mes? 1. retiros_____ 2.consultas_____
3. ¿Cuántos consumos realiza con tarjeta de débito?
1. Locales_____ 2.Ninguno_____
3. Exterior_____ 4.Ninguno_____
4. ¿Esos consumos tienen algún cargo? 1. Si__ 2.No__ 3.No sé__
5. ¿Tiene tarjeta adicional? 1. Si__ 2.No__
6. ¿Ha perdido o dañado su tarjeta de débito (titular o adicional)? 1. Si__ 2.No__
7. ¿Cuántas consultas suele realizar al mes por medio del cajero?
1. Local_____ 1.1.En el Banco_____ 1.2En red de cajeros_____
2. Exterior_____ 2.1En el Banco_____ 2.2 En red de cajeros_____

3.2 Perfil del Tarjetahabiente.

Para definir este aspecto no sólo se contó con los resultados de la encuesta, también se sumó la información obtenida de los artículos publicados en los periódicos de la ciudad, de esta forma se conoce datos concebidos por los ejecutivos de las distintas marcas de tarjetas.

En el artículo "La mitad de los créditos de las tarjetas se cancelan en cuotas"¹⁶, se obtienen datos como el mismo título, la mitad de las personas cancelan la cuota mínima, es decir se acogen al crédito rotativo. Este hecho generaba una duda y era que si la mitad cancela lo mínimo, por qué Diners Club maneja mayores volúmenes de endeudamiento y domina el crédito corriente en el país, y la razón tiene que ver con las preferencias distintas en Sierra y Costa. En el capítulo uno se vio que la Sierra maneja mayor volumen de dinero, con menor morosidad, y es porque Diners Club es preferida allá. En el mismo artículo se destaca que el plazo preferido por las personas para diferir es el de tres meses, lo cual fue corroborado en el estudio de mercado. Otra forma de conocer el perfil de los clientes fue revisar los requisitos. Para obtener una tarjeta de categoría Internacional

- Edad mínima 23 y máxima 65
- Ingresos mensuales de \$1500 (categoría internacional)
- Estabilidad laboral de 2 años
- Antigüedad en cuenta 2 años

¹⁶ Diario El Comercio; martes 8 de marzo de 2005.

- Saldos promedios en cuenta 3 cifras altas
- Patrimonio equivalente a \$15000

Para una tarjeta *Gold*, los requisitos son similares, salvo los ingresos que deben ascender los \$3000 y el patrimonio debe ser equivalente a \$30000. En el caso de una *Platinum*, el ingreso asciende a los \$5000 y el patrimonio a los \$50000.

Para aquellos que no cumplen con los requisitos anteriores con Pacificard se puede obtener una tarjeta de categoría Garantizada, equivalente a una categoría normal. Con una Cuenta Provisión de Fondos, un depósito mínimo de \$200 que funciona como garantía del cupo asignado, y no estar en central de riesgo. Pacificard aplica esta garantía para los clientes de menor categoría. En los casos del banco Guayaquil y Amazonas, solicitan un garante.

3.3 Resultados de la Encuesta de tarjetas de crédito.

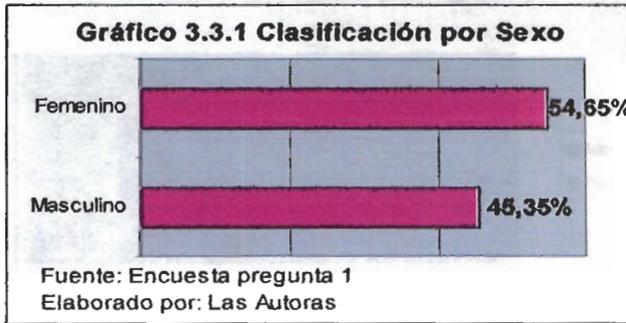
En primer lugar, el estudio fue de carácter aleatorio, no poseía estratificación, la única condición para ser apto era poseer una o varias tarjetas de crédito, cargo o débito. Lo anterior, debido a que al momento de seleccionar se presentaron varias dificultades, lo que obligó a que al escoger las personas para la encuesta no se podía ser muy selectivo, por factores como el tiempo y lo delicado del nivel de preguntas a realizar. En primer lugar las personas no gustan ser objetos de encuestas, en segundo lugar sentían desconfianza a hablar sobre sus hábitos de consumo con las tarjetas de crédito. Otros creían que se trataba de representantes de los organismos de control, es decir un



medio para identificar a aquellos que poseen un cupo mayor a la mitad de sus ingresos. Cabe recalcar que el

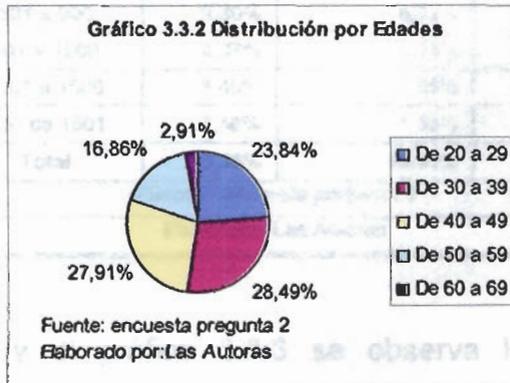
Las encuestas fueron realizadas de manera aleatoria, en varios puntos de la ciudad como ciudadelas: La Alborada, Kennedy, Guayacanes; universidades: ESPOL, Universidad Católica de Guayaquil, Universidad Estatal de Guayaquil; Zona Bancaria del Centro de Guayaquil; centros comerciales: Plaza Mayor, Riocentros, Mall del Sol y Mall del Sur.

Pregunta 1. Sexo Masculino Femenino



El gráfico 3.3.1 muestra la clasificación que registró el estudio en lo que respecta al sexo de los encuestados. El 54.65 % de los encuestados fueron mujeres y el restante 45.35 % correspondió a los hombres.

Pregunta 2. Edad _____ años



El gráfico 3.3.2 muestra la distribución de los encuestados de acuerdo a las escalas de Edades. Cabe recalcar que el menor de los encuestados tiene 21 años y el mayor tiene 68 años. Además el 80.23 % de los encuestados se encuentra entre las edades de 26 a 53 años.

Pregunta 3. Su salario está comprendido entre:

- 1) 100 a 300 2) 301 a 600 3) 601 a 900
 4) 901 a 1200 5) 1201 a 1500 6) más de 1501

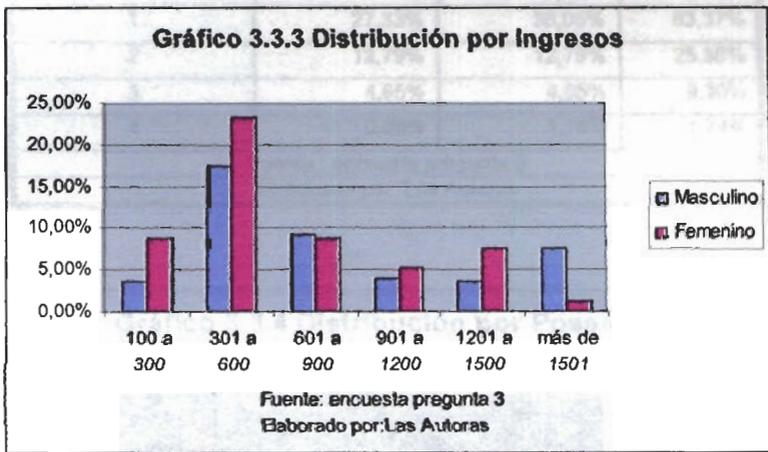


Tabla 3.3.1 Distribución por Ingresos

Ingresos	Masculino	Femenino	% cuota
100 a 300	3,49%	8,72%	12,21%
301 a 600	17,44%	23,26%	40,70%
601 a 900	9,30%	8,72%	18,02%
901 a 1200	4,07%	5,23%	9,30%
1201 a 1500	3,49%	7,56%	11,05%
más de 1501	7,56%	1,16%	8,72%
Total	45,35%	54,65%	

Fuente : encuesta pregunta 3
Elaborado: Las Autoras

En la tabla 3.3.1 y el gráfico 3.3.3 se observa la distribución de los encuestados masculinos y femeninos, de acuerdo a escalas de salarios o

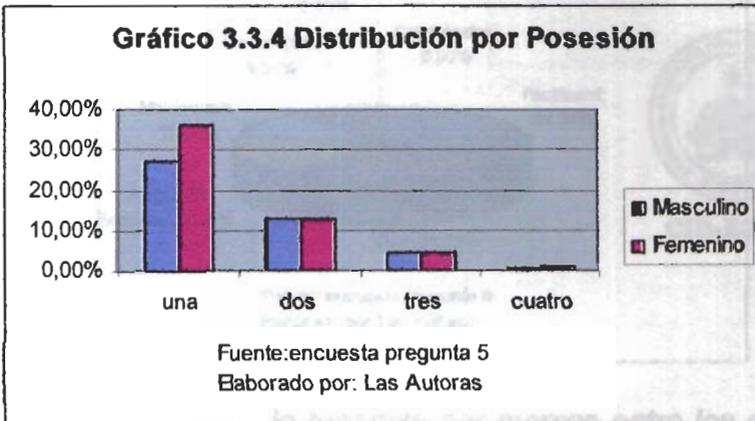
ingresos mensuales. La mayor concentración de encuestados tienen ingresos mensuales de \$301 a \$600.

Pregunta 5. Enumere sus tarjetas de acuerdo a la categoría: (puede especificar más de una categoría)

1. Crédito____ 2.Cargo____ 3.Débito____

Número de Tarjetas por sujeto	Masculino	Femenino	Total
1	27,33%	36,05%	63,37%
2	12,79%	12,79%	25,58%
3	4,65%	4,65%	9,30%
4	0,58%	1,16%	1,74%

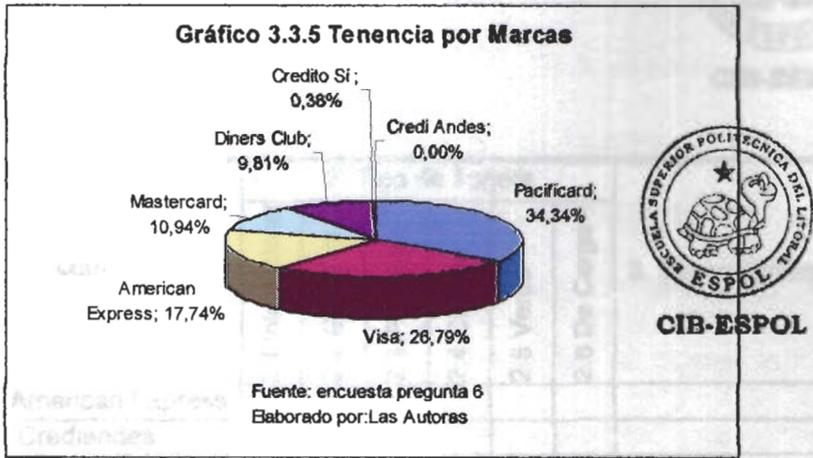
Fuente : encuesta pregunta 5
Elaborado por: Las Autoras



La tabla 3.3.2 y el gráfico 3.3.4 muestra la mayor concentración (63.37%) en aquellas personas que poseen una sola tarjeta de crédito. Este valor se compone de 27.33%, para los hombres y 36.05%, para las mujeres.

Pregunta 6. ¿Cuáles de las siguientes marcas de tarjetas –emitidas por bancos- posee Usted?

1. Marca	2. Tipo de Tarjeta						3. Banco Emisor
	2.1 Internacional	2.2 Gold/Oro	2.3. Platinum	2.4 Clásica	2.5 Verde	2.6 De Cargo	
1.1 American Express							
1.2 Crediandes							
1.3. Crédito SI							
1.4 Diners Club							
1.5 Mastercard							
1.6 Pacificard							
1.7 Visa							



En el gráfico 3.3.5 se observa la tenencia por marcas entre los encuestados. Este resultado se asimila como la participación de las marcas en el mercado guayaquileño. Al ser una muestra de Guayaquil, los porcentajes de participación no coinciden con los datos de la Superintendencia de Bancos y Seguros. Al contrastar este orden de marcas con la tabla “Número de tarjetas

por clase¹⁷. Todas las marcas corresponden a las posiciones del cuadro en mención, excepto las posiciones invertidas entre Diners club y American Express. La razón se muestra al revisar los datos de tarjetas habientes y endeudamiento por provincia. Diners club tiene mayor acogida en la Sierra tal como se vio en el Mapa de cobertura y endeudamiento por Provincia en el capítulo uno. Adicionalmente, en la encuesta se separaron las marcas Pacificard y Mastercard, para tener una idea de cómo es la emisión de las tarjetas en las demás entidades que manejan la misma marca.

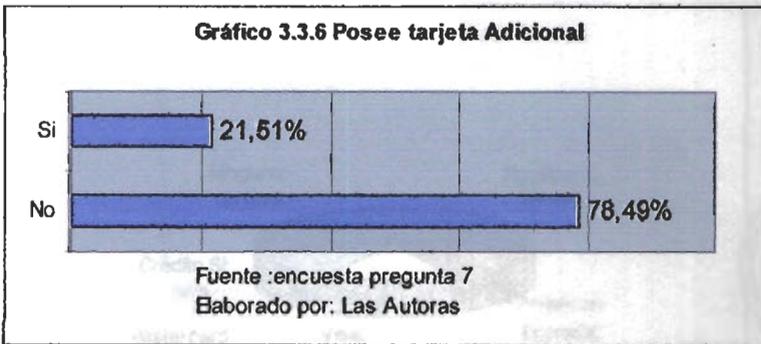


CIB-ESPOL

Pregunta 7. ¿Tiene tarjeta adicional? SI _____ No _____

1. Marca	2. Tipo de Tarjeta						3. Banco Emisor
	2.1 Internacional	2.2 Gold/Oro	2.3. Platinum	2.4 Clásica	2.5 Verde	2.6 De Cargo	
1.1 American Express							
1.2 Credianandes							
1.3. Crédito SI							
1.4 Diners Club							
1.5 Mastercard							
1.6 Pacificard							
1.7 Visa							

¹⁷ Revisar Tabla 1.8 "Número de Tarjetas por Clase", capítulo 1, sección 1.2.2



El gráfico 3.3.6 muestra el porcentaje de personas que tienen una tarjeta adicional, es decir que dos personas se manejan con la misma cuenta o número de tarjeta. Existe una gran diferencia porcentual con aquellos que prefieren manejar sus tarjetas de forma independiente.

De la muestra encuestada (156 personas), el 12.79 % aseveró haber perdido su tarjeta. Y del 21.51 % que corresponde a aquellos que poseen un adicional, el 10.81 % (2.33 % de los 156) alguna vez perdió su tarjeta.

En el gráfico 3.3.7 se aprecia la predilección de los encuestados. Cabe destacar que Diners Club es la tarjeta que maneja el mayor volumen de endeudamiento en Pichincha, por esta razón su aceptación se concentra en esa Provincia y no en Guayaquil, escenario de este trabajo.

Pregunta 9. ¿Cuál es su tarjeta preferida y por qué?





A continuación en la tabla 3.3.3 se expondrán las razones valoradas por los clientes al momento de escoger una marca.

Tabla 3.3.3 Cualidades por Marca de Tarjeta

Marca	Cualidades
Pacificard	Facilidad de pago, cobertura o marca, cupo, seguridad
American Express	Cobertura Nacional e Internacional
Visa	Confianza en el Banco emisor, Facilidad de pagos, Cobertura, Sobregiros, Cercanía
Diners Club	Cupo ilimitado, Cobertura Nacional, no intereses, puntos para los clientes "advantage"
Mastercard	Facilidad de pago, Cobertura Nacional e Internacional, Compras por Internet
Fuente : Encuesta pregunta 9	
Elaborado por: Las Autoras	

Pregunta 10. ¿Cuántos avances de efectivo suele realizar al mes? (de ser pocos especificar al año)

1. Dentro del país _____ 1.1.Banco emisor _____ 1.2.Red de cajeros _____
 2. Fuera del país _____ 2.1.Banco emisor _____ 2.2.Red de cajeros _____

Nacional al año	0	33,1%
	1-2	6,4%
	3-4	2,9%
Internacional al año	0	32,6%
	1	0,6%
Local al mes	1	19,2%
	2	27,3%
	3	8,7%
	4	1,7%
	6	0,6%
Internacional al mes	1	3,5%
	2	1,7%
Fuente : Encuesta pregunta 10		
Elaborado por: Las Autoras		



La Tabla 3.3.4 muestra la frecuencia mensual con la que los encuestados realizan avances de efectivo. También se preguntó la frecuencia anual, para aquellos que no realizan muchas transacciones.

El 33.1 % de las personas no realiza avances de efectivo a nivel local y el 32.6 %, no lo hace a nivel internacional. A nivel local, se aprecia que el 27.3 %, de los encuestados, efectúa dos avances por mes y el 19.2 % solo realiza uno.

A nivel internacional la frecuencia mensual de avances por mes es baja, de igual manera el porcentaje resultante, 3.5 % para los que sacan dinero del cajero una vez y 1.7 % para aquellos que acuden dos veces.

Es normal que estas frecuencias sean bajas puesto que las personas deben estar conscientes de que porcentualmente, es más costoso obtener dinero en efectivo por medio de los cajeros, que usar la tarjeta para comprar en una tienda. Y mientras más pequeño sea el monto, mayor tasa aplicable. Es decir

las tarjetas cobran un cargo especial cuando se realiza un adelanto en efectivo. El cargo está basado en un porcentaje del monto prestado, usualmente del 2 % ó 3 %. Otras tarjetas de crédito cobran un cargo mínimo sobre avances en efectivo que llega a ser de hasta cinco dólares. Como es el caso de los avances de efectivo en el exterior con la tarjeta American Express, para transacciones internacionales. Si usted obtiene 100 dólares en efectivo y le cobran 3 dólares, el cargo es igual al 3 % del monto que le han prestado. Pero los bancos dirían que el costo fue de \$1 + 2% del monto.

Pregunta 11. ¿Cuál o cuáles artículos suele comprar con su tarjeta de crédito?

Ropa_____ Viveres_____ Libros_____ Gasolina_____ Seguros_____
 Comisariato_____ Educación_____ Medicinas_____ Otros_____

Opciones	cuota
Ropa	71,51%
Supermercados	66,28%
Viveres (no supermercados)	25%
Gasolina	20,35%
Libros	18,60%
Medicinas	18,60%
Todo	6,98%
Educación	6,40%
Otros	14,53%
Fuente: encuesta pregunta 11	
Elaborado por: Las Autoras	



CIB-ESPOL

La Tabla 3.3.5 muestra cuáles son los artículos que más compran los tarjetahabientes. El porcentaje correspondiente a "Otros" es de 14.53 %, cabe enumerar las distintas respuestas, entre ellas: electrodomésticos, artículos para el hogar, seguros, cable, servicios básicos, pólizas, pasajes, gastos de

viaje, salidas a restaurantes, discotecas y cines. Otra respuesta interesante tiene que ver con el 6.98 %, quienes contestaron "TODO". Y explicaron que sus ingresos se destinan directamente a la empresa de la tarjeta de crédito.

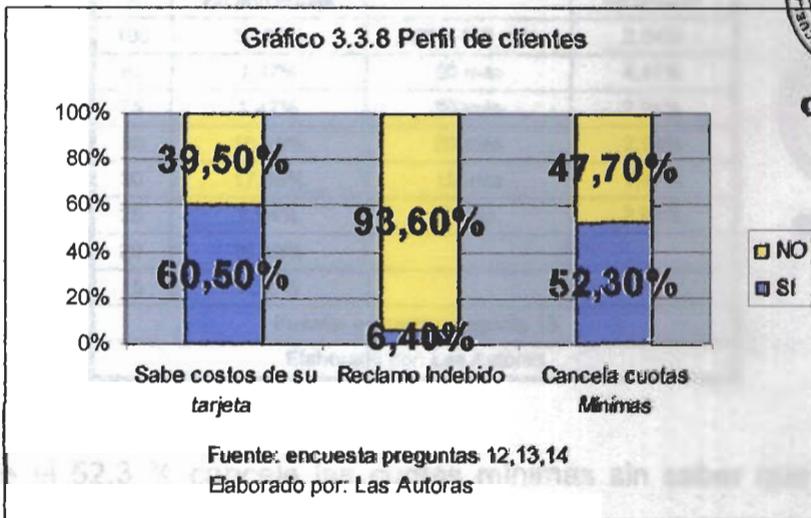
12. ¿Sabe cuánto le cobran por los servicios y tasas por préstamos? 1. Si ___
2.No ___

13. ¿Ha hecho un reclamo indebido? 1. Si ___
2.No ___

14. (Inválida en tarjetas de cargo) ¿suele cancelar las cuotas mínimas? 1. Si ___
2.No ___

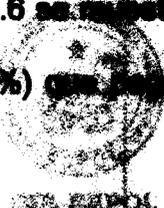


CIB-ESPOL



El gráfico 3.3.8 muestra que el 39.5 % de los encuestados reconoció no saber los costos asociados a su tarjeta de crédito. También se aprecia que el 6.4 % de los encuestados alguna vez realizó un reclamo indebido. Todos ellos se mostraron asombrados cuando se les informó que las firmas de las tarjetas

cobran por esta situación. La importancia de esta pregunta radica en la existencia de un incentivo negativo, no reclamar, para aquellos que no están de acuerdo con lo facturado. A continuación, en la tabla 3.3.6 se muestra los porcentajes o dólares que dijeron cancelar aquellos (47.70%) que pagan un valor mayor al mínimo.



15. De haber contestado la pregunta anterior negativamente ¿qué (%) monto de su deuda suele cancelar? _____ \$ ó _____ %

Tabla 3.3.6 Porcentajes o Montos a cancelar

%	En porcentaje		En dólares
100	33,82%	120 a 150 más	2,94%
80	1,47%	50 más	4,41%
75	1,47%	30 más	2,94%
50	16,18%	20 más	2,94%
30	17,65%	15 más	1,47%
25	2,94%	5 más	2,94%
20	16,18%		
15	7,35%		

Fuente: encuesta pregunta 15
Elaborado por: Las Autoras



Finalmente el 52.3 % cancela las cuotas mínimas sin saber que esta es la forma más cara de cancelar sus deudas.

Pregunta 16. ¿Cuándo solicita crédito diferido con su tarjeta, cuál es su plazo preferido?

- 1) No solicito diferido
- 2) 3 meses
- 3) 6 meses
- 4) 12 meses
- 5) 18 meses
- 6) 24 meses



El gráfico 3.3.9 muestra que el plazo preferido para crédito diferido es el de tres meses, luego el de seis meses con 26.16 %, y 12 meses con 10.47 %. La respuesta mayoritaria fue "depende del monto", es decir a mayor monto mayor plazo. Pero también reconocieron el preferir el menor plazo posible para pagar la menor cantidad de intereses.

En la pregunta 17 de la encuesta, se obtuvo que el 51.74 % de los encuestados reconoció no saber cuáles son los servicios adicionales que le ofrecen sus tarjetas.

Las preguntas 18 y 19, estaban dirigidas a aquellas personas que poseían tarjetas de cargo, el 15.67 % de los encuestados. Tomando solo en cuenta a estas personas, el 74 % de ellos, (11.63 % del total) **prefiere** las tarjetas de cargo por las razones antes expuestas: cupo **ilimitado**, **cero** intereses bajo el lema "pago lo que firmo", cobertura nacional, **obligación de** pagar al siguiente mes, bajos costos de mantenimiento, puntos **y beneficios**. El 26 % restante (4 % de la muestra) dijo que la marca no era reconocida a nivel internacional,

por eso preferían Visa o Mastercard, y el mayor inconveniente para ellos es la falta de crédito rotativo.

Pregunta 20. ¿Cuántas veces suele cargar gasolina al mes y con qué tarjeta(s)?

Por mes	Veces
1	2,33%
2	7,56%
3	4,65%
4	8,72%
5	1,16%
6	2,33%
8	1,74%

Fuente: Encuesta pregunta 20
Elaborado por: Las Autoras



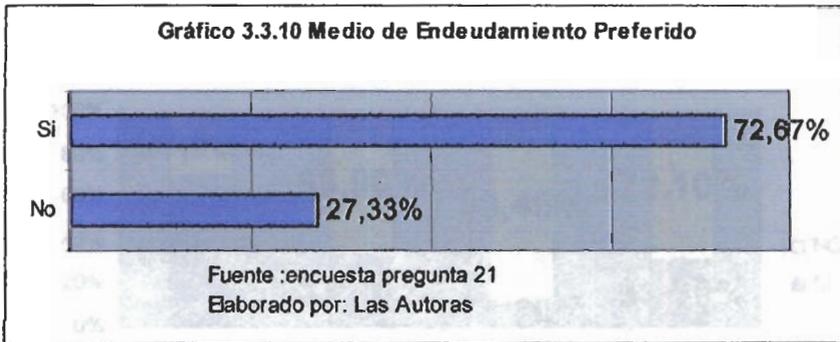
CIB-BSPOL

Del total de encuestados, el 28.48 % utiliza sus tarjetas de crédito para cargar gasolina. En la tabla 3.3.7 se aprecia que las frecuencias mensuales más utilizadas son dos, con 7.56 % y cuatro con 8.72 %, es decir el 16.28% de la muestra carga gasolina dos y cuatro veces por mes.

Cuando se les preguntó si la tarjeta de crédito era su medio de endeudamiento preferido, se obtuvo que el 27.33 % de los encuestados, a pesar de tener una tarjeta de crédito, no la considera el mejor medio para adquirir una deuda, por los intereses.

Pregunta 21. ¿Es la tarjeta de crédito su medio de endeudamiento preferido?

1. Si ___ 2.No ___



En el gráfico 3.3.10 se aprecia al 72,67 % que mencionó varias características consideradas como ventajas, entre ellas: Facilidad de pago, créditos diferido y rotativo, seguridad, cobertura, comodidad, disponibilidad para emergencias o alguna necesidad, respaldo al no usar o poseer efectivo, mejor control de compras, un solo acreedor, no requiere garantías, referencia para posibles créditos.

Preguntas:

23. La central de riesgo influye en el manejo de su tarjeta de crédito

1. Si__ 2.No__ 3.No sabe__

24. Suele o alguna vez se ha atrasado en los pagos de su tarjeta de crédito

1. Si__ 2.No__

26. Ha pedido copias de voucher de los consumos a la empresa de la tarjeta

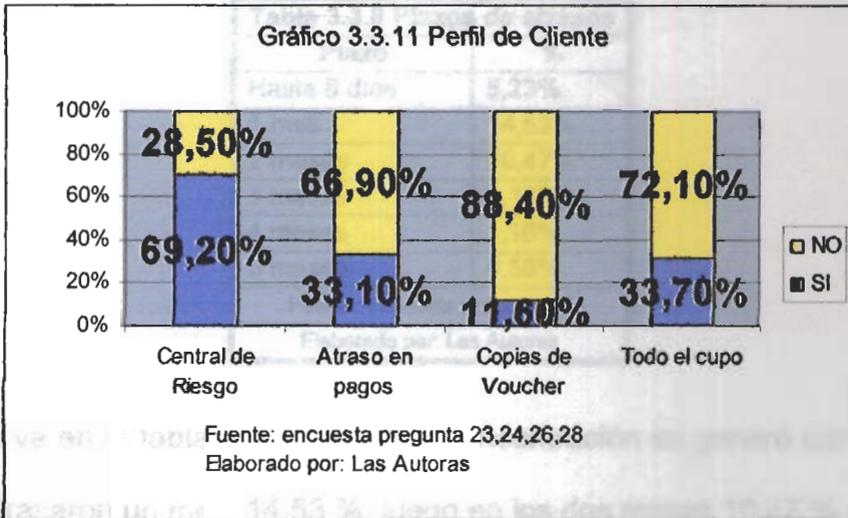
1. Si_ 2.No_

28. ¿Utiliza Usted todo su cupo?

1. Si__ 2.No__



CIB-ESPOL



El gráfico 3.3.11 muestra que el 69.2 % de los encuestados, toma en cuenta a la central de riesgo, al momento de manejarse con su tarjeta de crédito y procuran ser calificados como buenos sujetos de crédito. Esta pregunta se refleja en el nivel de morosidad de los tarjetahabientes. Aunque el 2.3 % adujo no saber como funciona el sistema financiero y cuál es el papel de la central de riesgo. El 28.5 % expresó no tomar en cuenta a la central de riesgo. Algunos dijeron que eso no significa que no se manejen de forma responsable.

El 33.1 % de los encuestados, reconoció haberse atrasado en los pagos de su tarjeta.

Pregunta 25. De ser afirmativa su respuesta anterior ¿cuántos pagos? _____# o días _____



Plazo	%
Hasta 8 días	5,23%
1 mes	14,53%
2 meses	10,47%
3 meses	1,16%
4 meses	1,16%
6 meses	0,58%
Fuente: Encuesta pregunta 25	
Elaborado por: Las Autoras	

Como se ve en la tabla 3.3.8, la mayor concentración se generó con aquellos que se atrasaron un mes, 14.53 %, luego en los dos meses 10.47 %.

Volviendo al gráfico 3.3.11 el 11.6 % ha pedido copia de voucher a la empresa de la tarjeta de crédito.

Pregunta 27. De ser afirmativa su respuesta anterior especifique

1. Locales__ 2. Internacionales__

Locales	11,63%
Internacionales	2,91%
Fuente: Encuesta pregunta 27	
Elaborado por: Las Autoras	



CIB-ESPOL

La tabla 3.3.9 muestra que de ese 11.6 %, el 11.63 % -del total de encuestados- ha pedido copia del voucher de consumos locales.

Por último se tiene en la gráfica 3.3.11 que el 33.7 % de los encuestados utiliza todo su cupo cada mes.

Pregunta 29. ¿En qué rango se encuentra su cupo límite?

- 1) 100 a 300__ 2) 301 a 600__ 3) 601 a 900__
 4) 901 a 1200__ 5) 1201 a 1500__ 6) más de 1501__

Escala	%
de 100 a 300	18,02%
de 301 a 600	26,16%
de 601 a 900	12,21%
de 901 a 1200	14,53%
de 1201 a 1500	7,56%
más 1501	21,51%
Fuente: Encuesta pregunta 29	
Elaborado por: Las Autoras	



CIB-ESPOL

La tabla 3.3.10 muestra que el 26.16 % de la muestra posee un cupo entre 301 a 600 dólares, detrás están aquellos con cupo mayor a 1501 dólares, con 21.51 %, luego vienen los que tienen de 100 a 300 dólares, con 18.02 %. Esto relacionado con la pregunta 3 demuestra que los porcentajes no indican que los cupos sean la mitad del ingreso o sueldo mensual del cliente. El dato más sobresaliente corresponde a las personas (8.72 %) que perciben más de 1501 dólares por mes y los de cupo en igual rango son 21.51 %.

3.4 Resultados de la Encuesta de tarjetas de débito.

Adicionalmente se efectuaron siete preguntas más, esta vez estaban relacionadas con los hábitos de consumo y utilización de las tarjetas de débito. Como complemento a la información de las tarjetas de crédito. Al ser las mismas personas, el muestreo posee las mismas características, es decir es aleatorio y se realizaron 156 encuestas.

La primera pregunta buscaba saber a qué producto bancario estaba ligada la tarjeta de débito. La distribución resultante fue de 85 % para aquellos con cuenta de ahorros y 15 % para los cuenta correntistas. Claramente esta distribución no coincide con la distribución real de ambos productos entre los

guayaquileños. Pero para efectos de este trabajo no significa inconveniente, puesto que se busca cuantificar la tasa correspondiente a los otros cargos, independiente de si es cuenta de ahorros o corriente.

Pregunta 1. ¿En qué rango suele encontrarse el saldo promedio de su cuenta de ahorros?

1) 0-100 ___ 2) 101-200 ___ 3) 201-300 ___ 4) 301-400 ___ 5) 401-500 ___

6) 501-700 ___ 7) 701-900 ___ 8) 901-1200 ___ 9) 1201-1500 ___ 10) más de 1501 ___

Tabla 3.3.11 Escalas de saldos			
Saldos	cuota	Saldos	cuota
De 0 a 100	25,3%	501 a 700	3,0%
101 a 200	17,2%	701 a 900	3,0%
201 a 300	9,1%	901 a 1200	5,1%
301 a 400	10,1%	1201 a 1500	1,0%
401 a 500	5,1%	más de 1501	5,1%
Fuente: encuesta tarjetas de débito pregunta 1			
Elaborado por: Las Autoras			



CIB-ESPOL

La tabla 3.3.11 muestra que el 25.3 % de las personas mantiene en sus cuentas saldos menores a los cien dólares. El 17.2 % de los encuestados tiene montos entre 101 a 200. Y porcentajes menores en las demás escalas. Algunos manifestaron que sus cuentas se mantienen por motivos distintos al ahorro, es sólo por necesidad o facilidad, por ejemplo en la ESPOL, los empleados perciben sus sueldos por medio de las cuentas de ahorros en el Banco del Pacífico, mientras que los empleados de La Universidad Católica de Guayaquil, perciben por medio del Banco Bolivariano.



CIB-ESPOL

Pregunta 2. ¿Cuántos retiros y consultas realiza al mes?

1. retiros___ 2.consultas___

Tabla 3.3.12 Frecuencia de Utilización de Cajeros												
	0	1	2	3	4	5	6	8	10	20	25	30
Retiros	4%	12%	15%	18%	16%	6%	2%	1%	12%	2%	1%	1%
Consultas	46%	7%	17%	6%	4%	2%	0%	1%	7%			2%
Fuente : encuesta tarjetas de débito pregunta 2												
Elaborado por: las Autoras												

La tabla 3.3.12 muestra la frecuencia con la que los clientes realizan retiros y consultas por medio de los cajeros automáticos. En retiros se registran los mayores porcentajes en las escalas de dos a cuatro retiros mensuales, que sumados representan el 49 %. Y en consultas, el 46 % de los encuestados reveló que no hacen consultas, puesto que al retirar dinero, reciben el papel en donde se les indica el saldo del momento. Aunque existen personas, en menor proporción, que realizan un promedio de una consulta diaria, para estas personas es muy conveniente acceder a la tarifa fija mensual y así consultar todas las veces que deseen. Seguramente la frecuencia de consultas está dada por el volumen de transacciones realizados por medio de las cuentas, puesto que aquellos que pagan servicios básicos, educación de los hijos, cable, en sí todo por medio de la cuenta son quienes más verifican las transacciones.

La pregunta tres reveló que a penas el 15.2 % de los encuestados utiliza su tarjeta de débito como medio de compra en tiendas locales e internacionales, evitando la transacción por medio de cajero y realizándola directamente con la tienda, todos ellos clientes del Banco de Guayaquil, con su tarjeta EFECTIVA.

Esta pregunta buscaba saber si las personas utilizaban este servicio o no. Cabe recalcar que las tarjetas de los Bancos Pichincha y Austro, podrían funcionar de la misma forma, porque en la página de Visa Internacional, se promociona la tarjeta de débito Visa Electrón y el logo de este producto se encuentra en las tarjetas de ambas entidades.

De este 15.2 %, la quinta parte de ellos utiliza la tarjeta sin saber que tiene un costo, el restante 80 %, respondió "Para los bancos nada es gratis".

El 6 % de los encuestados posee un adicional en sus respectivas cuentas. Otros se mostraron renuentes a compartir sus cuentas puesto que eran el medio por el cual percibían sus ingresos.

El 31.3 % alguna vez extravió o fue víctima de robo de la tarjeta de débito.

Pregunta 7. ¿Cuántas consultas suele realizar al mes por medio del cajero?

1. Local _____ 1.1.En el Banco _____ 1.2En red de cajeros _____
 2. Exterior _____ 2.1En el Banco _____ 2.2 En red de cajeros _____

Tabla 3.3.13 Preferencia de red	
Redes	%
Banred	51,52%
Nexo	7,07%
Baninter	2,02%
Buscan el banco	31,31%
Fuente : encuesta tarjetas de débito pregunta 7	
Elaborado por: Las Autoras	

En la Tabla 3.3.13 se muestra que la red de cajeros más conocida y con mayor preferencia es Banred, el 51.52 % de los encuestados dijo que de no tener un banco emisor de su tarjeta cerca, preferirían utilizar esta red. A pesar

de que la pregunta iba dirigida a cuál era la segunda opción en el supuesto anterior. El 31.31 % insistió en que buscaría el banco respectivo, porque consideran los cargos de los demás muy elevados.



3.5 Características compatibles entre la tarjeta y su dueño.

Uno de los objetivos de este trabajo era identificar los factores que se deben considerar antes de decidirse por una tarjeta de crédito de acuerdo a sus costos asociados. Y es que cada vez que un usuario va a adquirir un bien o servicio, este debe ajustarse a las necesidades y características del cliente. En el caso de las tarjetas de crédito, no siempre se da. En el estudio de mercado realizado en este trabajo, constaba una pregunta en la cual se le pedía al cliente especificar cuál era su marca de tarjeta preferida con sus respectivas razones. El 25 % de los encuestados contestó de diversas formas, entre ellas confesaron: no tener preferencia alguna, o que la obtención de la tarjeta fue por obligación, otros sólo accedieron a una oferta de la institución financiera emisora. Es decir que no había una necesidad, sin embargo adquirieron el producto. Otra respuesta interesante se originó cuando se les consultó si la tarjeta de crédito era su medio de endeudamiento preferido, el 27 % se manifestó de forma negativa, a pesar de ser poseedores de una tarjeta. Esto está relacionado con la desconfianza que genera en ellos la falta de conocimiento en cuánto a las tasas cobradas en cada transacción. El 39.53 % de los encuestados dijo no saber exactamente cuáles son los cargos de su tarjeta, y aún así dijeron "Ellos cobran más de lo que dicen".

Finalmente el 52.33 % de la muestra sólo asume mensualmente las cuotas mínimas. Estas cifras muestran la realidad de los tarjetahabientes, muchos de ellos no saben de forma cierta cuánto pagan de interés y cuánto de capital, no están conscientes de cuándo terminan de pagar un artículo, cada vez que se acogen al crédito rotativo. Lo preocupante, es que muchos de ellos se mostraron indiferentes ante su desconocimiento. Como se explicó en el capítulo dos, existen tres tipos de tarjetas: débito, cargo y crédito.



CIB-ESPOL

3.6 Matriz de tarjetas de crédito versus cobros por servicios

COSTOS	BANCO INTERNACIONAL			BANCO AMAZONAS		
	TARJETA DE CREDITO VISA			TARJETA DE CREDITO VISA		
	CLASICA	GOLD	CORPORATE	TARJETA CLASICA	TARJETA ORO	TARJETA EMPRESARIAL
Membresía Titular						
Inscripción	25	50	50	sin costo		
Afiliación anual	5	10	10			
Renovación anual	25	50	50	30	50	50
Reposición	2,5	4	5,5			
Reemplazo	2,5	4	5,5	5		
Renovación anual adicional	5	10	10	50% costo de principal		
Emisión y entrega de estado de cuenta		\$ 2,50			2	
Mantenimiento de cuenta		\$ 2,50			2	
Copia		\$2,50				
Tarifas Varias						
Avance de efectivo en Ventanilla					4%	
Costo de avance de efectivo en el exterior	7					
Costo de avance de efectivo local		5				
Costo de Consumo Gasolinera		0,3				
Copia de voucher de consumo en el exterior		10				
Copia de Voucher consumo local		2,5				
copia de voucher de hoteles, restaurantes		30				
Penalización por reclamo indebido		25			8	
Cheque del exterior protestado		50			10	
Cheque local protestado		25			5	
Tarjeta de emergencia en el exterior		25				
Gestión de Cobranza						
1 Pago Vencido					5	
2 Pagos Vencidos					10	
3 Pagos Vencidos					15	
Servicios de Recaudación						
Monto vencido						
0	500	Por mes vencido				
500,01	1000	10				
1000,01	2000	15				
2000,01	3000	20				
3000,01	4000	25				
4000,01 en adelante		30				



CIB-ESPOL

Fuente: Banco Internacional
Elaborado por: Los Autores

COSTOS	BANCO DE LOS ANDES		BANCO MACHALA		
	CREDIANDES BCO DE LOS ANDES		VISA BANCO MACHALA		
	CREDIANDES	CREDIANDES ORO	NACIONAL	INTERNACIONAL	ORO
Membresía Titular					
Afiliación anual	15	25	25	30	50
Renovación anual	15	25	25	30	50
Membresía Adicional					
Afiliación anual	3	5	10	15	25
Renovación anual	3	5	10	15	25
Emisión y entrega de estado de cuenta	1	1	2,5	2,5	2,5
Mantenimiento de cuenta	2	2	2,5	2,5	2,5
Copia	1	1	1	1	1
Tarifas Varias					
Retiro Cajero local			1Xtransacción +2.5del monto	1Xtransacción+2.5del monto	1Xtransacción +2.5del monto
Retiro cajero local propio	3 % Flat Mínimo 1,00	3 % Flat Mínimo 1,00			
Retiro Cajero extranjero			4 X transacción	4 X transacción	4 X transacción
Costo de avance de efectivo en el exterior			5Xtransacción +2.5del monto	5Xtransacción+2.5del monto	5Xtransacción +2.5del monto
Costo de avance en efectivo tarjetas propias	3 % Flat Mínimo 1,00	3 % Flat Mínimo 1,00			
Costo de avance de efectivo local			2.5% X transacción	2.5% X transacción	2.5% X transacción
Costo de Consumo Gasolinera			0,3	0,3	0,3
Copia de voucher de consumo en el exterior			6	6	6
Copia de Voucher consumo local			3	3	3
Copia de Nota de cargo de viajes y entretenimiento			25	25	25
Penalización por reclamo indebido	5.00	5.00	8	8	8
Cheque del exterior protestado			30	30	30
Cheque local protestado	2.00	2.00	5	5	5
Reactivación de tarjeta	5.00	5.00	2	2	2
Reemplazo de Plástico dañado	2.00	2.00	3	3	3
Reemplazo por extravío/robo de tarjeta	5.00	5.00	5	5	5

Fuente: Banco los Andes / Banco Machala
Elaborado por: Las Autoras

	BANCO DE LOS ANDES		BANCO MACHALA		
	CREDIANDES BCO DE LOS ANDES		VISA BANCO MACHALA		
COSTOS	CREDIANDES	CREDIANDES ORO	NACIONAL	INTERNACIONAL	ORO
Tarjeta de emergencia en el exterior			60	60	60
Certificado de manejo de cuenta	1.00	1.00			
Consultas de tarjetas en nuestra red de cajeros	Sin Costo	Sin Costo			
Seguro de desgravamen	0.80	0.80			
Asistencia Mecánica	Sin Costo	Sin Costo			
Asistencia Hogar	Sin Costo	Sin Costo			
Por TRX negada ATM a partir del 4to intento			5	5	
Gestión de Cobranza					
1 a 12 días de atraso	1.00	1.00			
1 Pago Vencido	0,60% Mínimo 1,00	0,60% Mínimo 1,00	5	5	5
44 días vencidos					
2 Pagos Vencidos	1,10% Mínimo 2,00	1,10% Mínimo 2,00	10	10	10
74 días vencidos					
3 Pagos Vencidos	1,60% Mínimo 3,00	1,60% Mínimo 3,00	15	15	15
4 Pagos Vencidos	2,10% Mínimo 4,00	2,10% Mínimo 4,00			
5 pagos vencidos en adelante	Gastos judiciales y de gestión legal	Gastos judiciales y de gestión legal			
SERVICIOS DE RECAUDACION					
Monto vencido hasta \$20	1.1 vez la tasa activa vigente al vencimiento	1.1 vez la tasa activa vigente al vencimiento			
Fuente: Banco los Andes / Banco Machala Elaborado por: Las Autoras					



CIB-ESPOL

PRODUBANCO

MASTERCARD PRODUBANCO

COSTOS	COSTOS				
	INTERNACIONAL	GOLD	SUPERMAXI	SUPERMAXI GOLD	LASPASS
Membresía Titular					
Afiliación anual	40	80	sin costo 1er año	sin costo 1er año	sin costo 1er año
Renovación anual	40	80	\$ 15	\$ 35	\$ 80
Valor de afinidad			\$40 más IVA	\$40 más IVA	
Membresía Adicional					
Afiliación anual	sin costo 1er año(\$10)	sin costo 1er año(\$20)	sin costo 1er año	sin costo 1er año	sin costo 1er año
Renovación anual	10	20	\$ 10	\$ 20	\$ 20
Valor de afinidad por cada adicional			\$40 más IVA	\$40 más IVA	
Corporativa Titular					
Afiliación anual	sin costo 1er año(\$40)				
Renovación anual	sin costo				
Corporativa Adicional					
Afiliación anual	\$ 40				
Renovación anual	sin costo				
Costo Segunda Tarjeta Adicional y en Adelante	\$ 40		\$ 10	\$ 20	\$ 20
Estado de Cuenta					
Emisión y entrega de estado de cuenta	\$ 2.50	\$ 2.50			
Mantenimiento de cuenta	\$2 x mes	\$2 x mes			
Copia	\$ 2.50	\$ 2.50			
Tarifas Varias					
Avance de efectivo en Ventanilla	\$ 3 + 2% flat	\$ 3 + 2% flat			
Costo de avance de efectivo en el exterior	\$ 5 + 2% flat	\$ 5 + 2% flat			
Costo de avance de efectivo local	\$ 1.50 + 2% flat	\$ 1.50 + 2% flat			



Fuente: Produbanco
Elaborado por: Las Autoras

PRODUBANCO

MASTERCARD PRODUBANCO

COSTOS	INTERNACIONAL	GOLD	SUPERMAXI	SUPERMAXI GOLD	LASPASS
Comisión de Financiamiento Rotativo	0.5% flat sobre el saldo rotativo	0.5% flat sobre el saldo rotativo			
Costo de Consumo Gasolinera	\$ 0.33	\$ 0.33			
Reposición/Sustitución MasterCard	\$ 5	\$ 5			
Copia de voucher de consumo en el exterior	\$ 10	\$ 10			
Copia de Voucher consumo local	\$ 5	\$ 5			
Cheque Devuelto Nacional	\$ 3	\$ 3			
Cheque Devuelto	\$ 3	\$ 3			
Cheque Devuelto Internacional	\$ 25 + gastos del exterior	\$ 25 + gastos del exterior			
Cheque del exterior protestado	\$ 30	\$ 30			
Cheque local protestado	\$ 20(desde \$1001 en adelante)	\$ 20(desde \$1001 en adelante)			
Reemplazo por extravío/robo de tarjeta	\$ 5	\$ 5			
Tarjeta de emergencia en el exterior	\$ 50	\$ 50			
Gestión de Cobranza					
14 días vencidos	hasta \$600	\$601 - \$1500	> \$1500	Honorario Mínimo	Honorario Máximo
1 Pago Vencido	3.40%	2.50%	2.25%	\$ 6.75	\$ 50.50
2 Pagos Vencidos	5.60%	4.50%	3.40%	\$ 9	\$ 67.50
3 Pagos Vencidos	9%	8%	6.80%	\$ 11.50	\$ 90
4 Pagos Vencidos	9%	8%	6.80%	\$ 11.50	\$ 90
5 pagos vencidos en adelante	9%	8%	6.80%	\$ 11.50	\$ 90

En caso de demanda judicial para el cobro de los valores vencidos, se incluirán todos los gastos que esta acción requiera y los honorarios del abogado que actúe en representación del Banco.

Fuente: Produbanco

Elaborado por: Las Autoras



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

DINERS CLUB						
COSTOS	NACIONAL	GASCLUB	DI SI	UNICA Y UNICEF	ADVANTAGE	SPHAERA
Membresía Titular						
Inscripción	8		10	5		
Afiliación anual	40	20	10	40	90,00	150; la primera vez gratis
Duplicados	1ero \$5; 2do y 3ero \$10					
Membresía Adicional						
Afiliación anual	10			10	25,00	25,00
Corporativa Titular						
Afiliación anual	40			40,00		
Renovación anual						
Corporativa Adicional						
Afiliación anual	10, a partir de la 6ta \$5 c/u			10, a partir de la 6ta \$5 c/u		
Costo de Consumo Gasolinera	0,33, máx. \$45x transacción, sobre 45,04 2% comisión flat	Máx. \$300 x mes, sobre 300,04, 2% comisión flat				* DUPLICADOS POR DETERIORO GRATUITOS
Reemplazo de Plástico dañado						
Revista	\$15 x semestre					
Refinanciamiento de cartera vencida	1,07% mar-05					
SERVICIOS DE RECAUDACION						
Monto Vencido	1,18% mar-05					

Fuente: Diners Club
Elaborado por: Las Autoras



CIB-ESPOL

AMERICAN EXPRESS

		AMERICAN EXPRESS				SHOPPING CLUB		BUSINESS	MASTERCARD PRIMA
COSTOS		ORO DE CARGO	ORO DE CREDITO	VERDE DE CARGO	VERDE DE CREDITO	SHOPPING CLUB		BUSINESS	MASTERCARD PRIMA
Afiliación anual		\$100	\$50	\$50	Cortesia primer año	\$25	\$25	\$100 anuales	\$10
Renovación anual		\$100	\$50	\$50	\$25	\$25	\$25		\$10
Seguro		\$10	\$3	\$5	\$3	\$3	\$3	\$10	\$2
Afiliación anual		Cortesia Primer Año	Cortesia Primer Año	Cortesia Primer Año	Cortesia Primer Año	\$10	\$10	Sin Costo	\$5
Renovación anual		\$50	\$25	\$25	\$10	\$10	\$10	Sin Costo	\$5
Emisión y entrega de estado de cuenta		Sin Costo	\$1.50	Sin Costo	\$1.50	\$1.50	\$1.50	Sin Costo	\$2
Mantenimiento de cuenta		Sin Costo	0.25% del saldo financiado siendo el valor mínimo \$2	Sin Costo	0.25 del saldo financiado siendo el valor mínimo \$2	0.25 del saldo financiado siendo el valor mínimo \$2	0.25 del saldo financiado siendo el valor mínimo \$2	Sin Costo	0.25% del saldo financiado, siendo el valor mínimo \$2
Copia		Sin Costo	\$2	Sin Costo	\$2	\$2	\$2	Sin Costo	\$2
Tarjetas Varias									
Retiro Cajero local		\$1.00 por transacción más 2.5% del monto	\$1.00 por transacción más 2.5% del monto	\$1.00 por transacción más 2.5% del monto	\$1.00 por transacción más 2.5% del monto	\$1.00 por transacción más 2.5% del monto	\$1.00 por transacción más 2.5% del monto	\$1 por transacción más 2% del monto	\$1 por transacción más 2% del monto
Retiro Cajero extranjero		\$3.00 por transacción más 2.5% del monto	\$3.00 por transacción más 2.5% del monto	\$3.00 por transacción más 2.5% del monto	\$3.00 por transacción más 2.5% del monto	\$3.00 por transacción más 2.5% del monto	\$3.00 por transacción más 2.5% del monto	\$3 por transacción más 2% del monto	\$3 por transacción más 2% del monto
Costo de avance de efectivo en el exterior		\$5 por transacción más 2.5% del monto	\$5 por transacción más 2.5% del monto	\$5 por transacción más 2.5% del monto	\$5 por transacción más 2.5% del monto	\$5 por transacción más 2.5% del monto	\$5 por transacción más 2.5% del monto	\$5 por transacción más 2.5% del monto	\$5 por transacción más 2% del monto

Fuente: Banco Guayaquil
Elaborado por: Las Autoras



CIB-ESPOL

AMERICAN EXPRESS

COSTOS	AMERICAN EXPRESS					MASTERCARD PRIMA
	ORO DE CARGO \$1 por transacción más 2.5% del monto	ORO DE CREDITO \$1 por transacción más 2.5% del monto	VERDE DE CARGO \$1 por transacción más 2.5% del monto	VERDE DE CREDITO \$1 por transacción más 2.5% del monto	SHOPPING CLUB \$1 por transacción más 2.5% del monto	
Comisión de Financiamiento Rotativo						
Costo de Consumo Gasolinera	\$0.30	\$0.30	\$0.30	\$0.30	\$0.30	\$0.30
Copia de voucher de consumo en el exterior	\$6	\$6	\$6	\$6	\$6	\$6
Copia de Voucher consumo local	\$2	\$2	\$2	\$2	\$2	\$2
Copia de Nota de cargo de viajes y entretimiento	\$25	\$25	\$25	\$25	\$25	\$25
Penalización por reclamo indebido	\$8	\$8	\$8	\$8	\$8	\$8
Cheque del exterior protestado	\$30	\$30	\$30	\$30	\$30	\$30
Cheque local protestado	\$5	\$5	\$5	\$5	\$5	\$5
Reactivación de tarjeta	\$1	\$1	\$1	\$1	\$1	\$1
Reemplazo de Plástico dañado	\$3	\$3	\$3	\$3	\$3	\$3
Reemplazo por extravío/robo de tarjeta	\$3	\$3	\$3	\$3	\$3	\$3
Costo por transacción Banca Virtual	\$0.20	\$0.20	\$0.20	\$0.20	\$0.20	\$0.20
Costo de sobregiro	\$2	\$2	\$2	\$2	\$2	\$2
Costo de certificación de crédito	\$2	\$2	\$2	\$2	\$2	\$2
Gestión de Cobranza						
1 Pago Vencido	\$5	\$5	\$5	\$5	\$5	\$5
2 Pagos Vencidos	\$10	\$10	\$10	\$10	\$10	\$7
3 Pagos Vencidos	\$15	\$15	\$15	\$15	\$15	\$10
4 Pagos Vencidos						\$15

Fuente: Banco Guayaquil
Elaborado por: Las Autoras

VISA PRIVILEGIO

COSTOS	Clásica	Oro	Platinum
Membresía Titular			
Afiliación anual	Cortesía primer año	50.00	\$50.00
Renovación anual	25.00	50.00	\$50.00
Seguro	3.00	5.00	\$10.00
Afiliación anual	Cortesía primer año	Cortesía primer año	Cortesía Primer año
Renovación anual	10.00	25.00	\$25.00
Emisión y entrega de estado de cuenta	1.50	1.50	\$1.50
Mantenimiento de cuenta	0.25% del saldo financiado, siendo el valor mínimo \$2	0.25% del saldo financiado, siendo el valor mínimo \$2	0.25% del saldo financiado, siendo el valor mínimo \$2
Copia	2.00	2.00	\$2.00
Tarifas Varias			
Retiro Cajero local	\$1.00 por transacción más 2,5% del monto	\$1.00 por transacción más 2.5% del monto	\$1.00 por transacción más 2.5% del monto
Retiro Cajero extranjero	\$3 por transacción más 2,5% del monto	\$3 por transacción más 2.5% del monto	\$3 por transacción más 2.5% del monto
Costo de avance de efectivo en el exterior	\$5 por transacción más 2,5% del monto	\$5 por transacción más 2.5% del monto	\$5 por transacción más 2.5% del monto
Costo de avance de efectivo local	\$1 por transacción más 2,5% del monto	\$1 por transacción más 2% del monto	\$1 por transacción más 2.5% del monto
Costo de Consumo Gasolinera	\$0.30	\$0.30	\$0.30
Copia de voucher de consumo en el exterior	\$6	\$6	\$6
Copia de Voucher consumo local	\$2	\$2	\$2
Copia de Nota de cargo de viajes y entretenimiento	\$25	\$25	\$25
Penalización por reclamo indebido	\$8	\$8	\$8
Cheque del exterior protestado	\$30	\$30	\$30
Cheque local protestado	\$5	\$5	\$5
Reactivación de tarjeta	\$1	\$1	\$1
Reemplazo de Plástico dañado	\$3	\$3	\$3
Reemplazo por extravío/robo de tarjeta	\$3	\$3	\$3
Tarjeta de emergencia en el exterior	\$240	\$240	\$297
Adelanto de Emergencia	\$207	\$207	\$240
Costo por transacción Banca Virtual	0.20	\$0.20	
Costo de sobregiro	\$2	\$2	
Costo de certificado de crédito	\$2	\$2	
Gestión de Cobranza			
1 Pago Vencido	\$2	\$2	
2 Pagos Vencidos	\$4	\$4	\$2
3 Pagos Vencidos	\$6	\$6	\$4
4 Pagos Vencidos	\$10	\$10	\$10



CIB-ESPOL

Fuente: Banco Guayaquil
Elaborado por: Las Autoras

BANCO DEL AUSTRO

COSTO VISA

COSTO MASTERCARD

COSTOS

	Titular Nacional	Titular Internacional	Titular Oro	Titular Nacional	Titular Internacional	Titular Oro
Membresía Titular						
Afiliación anual	\$20.00	\$30.00	\$40.00	n/a	\$30.00	\$40.00
Renovación anual	\$20.00	\$30.00	\$40.00	n/a	\$30.00	\$40.00
Membresía Adicional		1er año Cortesía	A partir del 2do año con costo			
Afiliación anual	\$2.00	\$4.00	\$6.00	n/a	\$4.00	\$6.00
Emisión y entrega de estado de cuenta		\$1.50			\$1.50	
Mantenimiento de cuenta		\$2.70			\$1.50	
Copia		\$1.00			\$1.00	
Certificado de manejo de Cta.		\$1.00			\$1.00	
Tarifas Varias						
Retiro ATM Red Apoyo de tarjetas propias			3% flat, mínimo \$1.00			
Retiro ATM redes locales de tarjetas propias			3% flat, mínimo \$3.00			
Retiro ATM Redes del Exterior de tarjetas propias			3% flat, mínimo \$3.00			
Retiro ATM Red Apoyo de emisoras Locales y del exterior			\$4.00			
Costo de avance de efectivo en el exterior			3% flat, mínimo \$3.00			
Avance de efectivo tarjetas del exterior			3% flat, mínimo \$4.00			
Avance de efectivo diferido de nuestros tarjetahabientes			3% flat, mínimo \$1.00 + factor diferido			
Avance de efectivo tarjetas propias en emisor local			3% flat, mínimo \$3.00			
Consulta ATM Red Apoyo de tarjetas propias			s/c			
Consumo en el Exterior			s/c			
Uso Visa Phone			n/a			
Costo de avance en efectivo tarjetas propias			3% flat, mínimo \$1.00			
Costo de avance de efectivo local			3% flat, mínimo \$4.00			
Costo de Consumo Gasolinera			\$0.33			



Fuente: Banco del Austro
Elaborado por Las Autoras

BANCO DEL AUSTRO



COSTOS	COSTO VISA				COSTO MASTERCARD			
	Titular Nacional	Titular Internacional	Titular Oro	Titular Nacional	Titular Internacional	Titular Oro		
Copia de voucher de consumo en el exterior			\$8.00					
Copia de Voucher consumo local			\$2.00					
Copia de Nota de cargo de viajes y entretenimiento			\$25.00					
Penalización por reclamo indebido			\$5.00					
Diferido de Consumos en el Exterior			1% sobre el valor a diferir, mínimo \$ 5 más los intereses del diferido					
Diferido de consumos rotativos			1% sobre el valor a diferir, mínimo \$ 5 más los intereses del diferido					
Cheque del exterior protestado			30 mas costo del exterior					
Cheque local protestado			\$2.00					
Reactivación de tarjeta			\$2.00					
Reemplazo de Plástico dañado			\$2.00					
Reemplazo por extravío/robo de tarjeta			\$8.00					
Tarjeta de emergencia en el exterior			\$250.00					
Adelanto de Emergencia			\$250.00					
Costo de sobregiro			1% sobre el valor sobregirado, mínimo \$ 1					
Seguro de desgravamen			s/c					
Asistencias, viajes nacionales, viajes internacionales, vehicular y al hogar			s/c					
Gestión de Cobranza								
1 a 29 días de vencidos								
30 a 59 días vencidos						0,60% mínimo \$ 1		
60 a 89 días vencidos						1,1% mínimo \$ 2		
90 a 119 días vencidos						1,60% mínimo \$ 3		
120 a 149 días vencidos						2,10% mínimo \$ 4		
150 días vencidos en adelante						2,60% mínimo \$ 5		
Refinanciamiento de cartera vendida						Gastos Judiciales y de gestión legal		

1% sobre el valor de capital a refinanciar, mínimo \$ 5, más los intereses de refinanciamiento
 Fuente: Banco del Austro
 Elaborado por: Las Autoras



BANCO BOLIVARIANO

COSTOS	BANKARD		VISA- MASTERCARD ORO		VISA EMPRESARIAL		DISTANCIA VISA- MASTERCARD CLASICA		DISTANCIA VISA- MASTERCARD ORO		DISTANCIA VISA EMPRESARIAL	
	VISA- MASTERCARD CLASICA		VISA- MASTERCARD ORO		VISA EMPRESARIAL		DISTANCIA VISA- MASTERCARD CLASICA		DISTANCIA VISA- MASTERCARD ORO		DISTANCIA VISA EMPRESARIAL	
Membrésia Titular												
Afiliación anual	40		60		60		70		90		90	
Renovación Anual	40		60		60		70		90		90	
Afiliación anual	1er año cortesía		1er año cortesía		1er año cortesía		1er año cortesía		1er año cortesía		1er año cortesía	
Renovación anual	5		5		10		10		10		10	
Emisión y entrega de estado de cuenta	2		2		2		2		2		2	
Mantenimiento de cuenta	3		3		3		3		3		3	
Copia	1		1		1		1		1		1	
Tariffas Varías												
Retiro Cajero local	3%+\$1		3%+\$1		3%+\$1		3%+\$1		3%+\$1		3%+\$1	
Avance de efectivo en Ventanilla	3%+\$1		3%+\$1		3%+\$1		3%+\$1		3%+\$1		3%+\$1	
Retiro cajero local propio												
Retiro Cajero extranjero	3%+\$1		3%+\$1		3%+\$1		3%+\$1		3%+\$1		3%+\$1	
Costo de avance de efectivo en el exterior	3%+\$1		3%+\$1		3%+\$1		3%+\$1		3%+\$1		3%+\$1	
Copia de voucher de consumo en el exterior	8		8		8		8		8		8	
Copia de Voucher consumo local	2		2		2		2		2		2	
Copia de Nota de cargo de viajes y entretenimiento	25		25		25		25		25		25	
Cheque Devuelto Nacional	5		5		5		5		5		5	
Cheque del exterior protestado	\$5+ costo del banco del exterior		\$5+ costo del banco del exterior		\$5+ costo del banco del exterior		\$5+ costo del banco del exterior		\$5+ costo del banco del exterior		\$5+ costo del banco del exterior	
Cheque local protestado	10		10		10		10		10		10	

Fuente: Banco Bolivariano
Elaborado por: Las Autoras



		BANCO BOLIVARIANO					
		BANKARD					
		VISA-MASTERCARD CLASICA	VISA- MASTERCARD ORO	VISA EMPRESARIAL	DISTANCIA VISA- MASTERCARD CLASICA	DISTANCIA VISA- MASTERCARD ORO	DISTANCIA VISA EMPRESARIAL
Reactivación de tarjeta		10	10	10	10	10	10
Reemplazo por extravío/robo de tarjeta		5	5	5	5	5	5
Tarjeta de emergencia en el exterior		50	50	50	50	50	50
Costo de certificado de crédito		3	3	3	3	3	3
certificado de crédito cliente Inactivo		6	6	6	6	6	6
costo por canje		10	10	10	10	10	10
Gestión de Cobranza							
1 Pago Vencido		5	5	5	5	5	5
2 Pagos Vencidos		10	10	10	10	10	10
3 Pagos Vencidos		15	15	15	15	15	15
SERVICIOS DE RECAUDACION							
hasta \$20		1	1	1	1	1	1
de \$20,01 a \$100		1,7	1,7	1,7	1,7	1,7	1,7
de \$100,01 a \$399,99		2,5	2,5	2,5	2,5	2,5	2,5
de \$400 en adelante		3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3

Fuente: Banco Bolivariano
Elaborado por: Las Autoras



COSTOS	VISA BCO. PICHINCHA					Mastercard BANCO PICHINCHA		
	Platinum	gold	Prestige	Premiuncard	Practica	Inter.	Gold	Nacional
Membresía Titular								
Renovación anual	60	45	45	25	12	40	60	12
Membresía Adicional								
Renovación anual	15	7	7	7	5			
Emisión y entrega de estado de cuenta		1,5					1,5	
Mantenimiento de cuenta		2,5					2	
Tarjetas Varias								
Retiro Cajero local							1,00	
Retiro ATM Red Apoyo de tarjetas propias	3						4	
Retiro ATM redes locales de tarjetas propias		2% flat + 1,50 por transacción						
Retiro ATM Redes del Exterior de tarjetas propias		3% Flat					3% Flat	
Comisión de Financiamiento Rotativo								
Costo de Consumo Gasolinera			0,3				0,33	
servicios de Recaudación								
Monto vencido								
Desde	Hasta							
3000,01	4000							
4000,01 en adelante								
Crédito diferido	Plazo							
	3 meses		2,24%				3,79%	
	6 meses		3,95%					
	9 meses		5,67%				5,44%	
	12 meses		7,42%				7,11%	
	18 meses		10,96%				10,51%	
	24 meses		14,58%				13,97%	
	36 meses		22,04%					

Fuente: Banco Pichincha
Elaborado por: Las Autoras



MUTUALISTA PICHINCHA

PACIFICARD

COSTOS	MASTERCARD						VISA		
	INTERCLASICA	INTERNACIONAL	GOLD	INTERNACIONAL	GOLD	PLATINUM	INTERNACIONAL	GOLD	PLATINUM
Membreria Titular									
Afiliación anual	15	40	60	US\$ 30.00	US\$ 60.00	US\$ 60.00	US\$ 30.00	US\$ 50.00	US\$ 60.00
Renovación anual	15	40	60	US\$ 30.00	US\$ 60.00	US\$ 60.00	US\$ 30.00	US\$ 50.00	US\$ 60.00
Membreria Adicional									
Afiliación anual	2	2	5	US\$ 00.00					
Renovación anual				US\$ 00.00					
Corporativa Titular									
Afiliación anual	100	100	100						
Renovación anual	100	100	100						
Afiliación anual	5	5	5						
Emisión y entrega de estado de cuenta	2	2	2	US\$ 1.50					
Mantenimiento de cuenta				\$2.00, Si se acoge a cualquier tipo de crédito; \$ 0 en pagos de contado	\$2.00, Si se acoge a cualquier tipo de crédito; \$ 0 en pagos de contado	\$2.00, Si se acoge a cualquier tipo de crédito; \$ 0 en pagos de contado	\$2.00, Si se acoge a cualquier tipo de crédito; \$ 0 en pagos de contado	\$2.00, Si se acoge a cualquier tipo de crédito; \$ 0 en pagos de contado	\$2.00, Si se acoge a cualquier tipo de crédito; \$ 0 en pagos de contado
Copia	1	1	1	US\$ 1.00	US\$ 1.00	US\$ 1.00	US\$ 2.00 si se acoge a crédito**	US\$ 1.00	US\$ 1.00
Difendo Interno				\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25	\$0.25
Tarjetas Varias									
Retiro Cajero local				Bancos no afiliados \$ 3.5 + 2%					
Retiro cajero local propio				Bancos afiliados US\$ 1.5 + 2%	Bancos afiliados US\$ 1.5 + 2%	Bancos afiliados US\$ 1.5 + 2%	Bancos no afiliados \$ 3.5 + 2%	Bancos afiliados US\$ 1.5 + 2%	Bancos afiliados US\$ 1.5 + 2%

Fuente: Banco Pichincha / Pacificard
Elaborado por: Las Autoras

MUTUALISTA PICHINCHA

PACIFICCARD

COSTOS	MASTERCARD						VISA		
	INTERCLÁSICA	INTERNACIONAL	GOLD	INTERNACIONAL	GOLD	PLATINUM	INTERNACIONAL	GOLD	PLATINUM
Retiro Cajero extranjero				US\$ 3.00 + 2%					
Costo de avance de efectivo en el exterior	4	4	4	US\$ 3.00 + 2%					
Costo de avance de efectivo local	\$2+más 2% valor AVANCE	\$2+más 2% valor AVANCE	\$2+más 2% valor AVANCE						
Costo de Consumo Gasolinera				US\$ 0.33					
Copla de voucher de consumo en el exterior				US\$ 6.00					
Copla de Voucher consumo local				US\$ 2.00					
Copla de Nota de cargo de vales y entretimiento				US\$ 25.00					
Cheque Devuelto Nacional				US\$ 2.00					
Cheque Devuelto Internacional				US\$ 20.00					
Cheque del exterior protestado	\$10+más costo del Banco	\$10+más costo del Banco	\$10+más costo del Banco	US\$ 20.00					
Cheque local protestado	3	3	3	US\$ 2.00					
Reactivación de tarjeta				US\$ 00.00	US\$ 0.00				
Reemplazo de Plástico dañado	0	0	0	US\$ 5.00			US\$ 5.00		



Fuente: Banco Pichincha/ Pacificcard
Elaborado por: Las Autoras

MUTUALISTA PICHINCHA

PACIFICARD

COSTOS	MASTERCARD						VISA		
	INTERCLASICA	INTERNACIONAL	GOLD	INTERNACIONAL	GOLD	PLATINUM	INTERNACIONAL	GOLD	PLATINUM
Reemplazo por extravío/robo de tarjeta	0	0	0	US\$ 5.00	US\$ 5.00	US\$ 5.00	US\$ 5.00	US\$ 5.00	US\$ 5.00
Tarjeta de emergencia en el exterior				US\$ 50.00	US\$ 50.00	US\$ 50.00	US\$ 50.00	US\$ 50.00	US\$ 50.00
Costo de certificado de crédito				US\$ 1.00	US\$ 1.00	US\$ 1.00	US\$ 1.00	US\$ 1.00	US\$ 1.00
Tasas activa rotativa : activa rotativa efectiva; activa diferida; activa diferida efectiva		 CIB-ESPOL		13.43%	13.43%	13.43%	13.43%	13.43%	13.43%
Gestión de Cobranza				hasta \$99.99	\$100 - \$499.99	\$500 - \$999.99	\$1,000 - \$4,999	\$5,000 - \$9,999	\$10,000 en adelante
14 días vencidos				\$2	\$4	\$6	\$8	\$10	\$12
44 días vencidos				\$3	\$5	\$7	\$9	\$12	\$15
74 días vencidos				\$5	\$10	\$15	\$18	\$20	\$30

Fuente: Banco Pichincha/Pacificard
Elaborado por: Las Autoras

BANCO CENTRO MUNDO	
TARJETA DE CREDITO	MASTERCARD INTERNACIONAL
MEMBRESIA	\$15 anual
EMISION DE ESTADO DE CUENTA	\$ 1,50
MANTENIMIENTO DE CUENTA	\$ 2
CONSUMO DE GASOLINA	0,33 X TRANSACCIÓN
COMISION EN AVANCE DE EFECTIVO	\$1,50+4% del valor del avance
CARGOS OPERATIVOS	18% crédito rotativo
FINANCIACIÓN	12,04% (crédito rotativo)
PAGO DE CONTADO	0,00%
DIFERIDO 3 MESES	2,34%
DIFERIDO 6 MESES	4,12%
DIFERIDO 9 MESES	5,92%
DIFERIDO 12 MESES	7,14%
DIFERIDO 18 MESES	11,14%
DIFERIDO 24 MESES	15,23%
Fuente: Banco Centro Mundo Elaborado por: Las Autoras	



CIB-ESPOL

Esta sección se efectuó con el levantamiento de información. Y así se elaboró dos matrices donde se visualizan los costos asociados por servicios de las diferentes tarjetas de crédito, cargo y débito que existen en Guayaquil.

3.6.1 Comparativo de Costos entre Instituciones

3.6.1.1 Observaciones por tarjeta de crédito

A continuación se explicarán aspectos puntuales con respecto a los costos adicionales por las transacciones con tarjetas de crédito. Toda la información está resumida en la matriz de la sección 3.6

En la Matriz de las tarifas básicas de cada tarjeta de crédito se puede observar que las únicas tarjetas que cobran inscripciones son: Diners Club en las categorías: Nacional, DI SI y UNICEF¹⁸. La segunda es Visa Banco Internacional en las categorías: Nacional, Gold y Corporate.

También se debe tener en cuenta que Diners Club cobra por su Afiliación Anual no así por la renovación anual. En las tarjetas visa y Mastercard Banco Pichincha sucede lo contrario, estas no cobran la afiliación.

En términos generales la mayoría de las tarjetas de crédito no cobran la inscripción, pero si cargan un valor por afiliación y renovación anual. Estas tarifas oscilan o van desde \$15 hasta \$ 150 (*Business* del Banco Guayaquil).El valor es acorde a la categoría de la tarjeta.

El cargo más común para avances de efectivo que cobran es de \$1 por transacción + 2.5% del monto.

¹⁸ Al adquirir esta marca un porcentaje de sus consumos y el costo de la tarjeta va directamente a los fondos de UNICEF, que contribuye con la niñez ecuatoriana.



En la elaboración de este trabajo se reunieron cien estados de cuenta, los cuales mostraron una particularidad. Para los emisores de las tarjetas los cargos por avances de efectivo son considerados un consumo más. Por ejemplo el Banco de Guayaquil califica los costos por retiro de cajero y por avance de efectivo como notas de débito, pero en el resumen estos valores se suman a la cifra correspondiente a consumo y no a “costos por servicios”.

3.6.1.2 Observaciones por tarjeta de débito

El nombre es una de las características en común de las tarjetas de débito, ofrecidas por las distintas instituciones financieras.

En las tablas de la sección Matrices de Costos por tarjetas de débito se encontrarán las tarjetas: Electrón, Llavemático, Veinti4 efectivo, Delbank, Efectiva, Pago efectivo, Checkcard, Bancomático, Xperta Visa electrón, La chauchera Solidaria y ATM. En estas tarjetas también existen aquellas de categoría internacional: Electrón AFS (Banco del Austro) y Visa Electrón Internacional (Banco del Pichincha).

Cabe recalcar que hay ciertas instituciones que no han bautizado sus tarjetas y la mejor denominación va acorde a la red de cajeros con la cual están vinculadas, es el caso de la tarjeta del Banco Amazonas (Banred), Banco Internacional (Baninter) y General Rumiñahui (Nexo).

Para comparar los costos de emisión y renovación de todas las tarjetas se utilizarán los costos de todas ellas a un año, puesto que algunas renuevan cada tres meses, otras cada seis y las restantes cada año.



La categoría internacional es la más cara. La Electrón AFS del Banco del Austro tiene una emisión de \$30 dólares y un costo de mantenimiento mensual de un dólar, es decir que el primer año le cuesta \$42 dólares, luego \$12(bajo el supuesto de que se mantienen los costos.) La visa Electrón Internacional del Pichincha se emite por \$5 dólares y el mantenimiento semestral cuesta \$6 dólares es decir que el primer año le costará, \$11 dólares.

En la categoría de tarjetas nacionales, la más cara es la Chauchera Solidaria con banda y chip, del Banco Solidario, que cuesta \$12 al año. Luego viene la tarjeta del Banco Bolivariano con \$10 por año. Luego vienen seis bancos: Andes, Internacional, MM Jaramillo Arteaga, Pacífico, Pichincha y Produbanco, que cobran \$8 al año. Detrás vienen Austro con Electrón, \$7.20; Machala y Solidario (con banda), \$6; Unibanco y Efectiva del Guayaquil a \$5; Lloyds bank a \$4, y finalmente aquellas con emisión gratis: Centro Mundo, con \$0 de emisión y \$2 de mantenimiento, Pago Efectivo del Guayaquil, Delbank.

De acuerdo a la información de las encuestas, la mayoría de las personas busca "su banco" para realizar en una transacción el retiro y la consulta impresa. Es por esta razón que se analizará los costos de retirar dinero de los cajeros. Los valores van desde cero centavos de dólar hasta 50 centavos. El banco del Pichincha no cobra por retiro de lunes a viernes, en el horario de 9:00 a 18:00, fuera de ese tiempo cobra 25 centavos en la red Nexo. Luego



viene el Banco del Austro que cobra 20 centavos; Amazonas, Centro Mundo, Pacífico y Produbanco tienen tarifas de 25 centavos. Le siguen Delbank, Bolivariano, Guayaquil, Internacional, Machala y MM Jaramillo Arteaga con 35 centavos. Y los más caros son el Unibanco y Solidario con 50 centavos. Esto debe a que ellos no poseen cajeros en sus instalaciones entonces deben acogerse a una red de cajeros existente.

3.6.2 Matrices de Costos por tarjeta de débito

TABLA 3.6.2.1 MATRIZ DE COSTOS TARJETAS DE DÉBITO				
Banco	AUSTRO		Amazonas	Andes
Tarjeta	ELECTRON	ELECTRON "AFS"		Llavemático
Tarjeta Principal				
Emisión y Renovación	\$5 (5 años)	\$30 con foto	4 semestral	4
Mantenimiento	\$ 1,80 trimestral	\$1 mensual		2 semestral
Tarjeta Adicional				
Emisión y Renovación	2,00	\$ 30 exterior con foto/\$15 sin foto	4 semestral	4,00
Reposición:				
Pérdida	4,00	\$10 con foto/\$2 sin foto	3,00	3,00
Deterioro	2,00	\$10 con foto/\$2 sin foto		
Emisión y envío de estado de cuenta		1,50		
Envío de estado de cuenta vía Internet		1,00		
Utilización ATM propios				
Retiros	0,20	0,20	0,25	
Consultas	0,20	0,20	0,1	0,10
Transferencias	0,30	0,30		
Cupo de retiros	3 diarios	3 diarios		
Monto máximo total	300,00	300,00		
Reversos		0,00		
Cierre de tarjeta débito y cta. de ahorros		5,00		
Transac. Cajeros propios instal. Ofic. Banco				0,20
Transac. Clientes otros Bancos en nuestros cajeros				0,50
Transacciones en ATM				
en retiros en ATM nacionales		Desde US. \$ 0,8 hasta US. \$ 2,50 según tarifa de cada Banco		
Retiros en otra moneda - conversión a US.		4,50		
Clave (PIN) mal ingresada		2,00		
Utilización ATM Banred				
Retiros	0,65 (máx. 3 diarios por \$ 60 c/u)		0,5	0,20
Consultas, Transferencias, Reversos	0,65		0,5	0,20
Monto máximo cada retiro		US. \$ 100		
Monto máximo total		\$ 200,00		
Utilización ATM Visa				
Retiros en dólares	3,50			
Retiros en otras monedas	5,00			
Utilización ATM Cooperativas				
Retiros y Transferencias	0,25			
Consultas	0,20			
Consumo y Consulta	0,20			
Utilización de POS Visa en otra moneda				
Consumo y Consulta	0,20			



CIB-ESPOL

Fuente: Instituciones Financieras; Elaborado por: Las Autoras

TABLA 3.6.2.2 MATRIZ DE COSTOS TARJETAS DE DÉBITO

Banco	Bolivariano	Centro Mundo	Delbank	Guayaquil	
Tarjeta	Veinti4Efectivo		Delbank	Efectiva	tarjeta de pago efectivo
Tarjeta Principal					
Emisión	\$10 (anual)	0		5	sin costo
Renovación	\$5 (semestre)	\$ 2		\$ 5	
Tarjeta Adicional					
Emisión	\$10 (anual)			\$ 5	
Renovación	\$5 (semestre)			\$ 4	
Reposición:					
Pérdida y Deterioro	5,00			\$ 3	
Utilización ATM propios					
Retiros	0,35	0,25	0,35	0,35	0,3
Consultas	0,35	0,25	0,10 de saldos impresa	0,35	
Transferencias	0,20			0,35 banca electrónica	
Transac. Clientes otros Bancos en nuestros cajeros	1,50	1,5			
Impresión de estados de cuenta	0,80			1	
Transacciones no procesadas				0,15	
Transacciones en ATM					
en retiros en ATM nacionales	\$5 (exterior)	0,50+IVA+comisión			0,6
Penalización por transacción no realizada fondos/cupos	0,10				
Pago de servicios	0,20				
Reposición de clave	2,00				
Utilización ATM Banred					
Retiros y Consultas	0,80		0,75	\$ 1	
Monto máximo cada retiro					100
Monto máximo total					200 x cuenta
Transacciones internacionales Cirrus					
Consultas, Retiros y Consumos				1	1
Sistema Maestro					
Consumo red MAESTRO local				Sin Costo	Sin Costo
Consumo red MAESTRO gasolineras local				0,20	0,20
Consumo red MAESTRO internacional				1,00	1,00

Fuente: Instituciones Financieras ; Elaborado por: Las Autoras

TABLA 3.6.2.3 MATRIZ DE COSTOS TARJETAS DE DÉBITO

Banco	Internacional	Lloyds TSB Bank	Machala	MM Jaramillo Arteaga
Tarjeta	Baninter			Check card
Tarjeta Principal				
Emisión y Renovación	\$2 trimestral	\$ 4	\$3 semestral	4 semestral
Tarjeta Adicional				
Emisión y Renovación		\$ 2	\$3 semestral	4 semestral
Reposición:				
Pérdida y Deterioro		\$ 3	\$ 3	4 semestral
Utilización ATM propios				
Retiros y Consultas	0,35		0,35	0,35 Baninter
Transac. Clientes otros Bancos en nuestros cajeros			0,5	
Transacciones en ATM				
en retiros en ATM nacionales			0,75 (IVA+0,27 consulta de saldos)	\$1(*costo del cajero)
Pago de servicios	0,5			
Utilización ATM Banred				
Retiros y Consultas	1,25			
Transacciones internacionales Cirrus				
Retiros y Consumos		0,8		
Sistema Maestro				
Consumo red MAESTRO local		0,8		
Consumo red MAESTRO internacional		3,5 +lo cobrado por el banco local		
Consultas red Maestro internacional		3,5		



CIB-ESPOL

Fuente: Instituciones Financieras ; Elaborado por: Las Autoras

TABLA 3.6.2.4 MATRIZ DE COSTOS TARJETAS DE DÉBITO

Banco	Pacífico	Pichincha	
Tarjeta	Bancomático	Xperta visa electron	Xperta Visa electron internacional
Tarjeta Principal			
Emisión	\$ 2	\$ 4	\$ 5
Mantenimiento	\$2 trimestral	\$4 semestral	\$6 semestral
Tarjeta Adicional			
Emisión	\$ 2	\$ 4	\$ 5
Reposición:			
Pérdida y Deterioro	\$5 responsabilidad cliente/\$0 por el banco	\$ 4	\$ 5
Utilización ATM propios			
Retiros	0,25	\$0 (lun-vie 9-18 hrs.) Nexo; \$0.25	
Consultas	0,25	\$0.10 impresas	
Transferencias	0,25		
Transac. Cajeros propios instal. Ofic. Banco	\$0 depósitos, pagos y solicitud de chequeras		
Transac. Clientes otros Bancos en nuestros cajeros			\$1.50(Nexo)
Impresión de estados de cuenta	1		
Transacciones en ATM			
en retiros en ATM nacionales	0,5	0,75	
Penalización por transacción no realizada fondos/cupos	0,1		
Utilización ATM Banred			
Retiros	0,5	0,75	
Consultas y Transferencias	0,5		
Utilización de POS, Propio, Visa, Banred			
Consumo		\$0; 0.30 en gasolineras	
Red Internacional POS en establecimientos Visa Electron		1%	
Utilización de POS Visa en otra moneda			
Red Internacional POS en establecimientos Visa Electron		1%	
Transacciones Internacionales Cirrus			
Consultas	\$1 (MCD también)	\$ 5	\$ 5
Retiros y Consumos	\$ 4	\$ 5	\$ 5
penalización por transacción no realizada por falta de fondos y/o cupo	\$ 0,15		
Red Internacional Plus			
Transacciones			\$5+1%
Sistema Maestro			
Consumo red MAESTRO local	0,2		
Consumo red MAESTRO internacional	\$ 1		
Consultas red Maestro internacional	\$ 1		

Fuente: Instituciones Financieras ; Elaborado por: Las Autoras

TABLA 3.6.2.5 MATRIZ DE COSTOS TARJETAS DE DÉBITO			
Banco	Produbanco	Solidario	Unibanco
Tarjeta		La chauchera solidaria	ATM
Tarjeta Principal			
Emisión	\$4 semestral	\$3 semestral (con banda) \$12 semestral (con banda y chip)	5
Renovación	\$4 semestral		\$5 anual
Tarjeta Adicional			
Emisión y Renovación	\$3 semestral		5 anual
Reposición:			
Pérdida	\$ 5	\$12 (con chip)	\$ 5
Deterioro	\$ 5	\$3 (plástico dañado Banred)	
Utilización ATM propios			
Retiros	0,25		0,5
Transacciones en ATM			
en retiros en ATM nacionales	1;\$1 agencias;\$1.5 islas		0,5
en retiros en ATM del exterior	5;\$1 agencias;\$1.5 islas		
Pago de servicios	hasta 0.50		
Reposición de clave	\$ 0		
Retiros Mayores al Cupo Asignado	0,10 en cajeros locales 1,00 en cajeros internacionales		
Retiros Mayores al Saldo Disponible	0,10 en cajeros locales 1,00 en cajeros internacionales		
Utilización ATM Banred			
Retiros		0,5	1
Consultas, Transferencias, Reversos		0,5	

Fuente: Instituciones Financieras ; Elaborado por: Las Autoras

TABLA 3.6.2.6 MATRIZ DE COSTOS TARJETAS DE DÉBITO		
Banco	Loja	Rumiñahui
Tarjeta		
Utilización ATM propios		
Retiros	0.25 (Xperta)en Pichincha y Loja	
Transacciones en ATM		
en retiros en ATM nacionales	0.50 (Nexo)	0.50 (Nexo) cobro del Pichincha al Rumiñahui no al cliente
Otros Bancos		
Comercial de Manabí	No posee tarjetas de débito	
Sudamericano	No poseen tarjetas de crédito ni débito	
Procredit	No poseen tarjetas de crédito ni débito	
Litoral	No poseen tarjetas de crédito ni débito	
Territorial	posee CREDITOSI; pero no cajeros	
Cofiec	funciona en Quito	
Citibank	información no disponible	
Loja y General Rumiñahui	Operan con oficinas de Bco. Pichincha	

Fuente: Instituciones Financieras; Elaborado por: Las Autoras

Capítulo IV: Determinación de la Tasa de interés Efectiva

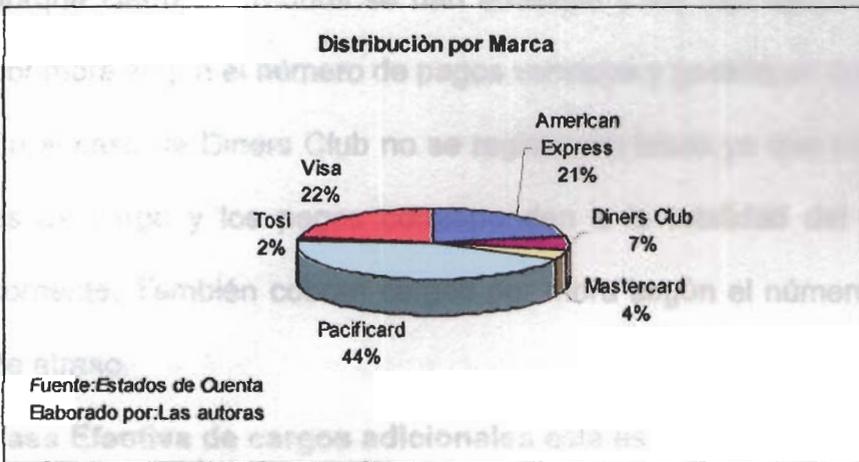
4.1. Medición de la tasa de interés efectiva

Para este estudio se han recolectado 99 estados de cuenta de las marcas:

American Express, Visa, Mastercard, Pacificard y Crédito Si.

La distribución de datos por marca es:

Gráfico 4.1



De cada uno de los estados de cuenta se tomaron los datos:

Tabla 4.1 Datos de Estados de Cuenta	
Marca de tarjeta	
Fecha de corte	
Cupo Rotativo	
Cupo Diferido	
Saldo Anterior	
Interés	
Consumo corriente	
Notas de débito	
Impuestos	
Notas de crédito	
Pagos del mes	
Consumo del mes(según Banco)*	
Notas de débito según Banco	
Saldo diferido	
*Considera cargos por avances de efectivo, cargos por gasolina, seguros	
Fuente: Estados de cuenta	
Elaborado por: Las Autoras	

El procedimiento para obtener la tasa efectiva cobrada en cada uno de los estados de cuenta consistió en 3 aspectos:

1. **La relación entre Interés/Saldo Anterior** equivale a la tasa de financiación que cobran las entidades de crédito y que es regulada con la tasa máxima referencial del Banco Central de Ecuador.

Existen casos en que esta tasa es mayor al orden del 13.43%¹⁹ actual porque ciertos individuos se han atrasado y les han aplicado cargos por mora según el número de pagos vencidos y gestión de cobranzas.

En el caso de Diners Club no se registraron tasas ya que esta tarjeta es de cargo y los pagos corresponden a la totalidad del consumo corriente. También cobran cargos por mora según el número de días de atraso.

2. **Tasa Efectiva de cargos adicionales** esta es la relación entre:

$$(Notas de Débito - Notas de Crédito) / Consumo Corriente^{20}$$

No se consideró el rubro de impuestos porque sería injusto aumentar la tasa con esos dineros que el Banco no percibe. (SOLCA e Impuesto Único). Esta Tasa es variable mes a mes, depende directamente del consumo corriente. A mayor consumo menor tasa, los cargos fijos como mantenimiento de cuenta y emisión de estado de cuenta se reparten entre una base de consumo corriente mayor.

¹⁹ Tasa Máxima Referencial correspondiente al mes de este estudio Agosto del 2005

²⁰ El consumo corriente solo incluye la cuota de crédito diferido del mes.



CIB-ESPOL

3. Tasa por Cargos adicionales según el Banco. Las instituciones financieras no calculan esta tasa ya que ellos miden estos valores de forma nominal. Sin embargo este trabajo calculó la relación bajo los supuestos que ellos consideran para las notas de débito y el consumo. Por ejemplo: Los cargos de avances de efectivo, seguros, cuotas de renovación y tanqueos de gasolina son asumidos como consumo aumentando la base del crédito rotativo y disminuyendo el monto de notas de débito. Debido a esto sus tasas son menores que las del punto dos. Sin embargo se mantiene la relación indirectamente proporcional entre consumo y tasa.

La Tabla 4.2 es la Matriz de Datos que recoge los 99 casos aislados y estudiados. Cada uno de ellos muestra una tasa en un tiempo específico.



CIB-ESPOL

4.2 Análisis Intertemporal de un individuo.

Otro método para calcular el peso de los cargos sobre el consumo consistió en tomar 12 estados de cuenta de un individuo. Descomponer en las variables antes expuestas y ver cómo variaron las tasas a lo largo de un año completo.

De esta manera se sabe cuánto canceló efectivamente un individuo con una tarjeta American Express verde de crédito.

En la Tabla 4.3 se expone el caso mes a mes.

Los resultados de este ejercicio mostraron que efectivamente las tasas de los cargos adicionales son muy variables mes a mes y excedieron en demasía la hipótesis planteada de que los cargos adicionales representan 700 puntos por año arriba de la tasa máxima referencial.

Esta hipótesis se obtuvo de establecer la relación entre Ingresos por cargos adicionales y los ingresos totales de las operadoras de tarjetas de crédito, información detallada en sus estados de resultado del año 2004.



CIB-ESPOL

TARJETA

Visa Pichincha

Tabla 4,4 Analisis Intertemporal de un Individuo
Caso 2 Flujo de Efectivo

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	
1 MESES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
2 saldo anterior+consumo corriente	dic-04 393,76	ene-05 496,49	feb-05 730,72	mar-05 801,99	abr-05 714,08	may-05 743,73	jun-05 768,20	jul-05 727,60	ago-05 796,88	sep-05 745,04	
3 SALDO ANTERIOR	350,18	408,73	504,41	739,27	813,26	726,71	755,20	780,71	740,43	809,55	
4 CONSUMOS	85,42	142,11	309,48	182,39	42,27	139,10	124,43	147,26	166,78	27,48	
5 rotativo	85,42	113,67	267,20	140,12		110,67	96,00	119,77	139,30		
6 diferido		28,44	42,28	42,27	42,27	28,43	28,43	27,49	27,48	27,48	
7 PAGOS	-41,84	-54,35	-83,17	-119,67	-141,45	-122,08	-111,43	-200,37	-110,33	-91,99	
8 NOTAS DE CREDITO											
9 IMPUESTOS			0,10					0,20			
10 INTERESES	3,97	4,92	5,45	8,27	8,63	7,47	8,51	8,63	8,67	10,44	
11 notas de debito+intereses	14,97	7,92	8,45	11,27	12,63	11,47	12,51	12,63	12,67	14,44	
12 NOTAS DE DEBITO	11,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
13 seguro principal											
14 renovacion principal	8,00										
15 seguro adicional											
16 renovacion adicional											
17 mantenimiento de cuenta	2,00	2,00	2,00	2,00	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	2,50	
18 emision de estado de cuenta	1,00	1,00	1,00	1,00	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	
19 costo por sobregiro											
20 costo por retiro de cajero											
21 costo consulta virtual											
22 tasa con saldo ant y cons cte	3,80%	1,60%	1,16%	1,41%	1,77%	1,54%	1,63%	1,74%	1,59%	1,94%	18,16%
23 tasa consumo rotativo y diferido	12,88%	2,11%	0,97%	1,64%	9,46%	2,88%	3,21%	2,72%	2,40%	14,56%	52,83%
24 tasa de impuestos/diferido		0,00%	0,24%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,73%	0,00%	0,00%	0,96%



Tabla 4.6 Análisis Intertemporal de un Individuo
Caso 4 Flujo de Efectivo

TARJETA

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	
1 MESES	ene-04	mar-04	jul-04	ago-04	sep-04	nov-04	dic-04	ene-05	feb-05	mar-05	abr-05	may-05	
2 saldo anterior+consumo corriente	326,98	625,85	285,02	281,85	340,09	697,18	864,58	614,26	698,13	830,82	971,94	888,28	
3 SALDO ANTERIOR	277,40	699,23	319,67	286,53	284,17	624,11	612,13	883,84	521,22	708,87	843,82	991,35	
4 CONSUMOS	302,58	621,66	294,74	281,56	336,98	323,07	262,45	505,42	563,91	341,95	428,12	246,93	
5 rotativo	67,67	239,85	37,88	144,75	200,17	236,98	166,36	227,51	376,40	115,39	150,13	65,36	
6 diferido	234,91	381,81	246,86	136,81	136,81	86,09	86,09	277,91	187,51	226,56	277,99	181,57	
7 PAGOS	-253,00	-695,04	-319,39	-286,24	-281,06	-250,00		-875,00	-387,00	-220,00	-300,00	-550,00	
8 NOTAS DE CREDITO			2,28	2,29	3,11			11,51					
9 IMPUESTOS	0,44					4,50		12,92					
10 INTERESES	3,03	10,43	0,29	1,11	1,62	6,95	9,01	1,05	5,25	6,85	10,05	9,99	
11 notas de debito+intereses	6,53	13,93	3,79	4,61	46,12	10,45	19,26	5,55	10,74	13,00	19,41	15,52	
12 NOTAS DE DEBITO	3,50	3,50	3,50	3,50	44,50	3,50	10,25	4,50	5,49	6,15	9,36	5,53	
13 seguro principal					3,00								
14 renovación principal					25,00								
15 seguro adicional					3,00								
16 renovación adicional					10,00								
17 mantenimiento de cuenta	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,50	2,50	3,49	4,15	4,86	3,44	
18 emisión de estado de cuenta	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	1,50	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	
19 gestión de cobranza													
20 costo por retiro de cajero							5						
21 interés por mora							0,75						
22 costo por sobregiro											0,5	0,09	
23 tasa con saldo ant y cons cie	2,00%	2,23%	1,33%	1,84%	13,56%	1,75%	2,23%	1,08%	1,54%	1,56%	2,00%	2,25%	31,16%
24 tasa consumo rotativo y diferido	1,16%	0,56%	1,23%	1,24%	13,21%	1,08%	4,06%	0,89%	0,97%	1,80%	2,19%	2,24%	29,47%
25 tasa de impuestos/diferido	0,19%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	6,23%	0,00%	4,65%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	9,88%



4.3 Modelo para determinar la tasa de interés efectiva.

Por medio de casos de estudio obtener el modelo para hallar la tasa de interés cobrada en cada uno de los 99 estados de cuenta de acuerdo a los consumos de los individuos.

4.3.1 Planteamiento de Casos de Estudio

Este apartado está ligado con los resultados obtenidos en el estudio de mercado.

Determinación de Variables

Tabla 4.4 Diversidad de Cargos	
Impuestos	
Intereses	
	Cargos Financieros
	Por mora
En notas de débito	
	Renovación
	Mantenimiento de Cuenta
	Avance de Efectivo
	Emisión de Estado de Cuenta
	Cheque mal girado y devuelto
	Programa de Auxilio Inmediato
	Cargo por sobregiro
	Avance en Ventanilla
	Consumo de Gasolina
	Comisión por Avance de Venta
	Seguro (anual)
	Consulta con Banca Virtual
	Consulta Individual
	Tarifa Fija
	Comisión Operaciones Internacionales
	Gestión de Cobranza
	Com. Disp.Efectivo Internacional
	Reposición de Tarjeta
	Revista
	Consulta con Banca Celular
Fuente: Estados de Cuenta	
Elaborado por: Las Autoras	



CIB-ESPOL

En la tabla 4.4 están las variables consideradas para el cálculo de la tasa.

4.3.2 Definición de las variables del modelo

$$\text{Tasa} = C (1) + C (2) * (N_D01 - N_C01) / \text{CONSUMO}$$

C (1) : Intercepto, tasa base mínima

C (2) : Variación incremental por nivel de consumo

N_D01 : Sumatoria de las notas de débito

N_C01 : Sumatoria de las notas de crédito

CONSUMO : valores corrientes del mes

4.3.3 Determinación de los supuestos del modelo

Aplicación del modelo

Resultados preliminares

Al ingresar la matriz de datos que se obtuvo de las 99 observaciones en los distintos estados de cuenta, se generó un modelo no significativo ya que la probabilidad es 0.0024 menor a 0.025 ($\alpha = 0.05/2$). Por lo tanto cada individuo debe calcular su respectiva tasa de acuerdo a los consumos del mes registradas en los estados de cuenta. Tal como se mostró en la matriz con los 99 ejemplos.



CIB-ESPOL

EViews - [Equation: UNTITLED Workfile: UNTITLED]

File Edit Objects View Procs Quick Options Window Help
View Procs Objects Print Name Freeze Estimate Forecast Stats Resids

Dependent Variable: TASA
Method: Least Squares
Date: 09/18/05 Time: 11:18
Sample(adjusted): 1 90
Included observations: 7
Excluded observations: 83 after adjusting endpoints
TASA = C(1)+ C(2)*(N_D01- N_C01)/CONSUMO

	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C(1)	0.032413	0.009864	3.285829	0.0218
C(2)	0.805626	0.141836	5.679996	0.0024
R-squared	0.865816	Mean dependent var		0.066334
Adjusted R-squared	0.838980	S.D. dependent var		0.051765
S.E. of regression	0.020772	Akaike info criterion		-4.675456
Sum squared resid	0.002157	Schwarz criterion		-4.690910
Log likelihood	18.36409	F-statistic		32.26236
Durbin-Watson stat	0.212035	Prob(F-statistic)		0.002356

EViews - [Equation: UNTITLED Workfile: UNTITLED]

File Edit Objects View Procs Quick Options Window Help
View Procs Objects Print Name Freeze Estimate Forecast Stats Resids

Estimation Command:

$$LS \ TASA = C(1) + C(2) * (N_D01 - N_C01) / CONSUMO$$

Estimation Equation:

$$TASA = C(1) + C(2) * (N_D01 - N_C01) / CONSUMO$$

Substituted Coefficients:

$$TASA = 0.03241258891 + 0.8056259135 * (N_D01 - N_C01) / CONSUMO$$



CIB-ESPOL

CONCLUSIONES

- El 52.30% de los 156 encuestados cancela las cuotas mínimas sin saber que el crédito rotativo es la forma más cara de cancelar sus deudas.
- El 39.5% de la muestra reconoció abiertamente no saber cuánto le cobran por los demás cargos. La tasa se eleva porque ellos adquieren servicios sin saber cuánto cuestan.
- El 51.74% de los encuestados no sabe cuáles son los servicios adicionales que le ofrece la tarjeta. Por ejemplo el costo del seguro de desgravamen es un cargo fijo detallado en los estados de cuenta. Si los clientes no desean estos servicios deben cancelarlos, de otra forma se los cobrarán.
- El 21.51% de los encuestados posee tarjetas adicionales. El resto prefiere manejar sus tarjetas de forma independiente sin saber que hay costos como el de mantenimiento de cuenta y emisión de estado de cuenta que se comparte con el adicional, en el caso de la renovación para el adicional es más barata que la del principal, sin que aumente la tasa por los demás cargos.
- El 6.4% ha hecho reclamos indebidos sin saber que las tarjetas cobran un cargo elevado si el cliente no tiene la razón. Funcionaría como incentivo negativo a los reclamos sin fundamento.



- El 28.5% de la muestra confesó que no toma en cuenta a la central de riesgo para manejar su tarjeta de crédito. Y el 2.3% no sabe cómo funciona el sistema financiero ecuatoriano. Lo cual es indicador de la falta de cultura financiera además que luego de cinco años de la corrida bancaria muchos no recuerdan lo sucedido.
- El 28.48% de los encuestados utiliza sus tarjetas para cargar gasolina. La frecuencia más utilizada es de cuatro veces por mes, con 8.72%. Cabe destacar que algunas personas acuden a la gasolinera hasta 8 veces al mes, lo cual no es recomendable porque a mayor número de veces mayor es la sumatoria por los costos de transacción. Porque se cobra un valor fijo por cada vez que tanquea.
- El 33.10% de los encuestados se atrasó alguna vez en sus pagos. la mayor concentración de se dio en un mes de retardo. Lo más recomendable es pagar por lo menos el mínimo, pero no atrasarse porque además de los intereses le cobran cargos por “gestión de cobro”. Así se eleva su tasa.
- Aquellos que no consumen durante el mes, son los que pagan la mayor tasa, porque asumen consumos que no les representó ningún beneficio.



CIB-ESPOL

- El 72.67% dijo que la tarjeta de crédito es su medio de endeudamiento preferido. Y las compras más usuales con este medio son: Ropa-71.51%- y comida en el supermercado-66.28%-.
- El 66.9% de la muestra realiza avances de efectivo locales. El usuario debe notar que es más costoso obtener dinero por medio del cajero que comprar directamente con la tarjeta de crédito en una tienda. Cada vez que hace un adelanto de efectivo se le cobra un cargo fijo más un porcentaje del monto.



CIB-ESPOL

Estadísticas Comunes

Cuota mínima (Anual): Alguien compilar una lista término para especificar los pagos mínimos requeridos mensualmente. La cantidad expresada no representa el total de su saldo.

Fecha límite (Due date): Fecha para la cual los pagos deben ser recibidos por la compañía para mantenerse dentro del plan.

Pago mínimo (Minimum monthly payment): Esta cifra es mínima cantidad de dinero que debe ser pagado para evitar el incumplimiento.

Porcentaje de interés (Interest rate): Porcentaje que el banco puede cobrar por el préstamo.

Saldo nuevo (New balance): Toda nueva información sobre las actividades más recientes en su cuenta, como nuevos cargos.

Tasa de interés anual (Annual Percentage Rate-APR): Expresado como un porcentaje anual, este término se refiere al costo anual por financiamiento.

« ejemplo: 18.9% »



CIB-ESPOL



CIB-ESPOL

Términos Comunes

Cuota mínima (Amount due): Algunas compañías usan este término para especificar los pagos mínimos requeridos mensualmente. La cantidad expresada no representa el total de su saldo.

Fecha límite (Due date): Fecha para la cual su pago debe ser recibido por la compañía, para mantener su cuenta solvente.

Pago mínimo (Minimum monthly payment): Este indica la mínima cantidad de dinero que usted debe abonar a su cuenta, para evitar el incumplimiento.

Período de gracia (Grace period): Período durante el cual usted puede hacer nuevas compras sin pagar intereses adicionales.

Saldo nuevo (New balance): Este incluye información sobre las actividades más recientes en su cuenta, como nuevos cargos.

Tasa de Interés Anual (Annual Percentage Rate--APR): Expresado como un porcentaje anual, este término se refiere al cargo anual por financiamiento (por ejemplo: 16%).



CIB-ESPOL

**Anexo tabla1: Total Cartera bruta de Microempresa
(en miles de dólares)**

Fecha		Total Bancos Privados	Total Cooperativas	Total Sociedades Financieras	Total Mutualistas	Total BNF	Total Sistema
2002	Julio	50.043	5.913	4.335	729	1.204	62.224
	Agosto	51.452	6.132	4.730	872	1.358	64.544
	Septiembre	28.516	5.926	5.367	961	1.490	42.260
	Octubre	35.632	5.882	6.060	1.018	1.731	50.323
	Noviembre	44.018	5.685	6.638	1.073	2.031	59.445
	Diciembre	56.673	5.533	7.071	1.136	2.831	73.244
2003	Enero	52.594	9.391	7.597	1.111	3.041	73.734
	Febrero	52.038	9.680	8.453	1.080	3.184	74.435
	Marzo	52.376	16.500	8.897	1.042	1.784	80.599
	Abril	55.052	17.292	9.552	1.015	1.839	84.750
	Mayo	60.211	18.317	10.235	1.039	43	89.845
	Junio	65.404	18.671	11.053	1.028	-	96.156
	Julio	68.835	20.797	12.151	1.004	9	102.796
	Agosto	72.859	31.069	13.051	973	-	117.952
	Septiembre	75.735	37.124	14.035	942	-	127.836
	Octubre	82.185	40.471	15.399	919	-	138.974
	Noviembre	88.517	46.927	16.600	893	-	152.937
	Diciembre	99.197	50.177	17.156	864	-	167.394
2004	Enero	100.918	52.133	17.847	837	-	171.735
	Febrero	101.500	54.763	18.588	810	-	175.661
	Marzo	102.556	65.189	19.839	-	-	187.584
	Abril	104.766	77.660	20.973	-	-	203.399
	Mayo	108.770	81.416	21.943	-	-	212.129
	Junio	117.126	85.338	23.244	-	-	225.708
	Julio	127.102	91.719	24.657	-	-	243.478
	Agosto	134.460	95.110	26.338	758	-	256.666
	Septiembre	143.841	97.972	38.656	685	-	281.154
	Octubre	152.733	101.929	41.216	642	-	296.520
	Noviembre	162.402	106.196	44.849	617	-	314.063
	Diciembre	199.471	114.044	13.255	577	-	327.347
2005	Enero	204.889	146.225	12.231	553	-	363.898
	Febrero	207.806	141.938	12.437	524	-	362.705
	Marzo	222.191	185.891	13.874	498	-	422.454
	Abril	222.886	233.291	14.371	475	-	471.023
	Mayo	225.420	239.682	16.479	441	-	482.022
	Junio	231.023	248.712	16.116	393	1	496.244
	Julio	250.157	254.090	16.026	367	3	520.644
	Agosto	274.942	259.643	16.648	340	2	551.576
	Septiembre	286.862	265.031	17.204	321	2	569.420
	Octubre	327.467	276.191	18.325	297	2	622.281
Variación May-04 a 05		116.650	158.266	-5.464	441	-	269.893
Crecimiento may-04 a 05		107,24%	194,39%	-24,90%	0,00%	0,00%	127,23%
Número de Entidades		10	32	6	1	1	50
Contribución a la Cartera		46,77%	49,72%	3,42%	0,09%	0,00%	
Contribución al Crecimiento		43,22%	58,64%	-2,02%	0,16%	0,00%	



**Anexo tabla 2: Total Número de Operaciones
(unidades)**

Fecha		Total Bancos Privados	Total Cooperativas	Total Sociedades Financieras	Total Mutualistas	Total BNF	Total Sistema
2002	Julio	13.611	577	2.428	-	119	16.735
	Agosto	35.065	1.194	3.142	-	108	39.509
	Septiembre	31.796	1.757	3.865	-	225	37.643
	Octubre	38.257	2.280	4.719	-	355	45.611
	Noviembre	38.153	2.687	5.001	-	503	46.344
	Diciembre	39.526	3.008	5.254	201	855	48.844
2003	Enero	47.372	11.608	5.591	201	715	65.487
	Febrero	48.825	12.020	5.887	200	761	67.693
	Marzo	49.919	12.293	6.146	199	870	69.427
	Abril	54.764	12.460	6.490	196	915	74.825
	Mayo	55.494	13.233	6.863	197	810	76.597
	Junio	57.018	13.450	7.238	194	32	77.932
	Julio	58.356	15.113	7.840	191	62	81.562
	Agosto	59.315	24.434	8.366	189	83	92.387
	Septiembre	61.365	28.553	9.065	186	84	99.253
	Octubre	63.965	30.928	9.854	183	86	105.016
	Noviembre	66.185	35.732	10.564	180	84	112.745
	Diciembre	74.254	38.543	11.055	179	83	124.114
2004	Enero	76.376	39.989	11.454	177	-	127.996
	Febrero	76.798	41.585	11.908	174	83	130.548
	Marzo	78.364	46.984	12.618	-	81	138.047
	Abril	80.104	53.047	13.312	-	79	146.542
	Mayo	82.815	54.722	13.883	-	70	151.490
	Junio	87.269	56.675	14.474	-	63	158.481
	Julio	93.041	58.274	15.303	-	53	166.671
	Agosto	98.600	57.782	16.261	121	46	172.810
	Septiembre	106.160	61.658	39.384	114	43	207.359
	Octubre	113.072	61.544	47.552	-	-	222.168
	Noviembre	120.226	64.077	54.968	104	36	239.411
	Diciembre	147.925	67.979	39.689	101	35	255.729
2005	Enero	152.364	77.927	38.880	99	33	269.303
	Febrero	157.204	78.068	37.782	97	29	273.180
	Marzo	164.953	92.987	39.162	94	29	297.225
	Abril	168.111	109.278	39.006	90	27	316.512
	Mayo	171.295	110.770	39.060	85	28	321.238
	Junio	173.225	112.824	41.034	81	27	327.191
	Julio	178.903	115.043	41.429	77	29	335.481
	Agosto	228.135	117.504	41.466	76	27	387.208
	Septiembre	231.637	119.148	41.938	74	26	392.823
	Octubre	545.722	123.900	42.441	70	26	712.159
Variación May-04 a 05		88.480	56.048	25.177	85	-42	169.748
Variación may-04 a 05		106,84%	102,42%	181,35%	0,00%	60,00%	112,05%

Fuente y Elaborado por: Dpto. de Estadísticas de la Superintendencia de Bancos y Seguros



**Anexo Tabla 3: Cartera Bruta Total versus Número de Operaciones
(en miles de dólares)**

Fecha		Total Bancos Privados	Total Cooperativas	Total Sociedades Financieras	Total Mutualistas	Total BNF	Total Sistema
2002	Julio	3,7	10,2	1,8	-	10,1	3,7
	Agosto	1,5	5,1	1,5	-	12,6	1,6
	Septiembre	0,9	3,4	1,4	-	6,6	1,1
	Octubre	0,9	2,6	1,3	-	4,9	1,1
	Noviembre	1,2	2,1	1,3	-	4,0	1,3
	Diciembre	1,4	1,8	1,3	5,7	3,3	1,5
2003	Enero	1,1	0,8	1,4	5,5	4,3	1,1
	Febrero	1,1	0,8	1,4	5,4	4,2	1,1
	Marzo	1,0	1,3	1,4	5,2	2,1	1,2
	Abril	1,0	1,4	1,5	5,2	2,0	1,1
	Mayo	1,1	1,4	1,5	5,3	0,1	1,2
	Junio	1,1	1,4	1,5	5,3	-	1,2
	Julio	1,2	1,4	1,5	5,3	0,1	1,3
	Agosto	1,2	1,3	1,6	5,1	-	1,3
	Septiembre	1,2	1,3	1,5	5,1	-	1,3
	Octubre	1,3	1,3	1,6	5,0	-	1,3
	Noviembre	1,3	1,3	1,6	5,0	-	1,4
	Diciembre	1,3	1,3	1,6	4,8	-	1,3
2004	Enero	1,3	1,3	1,6	4,7	-	1,3
	Febrero	1,3	1,3	1,6	4,7	-	1,3
	Marzo	1,3	1,4	1,8	-	-	1,4
	Abril	1,3	1,5	1,6	-	-	1,4
	Mayo	1,3	1,5	1,6	-	-	1,4
	Junio	1,3	1,5	1,6	-	-	1,4
	Julio	1,4	1,6	1,6	-	-	1,5
	Agosto	1,4	1,6	1,6	6,3	-	1,5
	Septiembre	1,4	1,6	1,0	6,0	-	1,4
	Octubre	1,4	1,7	0,9	-	-	1,3
	Noviembre	1,4	1,7	0,8	5,9	-	1,3
	Diciembre	1,3	1,7	0,3	5,7	-	1,3
2005	Enero	1,3	1,9	0,3	5,6	-	1,4
	Febrero	1,3	1,8	0,3	5,4	-	1,3
	Marzo	1,3	2,0	0,4	5,3	-	1,4
	Abril	1,3	2,1	0,4	5,3	-	1,5
	Mayo	1,3	2,2	0,4	5,2	-	1,5
	Junio	1,3	2,2	0,4	4,8	0,0	1,5
	Julio	1,4	2,2	0,4	4,8	0,1	1,6
	Agosto	1,2	2,2	0,4	4,5	0,1	1,4
	Septiembre	1,2	2,2	0,4	4,3	0,1	1,4
	Octubre	0,6	2,2	0,4	4,2	0,1	0,9

Fuente y Elaborado por: Dpto. de Estadísticas de la Superintendencia de Bancos y Seguros



Anexo Tabla4: PANORAMICO DEL NÚMERO DE TARJETAS NACIONALES E INTERNACIONALES

FECHA	INTERNACIONAL		NACIONAL		TOTAL
	CORPORATIVA	INDIVIDUAL	CORPORATIVA	INDIVIDUAL	
ene-02	19.809	299.241	2.348	254.121	575.519
feb-02	19.773	303.745	2.315	247.855	573.688
mar-02	19.428	305.167	2.414	240.740	567.749
abr-02	19.567	312.662	2.515	240.546	575.290
may-02	19.789	322.435	2.475	241.341	586.040
jun-02	20.264	329.224	2.496	239.673	591.657
jul-02	20.721	317.363	2.107	222.165	562.356
ago-02	20.610	316.858	2.056	213.763	553.287
sep-02	20.491	339.216	1.799	224.572	586.078
oct-02	20.128	346.490	1.590	216.243	584.451
nov-02	20.380	357.441	1.579	213.635	593.035
dic-02	20.229	327.234	1.834	234.955	584.252
ene-03	19.066	329.385	1.695	228.092	578.238
feb-03	18.581	317.959	1.900	219.884	558.324
mar-03	18.227	335.066	1.643	220.329	575.265
abr-03	18.301	343.037	1.608	217.630	580.576
may-03	17.938	355.256	1.622	218.691	593.507
jun-03	21.490	404.070	1.628	219.229	646.417
jul-03	21.009	407.246	1.626	209.644	639.525
ago-03	20.955	422.626	1.602	209.223	654.406
sep-03	20.335	435.946	1.899	212.619	670.799
oct-03	20.152	456.330	1.992	213.693	692.167
nov-03	20.017	461.716	1.933	215.071	698.737
dic-03	20.233	500.675	1.923	234.456	757.287
ene-04	20.195	521.842	1.843	228.798	772.678
feb-04	19.936	532.602	1.792	222.912	777.242
mar-04	19.836	582.463	1.768	226.612	830.679
abr-04	19.624	593.800	1.720	227.173	842.317
may-04	19.481	602.898	1.729	226.102	850.210
jun-04	19.418	668.609	1.690	226.441	916.158
jul-04	19.265	685.762	1.687	230.900	937.614
ago-04	19.068	701.904	1.639	234.524	957.135
sep-04	19.004	752.404	1.671	243.888	1.016.967
oct-04	18.863	770.802	1.665	249.146	1.040.476
nov-04	18.789	797.926	1.675	249.323	1.067.713
dic-04	18.978	853.507	1.770	281.298	1.155.553
ene-05	18.194	812.691	1.409	229.161	1.061.455
feb-05	17.935	807.763	1.432	229.732	1.056.862
mar-05	17.726	815.801	1.404	236.348	1.071.279
abr-05	17.631	828.989	1.373	245.626	1.093.619
may-05	17.352	838.912	1.357	253.263	1.110.884
jun-05	16.882	846.674	1.371	263.177	1.128.104
jul-05	16.822	856.526	1.355	276.364	1.151.067
ago-05	16.662	865.794	1.318	294.849	1.178.623
sep-05	16.536	874.266	1.158	307.141	1.199.101

Fuente: Estructuras integradas de datos / Subgerencia de servicios informáticos / Central de Riesgos (SCR)
 Elaboración: Dirección Nacional de Estudios y Estadísticas/ Dirección de Estadísticas / CGV



Anexo tabla 5: RESUMEN DE ENDEUDAMIENTO DE TARJETAHABIENTES
Del 1 al 30 de septiembre de 2005
(En miles de dólares)

INSTITUCION	TARJETA	SALDO	VALOR INTERES	COSTOS OPERATIVOS	PROVISIONES REQUERIDAS	TOTAL ENDEUDAMIENTO
		a	b	c	d	(a+b+c)
Banco De Guayaquil	American Express	111.121	762	-	1.636	111.883
	Total AMERICAN EXPRESS	111.121	762	-	1.636	111.883
Sociedad Financiera Diners Club	Diners	325.027	3.368	129	20.873	328.524
	Total DINERS	325.027	3.368	129	20.873	328.524
Banco Bolivariano	Mastercard	2.754	22	-	153	2.777
Banco Centro Mundo	Mastercard	13.219	343	326	459	13.888
Banco De Guayaquil	Mastercard	5.624	53	-	55	5.678
Banco Del Austro	Mastercard	7.110	52	28	669	7.191
Banco Del Pacifico	Mastercard	117.119	2.271	2.244	1.125	121.633
Banco Del Pichincha	Mastercard	7.085	178	-	429	7.263
Banco Produbanco	Mastercard	39.202	29.023	-	1.005	68.225
Mutualista Pichincha	Mastercard	3.241	66	49	165	3.356
Pacificard	Mastercard	48.632	1.245	654	6.549	50.531
	Total MASTERCARD	243.988	33.253	3.300	10.609	280.542
Banco Amazonas	Visa	3.506	2.834	-	219	6.341
Banco Bolivariano	Visa	33.432	392	-	2.154	33.824
Banco Comercial De Manabí	Visa	995	-	-	38	995
Banco De Guayaquil	Visa	39.981	363	-	726	40.344
Banco De Loja	Visa	1.703	61	9	76	1.773
Banco De Machala	Visa	10.912	227	117	645	11.257
Banco Del Austro	Visa	33.827	197	110	6.146	34.133
Banco Del Pacifico	Visa	56.754	1.163	942	2.791	58.858
Banco Del Pichincha	Visa	81.207	3.747	-	2.339	84.954
Banco General Rumiñahui	Visa	8	0	0	0	9
Banco Guayaquil Bank Trust	Visa	245	2	-	4	247
Banco Internacional	Visa	12.893	47	-	803	12.940
Banco Produbanco	Visa	76	76	-	1	153
Mutualista Azuay	Visa	1.251	48	-	55	1.300
	Total VISA	276.791	9.158	1.177	15.997	287.127
Banco Andes	Crediandes	3.598	-	-	276	3.598
	Total CREDIANDES	3.598	-	-	276	3.598
Banco Territorial	Crédito Si	6.752	220	-	354	6.973
	Total CREDITO SI	6.752	220	-	354	6.973
Banco Solidario	Mi Socia	6	0	0	0	6
	Total MI SOCIA	6	0	0	0	6
	TOTAL	967.285	46.763	4.606	49.745	1.018.653

Fuente: Estructuras integradas de datos / Subgerencia de servicios informáticos / Central de Riesgos (SCR)



CIB-ESPOL

Anexo Tabla 6: NÚMERO DE TARJETA POR CLASES

Del 1 al 30 de septiembre de 2005

INSTITUCIÓN	TARJETA	INTERNACIONAL		NACIONAL		TOTAL
		CORPORATIVA	INDIVIDUAL	CORPORATIVA	INDIVIDUAL	
BANCO DE GUAYAQUIL	AMERICAN EXPRESS	119	111.007			111.126
	Total AMERICAN EXPRESS	119	111.007	-	-	111.126
SOCIEDAD FINANCIERA DINERS CLUB	DINERS	1.679	85.542	1.033	137.368	225.622
	Total DINERS	1.679	85.542	1.033	137.368	225.622
BANCO BOLIVARIANO	MASTERCARD		3.266			3.266
BANCO CENTRO MUNDO	MASTERCARD		53.773		3.154	56.927
BANCO DE GUAYAQUIL	MASTERCARD	2	23.513			23.515
BANCO DEL AUSTRO	MASTERCARD		8.731			8.731
BANCO DEL PACIFICO	MASTERCARD		95.815		54	95.869
BANCO DEL PICHINCHA	MASTERCARD	135	6.651	5	3.373	10.164
BANCO PRODUBANCO	MASTERCARD	432	71.513		606	72.551
MUTUALISTA PICHINCHA	MASTERCARD	4	7.815	1	73	7.893
PACIFICARD	MASTERCARD	623	102.557		5.451	108.631
	Total MASTERCARD	1.196	373.634	6	12.711	387.547
BANCO AMAZONAS	VISA	39	4.941		19	4.999
BANCO BOLIVARIANO	VISA	534	33.657		830	35.021
BANCO COMERCIAL DE MANABI	VISA		780		576	1.356
BANCO DE GUAYAQUIL	VISA	12.068	29.930			41.998
BANCO DE LOJA	VISA		1.813			1.813
BANCO DE MACHALA	VISA		16.874		5.520	22.394
BANCO DEL AUSTRO	VISA		32.410		4.050	36.460
BANCO DEL PACIFICO	VISA	100	82.962	119	18.889	102.070
BANCO DEL PICHINCHA	VISA	564	76.620		59.080	136.264
BANCO GENERAL RUMIÑAHUI	VISA		12		4	16
BANCO GUAYAQUIL BANK TRUST	VISA	2	133			135
BANCO INTERNACIONAL	VISA	235	22.377			22.612
BANCO PRODUBANCO	VISA				2	2
MUTUALISTA AZUAY	VISA		1.574		344	1.918
	Total VISA	13.642	304.083	119	89.314	407.058
BANCO DE LOS ANDES	CREDIANDES				15.629	15.629
	Total CREDIANDES	-	-	-	15.629	15.629
BANCO SOLIDARIO	MI SOCIA				33	33
	Total MI SOCIA	-	-	-	33	33
BANCO TERRITORIAL	CREDITO SI				52.086	52.086
	Total CREDITO SI	-	-	-	52.086	52.086
	TOTAL	16.536	874.266	1.158	307.141	1.199.101

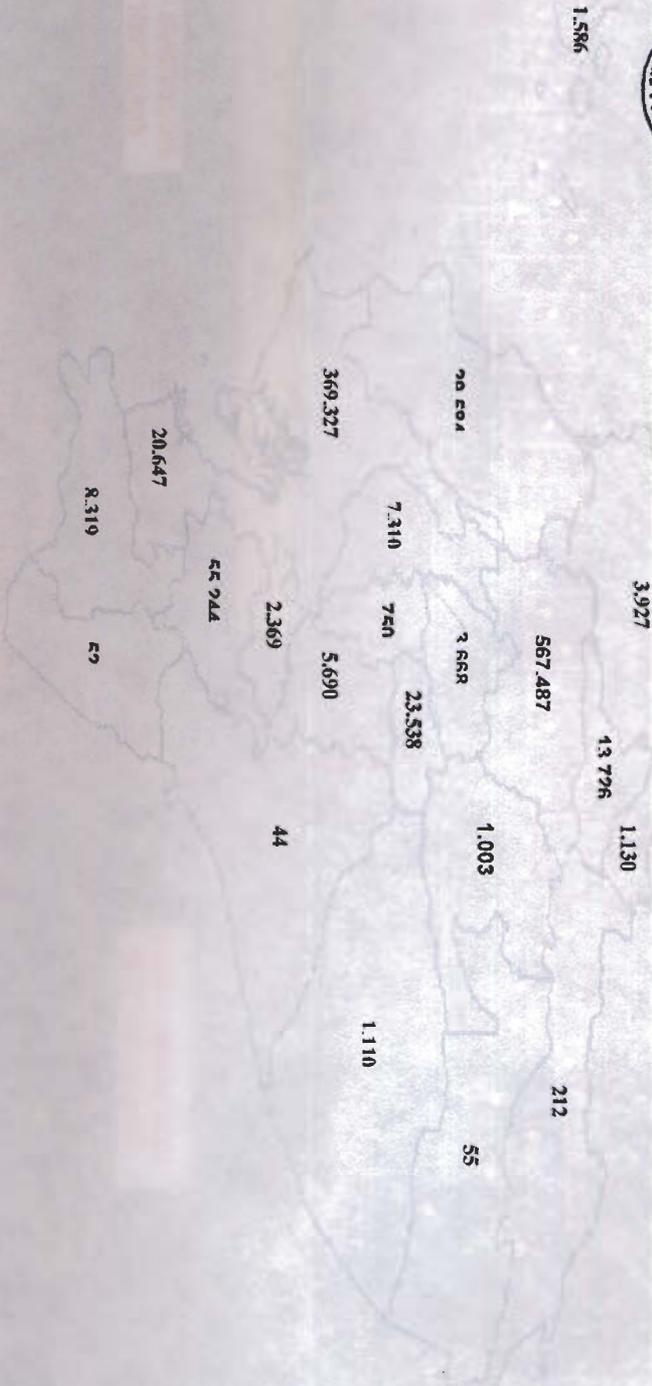
Fuente: Estructuras integradas de datos / Subgerencia de servicios informáticos / Central de Riesgos (SCR)

Elaboración: Dirección Nacional de Estudios y Estadísticas/ Dirección de Estadísticas / CGV



CIB-ESPOL

COBERTURA PROVINCIAL DEL NÚMERO DE TARJETAS Enero - Septiembre 2005



Fuente: Estructuras integradas de datos / Subgerencia de servicios informáticos / Central de Riesgos (SCR)
Elaboración: Dirección General de Estudios y Estadísticas/ Dirección de Estadísticas
Fecha de Actualización: 10 de agosto de 2005

BIBLIOGRAFIA

1) Libro

1. Investigación de Mercados, Zikmund, capítulo 15 Diseño del cuestionario página 369
2. "Macroeconomía en la economía global" Sachs-Larrain; Edición I

2) Artículos de una publicación periódica

3. Diario El Comercio. "La mitad de los créditos de las tarjetas se cancelan en cuotas" Martes 8 de marzo del 2005.
4. Diario Hoy- Dinero "Endeudamiento con las tarjetas se dispara". Lunes 16 de mayo del 2005.

3) Referencias de Internet

5. Estructuras Integradas de datos/ Subgerencia de servicio informáticos/ Central riesgo (SCR) <http://www.superban.gov.ec>
6. *Estadísticas de Microfinanzas (Periodo Sep-02 Hasta Mayo-05)*
7. Panorámico de Tarjetas Nacionales e Internacionales, Periodo sep-01 a sep-05
http://www.superban.gov.ec/pages/info_calificacion_3.htm
8. Resumen de Endeudamiento Del 1 al 3 de septiembre del 2005.
http://www.superban.gov.ec/pages/info_calificacion_3.htm