



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE
GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO
CARRERA DE ECONOMÍA**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
ECONOMISTA**

TEMA

**ANÁLISIS DE LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA MOROSIDAD
DE LOS TARJETAHABIENTES EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL,
PROVINCIA DEL GUAYAS, PERÍODO LECTIVO DEL 2015 AL 2017.-
2017**

TUTOR

MSC. ROSA SUSANA SALINAS HEREDIA

AUTOR

PRISCILA CAROLINA LÓPEZ PAREDES

GUAYAQUIL

2020

REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Análisis de los factores que inciden en la morosidad de los tarjetahabientes en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, período 2015 al 2017.	
AUTOR/ES: López Paredes Priscilla Carolina	REVISORES O TUTORES: MSC. Salinas Heredia Rosa Susana
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	Grado obtenido: Economista
FACULTAD: Facultad de Ciencias Sociales y Derecho	CARRERA: ECONOMÍA
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2020	N. DE PAGS: 71
ÁREAS TEMÁTICAS: Ciencias Sociales y Del Comportamiento	
PALABRAS CLAVE: Crédito, Economía, Finanzas, Obligaciones	
RESUMEN: Las tarjetas de crédito en la actualidad constituyen una de las formas de pago más aceptadas a nivel mundial y la adecuada administración de las mismas evitará que los tarjetahabientes caigan en morosidad de la obligación contraída. El objetivo general del trabajo de investigación se centró en determinar la incidencia de los factores del uso de las tarjetas de crédito en la morosidad de los tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil. La metodología de la investigación aplicada tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo de alcance descriptivo, diseño no experimental y corte transversal. La herramienta para la recolección de datos fue el análisis de información de entidades gubernamentales, grupo focales y entrevistas. Entre los resultados más relevantes dentro de la investigación se pudo establecer que el crédito de consumo ha tenido un crecimiento importante el cual ha sido impulsado por el nicho de las tarjetas de crédito mostrando una morosidad moderada debido al comportamiento estable de la economía. Dentro del análisis cualitativo se pudo observar que las personas dueñas de las tarjetas de crédito tienen problemas de educación financiera, ya que consideran al cupo de la tarjeta de crédito como un ingreso adicional o fondo de emergencia para eventualidades, las entidades financieras no le brindan información suficiente al cliente sobre las repercusiones de entrar en mora y no cumplir con las obligaciones contraídas con las entidades emisoras de las tarjetas de crédito.	

N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):		
ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
CONTACTO CON AUTOR/ES: López Paredes Priscilla Carolina	Teléfono: 0998617640	E-mail: priscilla26261@hotmail.com
CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	MSC. Patricia Jurado Ávila Teléfono: 042-596500 Ext. 250 E-mail: pjuradoa@ulvr.edu.ec MSC. Mónica Leoro Llerena Directora de Carrera Teléfono: 042-596500 Ext. 249 E-mail: mleorol@ulvr.edu.ec	

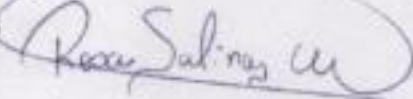
Urkund Analysis Result

Analysed Document: Tesis Priscilla López 04 feb 2020.docx (D63450341)
Submitted: 2/5/2020 1:25:00 AM
Submitted By: priscilla26261@hotmail.com
Significance: 1 %

Sources included in the report:

Tesis Freddy Borja.pdf (D41786268)
tesis vista darwin 2.docx (D54801298)

Instances where selected sources appear:

3 

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

El(Los) estudiante(s) egresado(s) PRISCILLA CAROLINA LÓPEZ PAREDES, declara (mos) bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación, Análisis de los factores que inciden en la morosidad de los tarjetahabientes en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, período 2015 al 2017, corresponde totalmente a el(los) suscrito(s) y me (nos) responsabilizo (amos) con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedo (emos) los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autor(es)

Firma: *Priscilla López P.*

PRISCILLA CAROLINA LÓPEZ PAREDES

C.I. 0926607243

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación Análisis de los factores que inciden en la morosidad de los tarjetahabientes en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, período 2015 al 2017, designado(a) por el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias Sociales y Derecho de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: Análisis de los factores que inciden en la morosidad de los tarjetahabientes en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, período 2015 al 2017, presentado por los estudiantes PRISCILLA CAROLINA LÓPEZ PAREDES como requisito previo, para optar al Título de ECONOMISTA, encontrándose apto para su sustentación.

Firma:


ROSA SUSANA SALINA HEREDIA

C.C. 0916530470

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a Dios por permitirme culminar este proyecto personal que demoró más de lo planeado, no ha sido sencillo el camino hasta ahora, pero aprendí que el tiempo de él es perfecto.

Por bendecirme con los padres y hermanos que me otorgó, quienes han creído siempre en mí, siendo el pilar fundamental en todo momento ya que gracias a ellos me he convertido en la mujer que soy hoy en día.

Gracias infinitas a Dios por la familia que me ha permitido crear junto a mi amado esposo Chris y mi hijo Samuel que me han apoyado en cada decisión y proyecto, gracias por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

Y por último y no menos importante a la Msc. Rosa Salinas por su tiempo, paciencia y dedicación que me han llevado a culminar este gran paso en mi vida.

Priscilla López Paredes

DEDICATORIA

Quiero dedicar esta tesis a mis padres Guillermo y Lolita, por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad.

A mi hijo Samuel y mi esposo Christopher que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado.

A mis hermanos Omar, Ricardo y Mónica que más que hermanos son mis verdaderos amigos.

A mis sobrinos, a mis amigos y demás familiares que de una u otra manera han contribuido en este gran logro.

Priscilla López Paredes

Resumen

Las tarjetas de crédito en la actualidad constituyen una de las formas de pago más aceptadas a nivel mundial y la adecuada administración de las mismas evitará que los tarjetahabientes caigan en morosidad de la obligación contraída. El objetivo general del trabajo de investigación se centró en determinar la incidencia de los factores del uso de las tarjetas de crédito en la morosidad de los tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil. La metodología de la investigación aplicada tuvo un enfoque cuantitativo y cualitativo de alcance descriptivo, diseño no experimental y corte transversal. La herramienta para la recolección de datos fue el análisis de información de entidades gubernamentales, grupo focales y entrevistas. Entre los resultados más relevantes dentro de la investigación se pudo establecer que el crédito de consumo ha tenido un crecimiento importante el cual ha sido impulsado por el nicho de las tarjetas de crédito mostrando una morosidad moderada debido al comportamiento estable de la economía. Dentro del análisis cualitativo se pudo observar que las personas dueñas de las tarjetas de crédito tienen problemas de educación financiera, ya que consideran al cupo de la tarjeta de crédito como un ingreso adicional o fondo de emergencia para eventualidades, las entidades financieras no le brindan información suficiente al cliente sobre las repercusiones de entrar en mora y no cumplir con las obligaciones contraídas con las entidades emisoras de las tarjetas de crédito.

Palabras claves: Tarjeta de crédito, morosidad, educación financiera, crisis bancaria, tarjetahabientes.

Abstract

Credit cards are currently one of the most accepted forms of payment worldwide and the proper administration of these will prevent cardholders from falling into arrears of the obligation. The general objective of the research work focused on determining the incidence of the factors of the use of credit cards in the delinquency of the cardholders of the city of Guayaquil. The applied research methodology had a quantitative and qualitative approach of descriptive scope, non-experimental design and cross-section. The tool for data collection was the analysis of information from government entities, a focus group and interviews. Among the most relevant results within the investigation, it was established that consumer credit has had an important growth which has been driven by the credit card niche showing a moderate delinquency due to the stable behavior of the economy. Within the qualitative analysis it was observed that the people who own the credit cards have financial education problems, since they consider the credit card quota as an additional income or emergency fund for eventualities, the financial entities do not provide information enough to the client about the repercussions of entering into default and not complying with the obligations contracted with the credit card issuing entities.

Keywords: Credit card, late payment, financial education, banking crisis, cardholders.

Índice General

Resumen	ix
Abstract.....	x
Índice General	xi
Índice de Tablas	xiii
Índice de figura.....	xiv
Capítulo I.....	1
El Problema	1
Tema	1
Análisis de los Factores que Inciden en la Morosidad de los Tarjetahabientes en la Ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas, Período Lectivo del 2015 al 2017. ...	1
Planteamiento del Problema.....	1
Formulación del Problema	2
Sistematización del Problema	2
Objetivos de la Investigación	3
Objetivo general	3
Objetivos específicos	3
Justificación de la Investigación.....	3
Delimitación o Alcance de la Investigación.....	4
Línea de Investigación.....	5
Capítulo II.....	6
Marco Teórico.....	6
Historia del Crédito	6
Evolución de las Tarjetas de Crédito	7
Tarjeta de Crédito	8
Tipos de Tarjeta	9
Factores relacionados al uso de la tarjeta de crédito	11
Elementos conexos en el funcionamiento de las tarjetas de crédito	12
Doctrinas crediticias.....	13
Financieras Populares	15
Créditos Grameen	17
Morosidad.....	18
Factores de la Morosidad	19
Crisis Bancaria.....	20

Configuración Jurídica	21
Capítulo III.....	24
Marco Metodológico	24
Análisis Cuantitativo	26
Análisis Cualitativo.....	33
Capítulo IV	42
Resultados.....	42
Análisis General de Resultados.....	42
Conclusiones.....	46
Recomendaciones.....	48
Referencias.....	49
Anexos	54
Anexo 1. Grupo Focal.....	54
Anexo 2. Preguntas de las Entrevistas.....	55
Anexo 3. Fotos.....	56

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Cartera por tipo de crédito</i>	27
Tabla 2. <i>Cartera del sector consumo tipo tarjetas de crédito</i>	28
Tabla 3. <i>Morosidad de la cartera del sector de consumo tipo tarjetas de crédito</i>	29
Tabla 4. <i>Participación de crédito de consumo tipo tarjeta de crédito en Guayaquil</i> .	30
Tabla 5. <i>Morosidad del crédito de consumo vía tarjeta de crédito en la ciudad de Guayaquil</i>	32
Tabla 6. <i>Grupo focal</i>	54
Tabla 7. <i>Preguntas de las Entrevistas</i>	55

Índice de figura

<i>Figura 1.</i> Cartera por tipo de crédito.....	27
<i>Figura 2.</i> Cartera del sector consumo tipo tarjetas de crédito	28
<i>Figura 3.</i> Morosidad de la cartera del sector de consumo tipo tarjetas de crédito ...	30
<i>Figura 4.</i> Participación de crédito de consumo tipo tarjeta de crédito en Guayaquil	31
<i>Figura 5.</i> Morosidad del crédito de consumo vía tarjeta de crédito en la ciudad de Guayaquil	32

Capítulo I

El Problema

Tema

Análisis de los Factores que Inciden en la Morosidad de los Tarjetahabientes en la Ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas, Período Lectivo del 2015 al 2017.

Planteamiento del Problema

Según la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca) el entorno de las finanzas en el Ecuador señala un aumento de los niveles de crédito que son otorgados a la ciudadanía, este escenario ha provocado que la curva de morosidad se presente en alza teniendo incidencia sobre la gestión de la banca privada, se ha conocido que el movimiento de los índices de morosidad de las personas ha perjudicado al sector bancario junto con los demandantes de los productos y servicios financieros, el índice de morosidad de los clientes en base al consumo en el cual estos se encuentran implicados ha presentado una elevación. (Asobanca, 2014).

El índice de los clientes que incurre en la demora de los pagos de sus tarjetas de crédito ha incrementado con la cantidad de préstamos crediticios que se realizan en el país, de acuerdo con el cambio tecnológico las distintas empresas que operan en el Ecuador han buscado la manera para adaptarse al cambio y lo han logrado aprovechándose de los créditos que adquieren las personas, hoy en día las compañías brindan la facilidad para que los ciudadanos puedan diferir sus pagos a una determinada cantidad de meses, pero así como este escenario muestra un beneficio para los demandantes que sería la prórroga de pago de su deuda por la adquisición de un bien o servicio, también tiene su contra ya que el cliente como tiene la opción de diferir sus deudas en “cómodas cuotas” decide adquirir más productos, perdiendo la noción del tiempo y de sus deudas, esto causa que obtenga una deuda de forma rápida con sus proveedores y con el banco, ubicándolo dentro de los parámetros de morosidad (Asobanca, 2014).

El año 2014 mostró un acrecentamiento en los créditos otorgados al sector de consumo, el mismo se encuentra direccionado hacia el escenario de gasto en el cual se ubica la persona al momento de cumplir su función dentro del mercado como demandante de productos como vestimenta, comida, en todo caso bienes de consumo masivo o de primordial necesidad, noticias económicas han indicado como el crédito ha incrementado en un 30.4% gracias a todas las transacciones comerciales realizadas dentro del sector de consumo (Asobanca, 2014).

Se evidencia que en el año 2015 la preferencia por el uso de tarjetas de crédito empezó a mostrar un impulso hacia niveles superiores, en el primer semestre del año 2017 las tarjetas tuvieron aún mayor participación porque en ese mismo año se realizaron transacciones a través de la utilización de este producto otorgado por las entidades bancarias que sumaron una cantidad de \$598´000,000, este escenario expansivo produjo un alza del 15% en comparación con el año anterior (2016); esta etapa muestra como cada vez el movimiento de transacciones en base al dinero físico está siendo opacado; a su vez la tendencia actual de uso de tarjetas de crédito puede provocar que las personas se endeuden mayormente, poniendo en peligro su economía y perjudicando la salud financiera del país, una mayor utilización de tarjetas de crédito puede producir que existan mayores pasivos que activos (El Comercio, 2017).

Formulación del Problema

¿Cómo los factores del uso de tarjetas de crédito inciden en la morosidad de los tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil?

Sistematización del Problema

¿Cuáles son los factores del uso de tarjetas de crédito en los tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil?

¿Cuál es la morosidad de los tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil?

¿Cuál es la propuesta para disminuir la morosidad de los tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil, en base a los factores del uso de tarjetas de crédito?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Determinar la incidencia de los factores del uso de tarjetas de crédito en la morosidad de los tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos

Identificar los factores del uso de tarjetas de crédito en los tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil, por medio de un estudio.

Analizar la morosidad de los tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil, a través de los datos procesados.

Elaborar un informe con la finalidad de establecer cuál es la situación actual del comportamiento de los tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil.

Justificación de la Investigación

El proyecto de estudio actual cumple con el eje número dos del Plan Nacional de Desarrollo 2017 – 2021 Toda una Vida que tiene como título la “Economía al servicio de la sociedad”, este eje se encuentra conformado por tres objetivos el cuatro, el cinco y el seis, sin embargo el proyecto a realizarse cumple con el objetivo #4 el cual tiene que ver con “Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización”, (SENPLADES, 2018).

El proyecto de los “Factores del uso de tarjetas de crédito y su incidencia en la morosidad de los tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil, periodo 2015 al 2017 ” aportará a la sociedad ecuatoriana, ya que la información cualitativa y los datos cuantitativos acerca de la incidencia de las tarjetas de crédito sobre la morosidad del

pueblo ecuatoriano permitirá que los habitantes tomen conciencia del daño que causan a su economía y en la salud financiera del país al abusar de la tendencia del uso de tarjetas de crédito para adquirir algún bien o servicio en particular.

Otro aporte se dará al país (sociedad), ya que a un mayor nivel cultural en base a la utilización de las tarjetas de crédito y los efectos que puede provocar esa situación en la economía del país puede ayudar a que la salud financiera de la nación muestre una recuperación porque sus habitantes ya no adquirirían la costumbre de endeudarse por el uso excesivo de las tarjetas de crédito.

Se contribuirá también con entidades financieras y demás organizaciones prestamistas y que brindan facilidad de pago al momento de ofertar sus productos o servicios ya que una vez que las personas puedan organizar de una adecuada manera sus finanzas, ingresos y gastos obtendrán la oportunidad de nivelar la balanza con respecto a un escenario de entrada y salida de dinero y de esa manera las diferentes entidades podrán generar ingresos por medio de una correcta gestión de las cobranzas de la empresa lo que permitirá disminuir las cuentas por cobrar, logrando así mejorar la liquidez de dinero en efectivo.

Delimitación o Alcance de la Investigación

País: Ecuador

Ciudad: Guayaquil.

Objeto de estudio: Morosidad

Campo de acción: Uso de tarjetas de crédito

Tiempo: 2015 al 2017

Línea de Investigación

Desarrollo Estratégico Empresarial y Emprendimientos Sustentables

Los factores del uso de tarjetas de crédito inciden en la morosidad de los tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil.

En la elaboración del trabajo se hizo uso de la línea de investigación de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte que hace referencia al desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables, puesto que se desea establecer cuáles son los factores del uso de tarjetas de crédito y su incidencia en la morosidad de los tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil; por medio del informe presentado se podrán determinar alternativas en un futuro que mejoren el uso de las tarjetas para reducir de la mejor forma posible la morosidad de los tarjetahabientes en la ciudad objeto de estudio.

Capítulo II

Marco Teórico

Historia del Crédito

Existen opiniones contradictorias acerca del origen del crédito, ya que algunos consideran que no pudo existir en la antigüedad, mientras otros sostienen que sí se realizaban operaciones de crédito en el pasado. Esto se puede ver reflejado en los escritos que se plasmaron en el Código de Hammurabi donde se hablaba sobre una civilización muy avanzada donde se llevaba a cabo los créditos.

Según Morales y Morales (2014) en la época antigua se conoció que en Mesopotamia los primeros banqueros fueron los sacerdotes de Uruk, debido a que en el templo se recibían las ofrendas de los jefes de la tribu y personas particulares, se prestaba cereales con interés similar a los comerciantes y agricultores de la región. En la Grecia clásica aparece la moneda en el año 678 A.C., pero en el año 594 Solón implementó en Atenas el préstamo a interés sin existir límite para la tasa logrando convertir la ciudad en la capital de un imperio; eran exigentes en sus pagos, sino podían perder sus tierras o podría su familia ser vendida como esclavos. En la antigua Roma la legislación más importante fue las XII tablas que fueron la base del derecho de esa época que se promulgó en el año 450 A.C., se establecieron limitaciones a los tipos de interés que fueron del 1% mensual, en cambio en el año 88 A.C. el límite se elevó a 12%.

En la edad media los judíos se dedicaban a los préstamos con intereses al cambio de moneda, donde fijaban las condiciones de funcionamiento inspirados en los conceptos del Talmud. En la época medieval los comerciantes concedían crédito a corto plazo por medio de un contrato conocido como *cambium* y a largo plazo era por medio de un esquema de rentas parecido a un alquiler. El primer montepío se dio en 1462 en Perusa y luego en Gubbio en 1463, después aparece en Italia y las oficinas de empeños brindan interés reducido con el fin de ayudar a los pobres y proteger de la usura a los cristianos. En el tiempo del renacimiento los capitalistas construyeron grandes compañías bancarias. Las rentas eran con el interés de capitales que fueron prestados, los *mons* eran agrupaciones de prestamistas, los

cuales se multiplicaron convirtiéndose en bancos públicos, el más conocido fue la *Casa di San Giorgio* en Génova que fue fundada en el año 1408 (Morales & Morales, 2014).

Bertrand y Moutoukias (2018) señalaron que en el siglo XVII se creó el Banco de Inglaterra específicamente en 1694, se encargaba de recoger dinero del mercado, lo adelantaba al Estado, pagaba intereses de la deuda, esto era con el dinero que el rey pasaba de los impuestos, tenía la provisión de créditos a la corona, el banco al ser privado publicaba sus balances por lo que se podía conocer los gastos que tenía la monarquía británica y se elaboraron instrumentos contables y conceptuales.

Evolución de las Tarjetas de Crédito

Pibank (2018) indicó que en el año 1949 el empresario estadounidense Frank X. McNamara dueño de la empresa Hamilton Credit Corporation compartía una cena con un amigo Alfred Bloomindale y su abogado Ralph Schneider, pero al llegar la cuenta se dio cuenta que había olvidado su cartera en casa y no cargada dinero para el pago, por lo que después de este incidente se le vino a la mente una pregunta ¿Cómo poder crear un sistema de pago seguro para que alguien pague a crédito y que se pueda realizar en varios establecimientos? En 1950 el empresario creó una tarjeta de crédito conocida como *Diners Club*, denominada como club de cenadores por la famosa cena, la cual era de cartón y entregó un total de 200 tarjetas de papel que puedan usar en 15 restaurantes de la ciudad, luego de un año la cantidad de clientes subió a 20,000 y se mantuvo la empresa sin competencia por ocho años.

Para el Gobierno de México (2018) la institución financiera *Bank of America* en 1958 creó la tarjeta de crédito *Bankamericard* que después se la denominó como actualmente la conocemos como *Visa*. Para BBVA (2015) en el mismo año *American Express* dio a conocer su primera tarjeta que al inicio era de papel y que en un año después fueron cambiadas a plástico; en 1965 brinda a una sociedad la explotación de la marca adhiriéndose otros bancos en la misma. La Enciclopedia Financiera (2018) aseguró que la iniciativa de American Express fue seguida para la promoción de *Master Charge* en 1966 por otro grupo de bancos a través de la asociación *Interbank Card*, estas tarjetas introducen el sistema de adhesión de emisores de

marca en el negocio bancario y que para 1979 se la rebautizó con el nombre de *MasterCard*.

El País (2018) manifestó que antes del año 1967 se suscitó un incidente en donde el ingeniero John Sheperd Barron requería dinero en efectivo, pero debía ir hasta la sucursal para conseguirlo ya que disponía de un cheque; el ingeniero viajó del campo a Londres pero no alcanzó a llegar en horario de oficina por lo que se quedó sin dinero. Este problema le dio la idea de inventar el cajero automático, el mismo que se instaló por primera vez el 27 de junio de 1967 en una sucursal de Barclays, para poder sacar dinero se debía ingresar una contraseña de seguridad conocido como *Personal Identification Number*. Para el año de 1974 llega a España el primer cajero automático a una sucursal del Banco Popular en Toledo.

En España aparece la primera tarjeta de crédito en 1978, la cual fue emitida por el Banco de Bilbao denominada *BankAmericard*. Años más tarde según El País (2018) en 1994 la institución financiera *Stanford Credit Union* fue pionera en brindar servicios de banca por medio de internet a sus clientes, en 1965 llega a España la banca electrónica por medio de los bancos Banesto y Banco Central Hispano, los mismos que por los primeros años servían como medio de consulta. Para 1999 llegaron los teléfonos Smartphone y consigo se extendieron los servicios bancarios mediante el celular, el pionero en incursionar por este dispositivo fue el Banco de Noruega.

Dinners Club (2017) mencionó que después de haber transcurrido como 60 años se siguen creando nuevas formas de pago, que son seguras, rápidas y sencillas. Tal es el caso que las bandas magnéticas están quedando de lado y los que van ganado terreno en este ámbito son los chips, a pesar de esto los *contactless* se han extendido en estos años, el cual se trata de un pago que se efectúa con solo acercar la tarjeta al datafono, esto se logra gracias a la tecnología de *Near Field Communication* (NFC). A continuación, se presentan las doctrinas crediticias referentes al tema.

Tarjeta de Crédito

Según el Banco de Bogotá (2019) la tarjeta de crédito es un plástico que contiene una numeración específica y una banda magnética que en la actualidad por efectos seguridad también se ha sumado la incorporación de un microchip; este plástico

permite a su poseedor realizar compras para posteriormente ser pagada de acuerdo al estilo de tarjeta y al contrato firmado con la entidad financiera. El modelo en el que se basa una tarjeta de crédito es en otorgar un préstamo para que la persona que la posea pueda hacer uso en función de los intereses de la misma sin restricción alguna, siempre y cuando los consumos sean para la adquisición de bienes y servicios de carácter lícito.

El procedimiento de la tarjeta de crédito está dado en que al momento de que el poseedor realice una transacción para la adquisición de algún bien o servicio, el cual es cobrado por el establecimiento o comercio, la institución financiera que otorga la tarjeta de crédito envía un reporte al que posee la misma con el detalle del gasto incurrido sumado a los intereses que intervienen en el proceso de compra incluyendo los cargos adicionales que intervienen en la transacción comercial (Bancolombia, 2019).

Según la Comisión para el Mercado Financiero (2019) la tarjeta de crédito también tiene la definición de ser un dinero electrónico o plástico, puesto que con la misma se pueden realizar adquisiciones de bienes y servicios sin la necesidad de cargar dinero efectivo. Al momento de realizar algún tipo de adquisición se contrae una obligación con la entidad emisora de la tarjeta de crédito, por la cual se debe de pagar intereses y cargos adicionales según el tipo de tarjeta y consumo que se realice para posteriormente al cabo del mes, la entidad envía un reporte de los consumos realizados para que el poseedor tenga conocimiento del valor adeudado el cual puede realizarlo de dos vías, ya sea por medio del pago de contado del total adeudado o por el cálculo realizado por el banco para el pago mínimo; cabe recalcar que en este proceso al capital adeudado se le aporta intereses.

Tipos de Tarjeta

La tarjeta de crédito tiene un conjunto de particularidades, entre las cuales resaltan que se puede obtenerla sin necesidad de ser cliente de la institución financiera a la cual la solicita y puede realizar la aplicación vía online o en las oficinas de la institución. Las tarjetas han evolucionado a través del tiempo teniendo una clasificación en la actualidad donde resalta: las tarjetas de débito, tarjetas de crédito

y tarjetas prepago. La particularidad que tiene la tarjeta de débito está dada que no es un crédito realizado a la persona, sino que es un medio de pago que está en función de la cantidad monetaria que disponga el dueño de la misma que está direccionada a su cuenta bancaria. Este tipo de tarjeta también puede ser usado para retiro por cajeros automáticos y su principal finalidad es ser usado para carácter personal (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria, 2019).

Según Visa (2019) la tarjeta de crédito es una línea de crédito que es aprobada al poseedor de la misma para ser utilizada como un medio de pago para la adquisición de bienes y servicios para su posterior pago al cual se le carga intereses. La tarjeta de crédito puede tener la modalidad de pago de contado o mínimo y por plazos. La emisión de la misma puede ser realizada de forma individual a la que está en función de una persona natural y de manera corporativa que es la de índole empresarial. Las tarjetas prepago tienen como finalidad trabajar bajo el esquema de recargas; es decir, el saldo disponible que tendrá el cliente estará en función del valor de la recarga que realice el dueño de la misma y estas se encuentran categorizadas según si tienen soporte físico o no, las primeras son con plástico y la segunda de tipo virtuales.

Según la Superintendencia de bancos (2017), otro factor a mencionar, es que las tarjetas de crédito también tienen una clasificación de acuerdo a la entidad que las emite y estas pueden ser de tipo bancarias y no bancarias. La primera tiene la característica de ser emitida por instituciones financieras y tiene como objetivo realizar una impresión de plástico bajo el esquema de marca compartida debido a que en la misma aparece el nombre o logo de la institución y de la tarjeta; por otro lado, se tiene las no bancarias que son emitidas por un emisor privado que dentro de su denominación no pertenece a una institución financiera, entre las cuales resaltan American Express, Diners y tarjetas para pagos específicos como la recién salida al mercado Apple.

En relación a lo descrito las tarjetas de créditos son creadas de acuerdo a la necesidad de la persona o entidad. Entre las de tipo jurídicas y apoyo al crecimiento comercial de los comercios están las corporativas, las de casas comerciales y las de consumo. Las de tipo corporativas son usadas por las empresas grandes y multinacionales con la finalidad de poder administrar satisfactoriamente la tesorería

de la organización, permitiéndoles evitar dar anticipos y efectivos por concepto de gastos sumado a los múltiples beneficios que otorgan este tipo de instrumentos financieros a las empresas. Otra característica que tiene también este tipo de tarjetas es que aporta flexibilidad a los pagos que deben de realizar las organizaciones y ayudan al control de las finanzas ya que el emisor de la tarjeta envía reportes ordenados exponiendo los consumos realizados por determinada institución (Diners Club, 2019).

Las tarjetas de crédito de tipo comercial aportan valor a las adquisiciones de bienes y servicios de las personas naturales y jurídicas que la poseen, igual que las corporativas permiten tener un control adecuado de los consumos que realizan en un determinado comercio; mientras que las tarjetas de crédito de consumo tienen la particularidad de ser enfocadas para la adquisición de bienes y servicio de consumo. La ventaja que tiene la tarjeta de crédito de tipo corporativa en relación a las comerciales y de consumo es que brinda mayores beneficios, tasas más bajas y flexibilidad en los pagos lo que es diferente con las comerciales y de consumo, donde las tasas de interés son extremadamente altas lo que repercute de manera importante en el costo financiero de la obligación contraída (Gobierno de la Rioja, 2019). En el país existen las tarjetas de crédito Mastercard, Visa, Discover, American Express y Diners.

Factores relacionados al uso de la tarjeta de crédito

Los factores de uso de las tarjetas de crédito están en función de las facilidades que brindan las mismas al momento de realizar un pago sin necesidad de cargar efectivo físico y permitir realizar transacciones en línea con estándares de seguridad elevados (Martínez, 2019).

Con respecto a los factores de uso que tienen las tarjetas de crédito en la actualidad, las instituciones financieras han puesto en marcha programas de educación financiera, debido a la creciente tasa de morosidad en las instituciones fruto del impago de las personas al momento de utilizar la tarjeta de crédito. Esto se da por la poca cultura financiera que existe en el medio con respecto a la administración del crédito concedido, ocasionando con ello perjuicios importantes a las empresas que emiten este tipo de formas de pago en cuanto al potencial de

recuperar el capital más los intereses pactados al momento de firmar el contrato (Bermeo, Álvarez, Ospina, Acevedo, & Montoya, 2019).

En este punto, aparece un concepto importante que es el de las cobranzas. La Institución Universitaria Scolme (2019) señaló que la cobranza es un proceso donde se da trámite a cobros de una cuenta de manera formal, debido a la adquisición de un bien o servicio. Entre los papeles que se pueden pagar están los títulos valores, letras de cambio, pagarés, facturas, entre otros. Una cobranza efectiva viene dada de políticas eficaces, las cuales deben estimar las cuentas incobrables y brindar créditos con una alta probabilidad de pago por parte de los clientes. De igual forma, se debe tener en cuenta factores como la cobranza agresiva que puede conllevar a la pérdida de estos.

Para la empresa especializada Transparents Service Recuperaciones Cía. Ltda. (2019) la cobranza va a depender de las condiciones del cliente, monto, lugar, tipo de deuda y gastos incurridos. Entre los tipos de cobranzas se considera la formal, judicial y extra-judicial. La cobranza formal se refiere cuando se utiliza el personal y recursos propios de la empresa, o por medio de la contratación de servicios de call centers. La cobranza judicial se refiere al uso de personal especializado en leyes, lo cual va a generar un costo para la empresa. La cobranza extra-judicial, en cambio, es aquella que evita el hecho de ir a juicio, esto se lo realiza por medio de nuevas fechas de pago, interés diferenciado, entre otras estrategias.

Elementos conexos en el funcionamiento de las tarjetas de crédito

El 27 de octubre de 2014 se generó el impuesto a la Sociedad de Lucha contra el Cáncer (SOLCA), en donde se estableció cancelar el 0.5% del consumo de tarjeta de crédito. Este impuesto está destinado al financiamiento de tratamientos e investigaciones sobre el cáncer en el país. Según (Pelchor, Calderón, & Mayorga, 2015) la imposición de este tributo ha afectado los hábitos de consumo de los habitantes, quienes han tratado de migrar a otras opciones de financiamiento.

La tercerización es un mecanismo que permite a las empresas focalizarse en el giro de su negocio y contratar otras empresas para que se encarguen de otros

aspectos como las cobranzas, por ejemplo. En este punto, se brinda el trabajo de cobrar a una empresa que se dedica a realizar los trámites, brindando una mayor efectividad en el cobro; como beneficio se obtiene el transferir las responsabilidades y costos a otra compañía. En Guayaquil existen empresas como Romero y Asociados, Lipagli S.A., Cobraconsa, Coincre Cía. Ltda., Créditos y Cobranzas Cía. Ltda., Inca Créditos y Cobranzas Cía. Ltda., entre otras.

La compra de cartera o factoring buscan generar liquidez en el negocio, la cual se puede perder por cuentas incobrables. En el marco legal ecuatoriano representa un contrato que crea, regula, modifica o extingue las obligaciones entre las partes involucradas. Entre los derechos del factor se encuentra la realización de las acciones correspondientes al cobro, así como una retribución por el servicio brindado; entre sus obligaciones está el someterse a las condiciones del contrato y brindar el servicio estipulado, incluyendo el pago por la adquisición del instrumento y asunción del riesgo. Los clientes del factoring deben asegurar la existencia y legalidad de los instrumentos otorgados, comunicar la operación al deudor, recibir el pago del deudor y depositarlos al factor en caso de estar establecido en el contrato (Durán, 2019).

Con respecto al castigo de obligaciones, el Código Orgánico Monetario y Financiero señala que se castigará de forma contable las obligaciones irrecuperables, lo cual no liberará de responsabilidades al moroso, ni la exime del cobro a la empresa que otorgó la obligación (Asamblea Nacional Constituyente, 2014).

Doctrinas crediticias

Molina (2015) señaló que las empresas cuentan con dos ciclos importantes, los cuales son el ciclo comercial y el ciclo del crédito comercial. Este último ciclo tiene que ver con las finanzas de la empresa y es el que ha priorizado la venta hacia aquellos clientes que pagan a tiempo. Por tanto, los directivos de las empresas deben crear políticas comerciales y de riesgos para tener un ciclo de crédito adecuado.

El tener un ciclo de crédito adecuado permite a las empresas tener menos necesidades de apalancamiento financiero, ya que se cuenta con un ciclo del circulante propicio. Aquí aparece el concepto de liquidez, lo que según Rodríguez y

Venegas (2018) se define como la capacidad de convertir los activos en efectivo, siempre y cuando esta conversión no genere grandes pérdidas de valor. También se define a la liquidez como la solvencia a corto plazo, mientras que el apalancamiento se refiere a la solvencia a largo plazo. Es importante destacar que la liquidez no necesariamente se traduce en rentabilidad, su exceso puede conllevar a acceder a títulos financieros con altos riesgos de mercado, mientras que una gestión adecuada permite incrementar los créditos otorgados, reducir riesgos por ausencia de liquidez y aprovechar oportunidades de negocios.

Para Amat y Puig (2018) la liquidez puede ser generada desde cuatro fuentes principales. Una es por características operativas que puede comprender márgenes de ganancia, precio, salarios, entre otros. La segunda fuente es debido a la gestión del fondo de maniobra operativo, en donde se incluye la administración de inventarios, políticas de pago, políticas de cobro, entre otras. La tercera fuente es la que genera liquidez por medio de inversiones a largo plazo, mientras que la última fuente es la liquidez por retribución del capital o también llamada por recursos propios.

Por tanto, se observa que, a nivel empresarial las organizaciones deben controlar a quienes se les ofrece crédito; esto incluye a las instituciones financieras que deben evaluar a las personas que acceden a un préstamo. Desde esta perspectiva se genera el concepto de *scoring* de riesgos que se refiere a un filtro de nivel crediticio e insolvencia. Para Leal, Aranguiz y Gallegos (2018) este concepto surge debido a que los modelos predictivos de capacidad de pago no han sido suficientes para la predicción de las dificultades financieras; esto se da porque a pesar que la información financiera es necesaria, se necesita que sea más diversa y con mayor contenido.

Desde el otro lado, se tiene a los consumidores, de los cuales según Garay (2015) en el pasado se los consideraba como tomadores de decisiones racionales, sin importar el contexto, doctrina que posteriormente fue cambiada tomando el contexto como un factor importante. En el estudio del autor antes mencionado se identificó que la felicidad de las personas y el bienestar económico están influenciados por factores como el alfabetismo financiero, decisiones económicas, cultura y emociones.

En el análisis de las teorías económicas referentes al tema de investigación, resulta necesario nombrar a Milton Friedman. Este economista muy influyente buscó reemplazar el enfoque teórico de John Maynard Keynes. Según Palley (2014) Friedman proponía una estrecha relación entre el capitalismo y la libertad económica; lo cual fue muy discutido luego de la crisis del 2008 debido al deficiente control estatal sobre la economía. Friedman propuso que existe una diferencia entre la economía positiva y la normativa. La primera hace referencia a la teoría económica sobre lo que es, mientras que la teoría normativa lidia con lo que debería ser. Desde esta perspectiva, el economista en mención señalaba que el mercado respondía a un conjunto de intereses que luchaban contra un gobierno incompetente; en tanto que, Keynes cuestionaba la incompetencia de ambas partes.

Otra teoría importante dentro del tema de investigación es la teoría del consumo, la cual fue creada en 1957 por Friedman. Esta presentaba términos en base al consumo agregado creándose la hipótesis del ingreso permanente con lo cual las familias realizan el consumo en base al ingreso esperado durante su vida; es decir, tienen un consumo que es una proporción fija de este ingreso permanente. En este sentido, los hogares hacen una predicción de su futuro para la toma de decisiones sobre consumo. En esta hipótesis se señalaba que las fluctuaciones del egreso por consumo son más estables cuando se considera el ingreso permanente que con el ingreso presente; esto se debe al dinamismo de la economía a corto plazo (Palley, 2014).

Financieras Populares

Las financieras populares se tratan de sociedades que integran el sector social sin tener fines de lucro o ánimo especulativo, que tienen el objeto de efectuar operaciones de préstamo y ahorro con sus socios (Condusef, 2019). Dentro de este tipo de financieras el Ecuador adjuntó dentro de la Constitución de la República del 2008 a la Economía Popular y Solidaria (EPS), la cual según Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) (2019) sostuvo que es una forma de organización económica en el cual sus integrantes desarrollan y organizan procesos con respecto a la comercialización, consumo, producción, financiamiento e

intercambio de servicios y bienes que permitan generar ingresos y satisfacer necesidades.

A partir del año 2011 se reconoce dentro de la Ley de Economía Popular y Solidaria (LOEPS) a la economía popular y solidaria, la misma que se encuentra establecida en el artículo uno de dicha ley. La LOEPS tiene como objetivo fortalecer, fomentar y reconocer la EPS y el Sector Financiero Popular y Solidario (SFPS) en su ejercicio, los mismos que estén relacionados con los otros sectores de la economía y el Estado (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019).

Para la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019) los principios de la economía popular y solidaria son los siguientes: a) la distribución solidaria y equitativa de los excedentes; b) equidad de género; c) la búsqueda del buen vivir y bien común; d) la responsabilidad ambiental y social, rendición de cuentas y solidaridad; e) la prelación de los intereses colectivos sobre los individuales y la del trabajo sobre el capital; f) la autogestión; g) el consumo responsable y ético, y el comercio justo; h) el respeto a la identidad cultural.

Las formas de organización que existen en la economía popular y solidaria de carácter financiero y no financiero según la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019) son las mutualistas, cooperativas, organizaciones comunitarias y asociaciones. Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para vivienda tienen como objetivo la captación de recursos de los clientes y destinarlos para el financiamiento de construcción, vivienda para el bienestar de sus socios y clientes. Las asociaciones son un conjunto de personas que realizan actividades productivas complementarias o similares y económicas, por medio del abastecimiento de equipos, materia prima, tecnología, herramientas e insumos de manera autogestionada y solidaria para producir y comercializar sus bienes y servicios.

Continuando con las organizaciones que conforman la EPS se encuentran las cooperativas son una sociedad de individuos unidos de forma voluntaria con el propósito de satisfacer sus necesidades culturales, sociales y económicas que poseen en común. Las organizaciones comunitarias se refieren al conjunto de organizaciones que están vinculadas en relación a identidades étnico culturales,

sector rural o urbano, territorio, cuidado de la naturaleza, familiar y por género; las mismas que se unen de manera autogestionada y solidaria para trabajar juntos en distribuir, producir, comercializar y consumir servicios y bienes socialmente necesarios y permitidos (Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, 2019).

Tiene gran importancia la economía popular y solidaria dentro del país, ya que facilita el desarrollo de este, por lo que es indispensable que este sector y el sector financiero popular y solidario sean supervisados como estipula la Constitución en su artículo 283. Para la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (2019) en el 2012 se pone en funcionamiento la SEPS, la misma que es una institución técnica de control y supervisión que tiene como objetivo la estabilidad, el desarrollo y el correcto funcionamiento de las organizaciones, de igual manera busca el bienestar de la comunidad en general y de sus integrantes. Partiendo de este enfoque social y solidario se presente el concepto de créditos Grameen.

Créditos Grameen

Los créditos Grameen nacen en los años 70 por la idea Muhammad Yunus quien era un doctor en economía y profesor de la Universidad de Chittagong en Bangladés; en el año 1976 Yunus inició a brindar préstamos personales de su propio dinero a las personas pobres que vivían cerca de la universidad que trabajaba. Luego de diez años montó su propio banco especializado en dar créditos a sectores que no tenían posibilidad de acceder a un financiamiento el cual fue llamado Grameen Bank que significa Banco del pueblo en bengalí, estos préstamos eran destinados a la producción de artesanías tradicionales, cría de animales y al cultivo de alimentos esenciales (Gómez, 2017).

Para Alemany (2016) el banco de los pobres de Bangladesh, tiene la particularidad que es el banco quien acude a donde está el cliente y no al revés. Para lograr acceder a un crédito se necesita que sea pobre y ser parte de un grupo conformado por cinco personas que son tomados como garantes mutuos, por lo que si alguno de ellos no puede cubrir su deuda los demás deben hacerse cargo del mismo sin acumular intereses. Esta entidad tiene una tasa de retorno del 98% sin usar ni avales ni garantías convencionales, ya que el crédito se basa en la confianza

y lo extraordinario es que la mayor parte de Grameen es de sus prestamistas, siendo sólo el 10% de sus acciones del Gobierno. Yunus en el año 2006 ganó el premio Nobel de la Paz, por inventar el revolucionario sistema de los microcréditos por medio de Grameen Bank, el cual ha permitido sacar a las familias del mundo del círculo opresivo de la pobreza extrema.

Entre los servicios que ofrece el Grameen se encuentran los siguientes: acceso a un fondo de pensiones donde los prestamistas ahorran un dólar al mes durante un periodo de diez años ofreciendo como incentivo el banco duplicar dicha cantidad sin costo adicional, préstamos para rehabilitar o construir casas sólo para clientes que han devuelto sus dos primeros préstamos y que el título sea a nombre de la mujer; para personas con mayor capacidad emprendedora se les ofrece créditos de mayor cantidad, becas para los hijos de los miembros del Grameen y un programa de salud que actúa como un seguro médico (Alemany, 2016).

El Grameen Bank contaba con un sistema innovador de reembolso y desembolso de fondos, el cual consistía en brindar un préstamo inicial con un valor pequeño, el cual se podía renovar con aumento de las cantidades mientras se cumplía adecuadamente las obligaciones del contrato, por lo que los clientes estaban obligados a ser disciplinados. Además, se brindaba préstamos a grupos mancomunados, en donde se otorgaba el crédito a uno de los miembros del grupo, el cual era responsable del pago y no permitía capacidad crediticia a los demás integrantes del grupo si el prestatario no cumplía su contrato (Mundo diario, 2016).

Morosidad

La morosidad se trata del incumplimiento de las obligaciones de pago, en lo que respecta a los créditos que son otorgados por entidades financieras se lo expresa como el resultado del importe de créditos morosos y el total de préstamos brindados (Edufinet, 2019).

En cambio Agencia Española de Protección Familiar (2019) afirmó que la morosidad es la práctica en donde una persona no cancela una deuda en un plazo establecido con anterioridad, sino la información es enviada a las agencias de

informes crediticios lo que ocasionaría una reducción de su calificación crediticia. La tasa de morosidad se calcula por medio de una tasa o ratio, la cual sirve para saber sobre la salud de una entidad o empresa, la misma que se hace mediante una división de los créditos que están pendientes con los valores de créditos totales. Para explicar de mejor forma el concepto:

Factores de la Morosidad

Para Brachfield (2015) el problema de la morosidad se debe a la evolución de los ciclos económicos y a causas estructurales, el aumento de la morosidad sin duda alguna se debe a causas coyunturales como son el enfriamiento de la economía o la desaceleración de la actividad económica, ya que en tiempos difíciles las empresas usan la prolongación de plazos de pago al existir un encarecimiento del coste del dinero, con lo cual logran sustituir los créditos bancarios. Otras causas estructurales suelen ser la actitud de algunas entidades del sector económico, las cuales como se mencionó prolongan los plazos de pago aprovechándose de su posición dominante perjudicando de esta forma a empresas más pequeñas.

Chavarín (2015) afirmó que la evolución del índice de morosidad se debe a los factores regulatorios, políticos y económicos, el mismo que puede variar entre bancos, esto se da a causa de que cada entidad cuenta con sus propios recursos, tecnología y políticas de gestión de crédito con las que operen respectivamente.

En el trabajo de Guillen y Rodríguez (2017) se mencionaron que las variables fuertemente asociadas con la morosidad son antigüedad como cliente, las cargas familiares, ser empleado del Estado y el vivir en vivienda alquilada. Además, las variables con respecto a los tarjetahabientes morosos indicaron que existen dos, las cuales merman la capacidad de pago de los clientes, estas son el canon de alquiler y las cargas familiares.

En el trabajo de Vásquez (2018) se señaló que las causas externas de morosidad son el cambio de ocupación que generó menores ingresos, el hecho que no coinciden la fecha de ingresos de los clientes con sus pagos y desconocimiento de valores generados por pago vencido, en cambio, las causas internas de la morosidad fueron

recargar funciones a los encargados de cobros y no mantener actualizado los datos de clientes por lo que dificultad el cobro respectivo del mismo.

En el trabajo de investigación llevado a cabo por Borja (2018) se determinó que los factores asociados a la morosidad son el sobreendeudamiento, poseer dos o más tarjetas de crédito, desempleo, malos negocios y calamidad doméstica. Además, se logró identificar que la mayoría de personas prefiere pagar el mínimo mensual, las personas aceptan pagar recargos por mora, los individuos no conocen el interés ni los términos de la deuda, no se compara con otras instituciones financieras y no poseen un extra para afrontar gastos imprevistos.

Crisis Bancaria

Antes de tratar el tema de crisis bancaria es importante destacar que una de las limitantes del desarrollo y crecimiento económico es el acceso a una fuente de financiamiento formal; esto a su vez viene dado por la alta informalidad que existe para demostrar la capacidad de pago de las empresas o individuos (Leal et al., 2018). Por tanto, esta situación compromete el pago del crédito y por ende afecta las operaciones del prestamista. Cuando este contexto se refleja de manera desmesurada en instituciones financieras aparecen las crisis bancarias.

Asimismo, otro factor que se considera es la liberalización del sistema financiero. Vargas y Díaz (2016) afirmaron que las crisis financieras se definen como la incapacidad de colocar fondos a los usuarios por parte de los intermediarios financieros; este evento sucede de forma repentina. Entre las consecuencias se encuentra el pánico generalizado ocasionando una demanda de efectivo más alta de lo normal; cabe destacar que, la restricción de recursos financieros provoca que las entidades prestatarias no puedan cancelar sus deudas afectando a todo el sistema. Una de las causas de las crisis financieras viene dada por la propagación de instituciones no bancarias que ejecutan actividades bancarias indirectamente. En cambio, desde el punto de vista de las políticas económicas, se busca estimular la economía por medio de la reducción de las tasas de interés; sin embargo, esto a su vez suele generar burbujas financieras. En términos generales las crisis pueden deberse a políticas fiscales, balanza de pagos o sector bancario.

Configuración Jurídica

La Constitución de la República del Ecuador señala que le compete al Estado todo lo relacionado con las políticas monetarias y económicas, teniendo el país un sistema solidario y social. Por medio de la fijación de políticas se busca alcanzar un equilibrio y dinamismo entre el Estado, mercado y sociedad, conllevando a la población al buen vivir. Dentro de los objetivos de las políticas económicas se tiene la adecuada distribución del ingreso nacional, asegurar la estabilidad económica, garantizar un comercio justo en mercados eficientes y transparentes; así como el impulso de un consumo socialmente responsable. Por tanto, se evidencia la necesidad de una adecuada regulación y control en lo referente a las tarjetas de crédito (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

El Código Orgánico Monetario y Financiero es el encargado de la regulación del sistema financiero; por tanto, aquí es donde se determinan las regulaciones, políticas, controles, supervisión y mecanismos de rendición de cuentas. Entre sus objetivos se establece el producir riqueza, lograr la consistencia e integración de las actividades financieras, garantizar la liquidez del país y la sostenibilidad del sistema financiero ecuatoriano. Otro aspecto importante es que se busca generar incentivos para favorecer la Economía Popular y Solidaria (Asamblea Nacional Constituyente, 2018).

Entre los principios por los cuales se rige este código, están el hecho de que el ser humano se encuentra sobre el capital. Según el código, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera es la encargada de la formulación y dirección de las políticas crediticias (Asamblea Nacional Constituyente, 2018).

Según las Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado, la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera es la entidad que podrá fijar los valores máximos que las instituciones financieras pueden cobrar por renovaciones, reposiciones, planes de recompensa, emisión. Los segmentos económicos que pueden disponer de una tarjeta de crédito van desde la E hasta la AA (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2018).

En las normas se estableció que las tarjetas de crédito solo pueden ser emitidas por las instituciones financieras que estén reguladas por la Superintendencia de

Banco y Seguros. Estas tienen como finalidad la adquisición de productos o servicios en locales que permiten este tipo de transacciones bajo contrato firmado (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2018).

Según la norma antes mencionada, el crédito diferido es el que permite plazos de pago para el tarjetahabiente, en donde el establecimiento procede a descontar la cuenta por pagar a la administradora de la tarjeta de crédito, siendo esta la que se encarga del cobro total. El crédito rotativo, en cambio, se refiere a una línea de crédito definida entre el tarjetahabiente y la institución administradora de la tarjeta de crédito, para lo cual es necesario presentar notas de cargo. Las tarjetas pueden ser de circulación general y de circulación restringida. La primera se puede usar en uno o más establecimientos comerciales, mientras que la restringida es aquella que sólo puede ser usada en un establecimiento (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2018).

Con respecto al contrato firmado por el tarjetahabiente, este debe tener entre otros ítems, los derechos de consumo del tarjetahabiente, detalle de los cargos, retribuciones, honorarios, gastos y costos que están asociados al servicio, indicando de manera clara la forma y base del cálculo. En lo que respecta a los intereses, estos serán calculados por medio del promedio mensualizado del uso de la línea crediticia. Asimismo, se debe establecer un período de gracia en donde el tarjetahabiente no incurra en ningún gasto financiero; no obstante, en caso de incumplimiento en el pago durante este período, la institución financiera podrá proceder al cobro de intereses desde la fecha de consumo hasta la fijada en el período de gracia, incluyendo el interés por mora luego del período antes mencionado (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2018).

En cuanto al contrato establecido entre la administradora de tarjetas de crédito y el establecimiento comercial, se debe incluir entre otros ítems, la obligación del local a recibir pagos con la tarjeta, obligación de emisión de la nota de cargo, comprobación de la rúbrica y firma del comprador con la de la tarjeta con que se realiza la transacción; obligatoriedad de que los descuentos, ofertas, rebajas y promociones sean aplicadas de igual forma que el pago al contado, a excepción de que en la

publicidad o medio promocional se lo indique de manera explícita (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2018).

Capítulo III

Marco Metodológico

El presente trabajo tuvo como metodología de investigación un enfoque de tipo mixto, con alcance descriptivo; en cuanto al diseño utilizado para recolectar la información se aplicó el no experimental; además se procedió a la realización de una investigación de campo con corte transversal. En cuanto a la población y muestra estudiada se contó con un total de dos especialistas en el tema y tres grupos focales.

Se denomina enfoque mixto a las investigaciones que poseen un enfoque cuantitativo y cualitativo; en donde el primero se basa en la obtención de datos por medio de formas medibles, ya sean estas por estadísticas o a través de encuestas las cuales arrojen un valor considerado. Mientras que el cualitativo se centra en la obtención de información por medio del entendimiento e intercambio de ideas que pueden existir durante una conversación, por lo que ha sido considerado un enfoque basado en las vivencias e interpretaciones de los investigadores (Galeano, 2018).

El enfoque es cuantitativo, puesto que para la obtención de los datos fue necesario ver los datos institucionales sobre la morosidad en el pago de la cartera de consumo, permitiendo obtener resultados numéricos sobre la cantidad de cuentas que forman parte de la cartera de consumo vencida. La parte cualitativa viene dada porque se procedió a realizar tres grupos focales, los cuales fueron divididos por edades; adicionalmente se realizó una entrevista a un ejecutivo bancario que trabaja en la gestión de cobranzas de un banco privado; así como también a un cliente particular de una entidad financiera privada de la ciudad de Guayaquil.

El alcance descriptivo se caracteriza por referir de forma minuciosa y completa cada una de las características que poseen los datos investigados. Dentro de las técnicas permitidas en este tipo de alcance para recolectar los datos necesarios se encuentran: los cuestionarios, la observación y las entrevistas, ya que estas poseen la particularidad de recabar información específica (Maldonado, 2018).

La investigación tuvo un alcance descriptivo, puesto que a través de las encuestas, entrevistas u observación, éste identifica cada una de las características

que posee el grupo, persona o sector al cual se está analizando, facilitando de esta manera la inclinación o el comportamiento que estos tengan.

Para recabar información de los trabajos de investigación que poseen estudios realizados con anterioridad por diferentes personas, se aplica el diseño no experimental, puesto que este no será sometido a estudios nuevos, ni a ningún tipo de modificación, sino que se centrarán en observar y analizar la información con la que se posee sin manipular las variables de estudio (Hernández et al., 2018).

Debido a que el estudio que se realizó sobre la cartera vencida posee información y estadísticas dadas por otros autores, el diseño implementado fue el no experimental, ya que no fue necesario realizar alteraciones en las variables investigadas, aplicando solo la observación.

La investigación de campo es aquella que se realiza en el entorno y el lugar donde suceden los acontecimientos o donde se encuentra el objeto de estudio, obteniendo los datos de forma directa, ya sea por medio de encuestas o entrevistas. Este tipo de investigación va acompañada de un corte transversal o longitudinal de acuerdo a la forma y tiempo en la que se recolecten los datos (Bernal, 2016).

En el presente estudio se utilizó la investigación de campo, puesto que se realizaron las entrevistas con los especialistas y los grupos focales en un lugar físico de forma personal. Esta además estuvo acompañada de un corte transversal, puesto que la información fue recolectada en un solo momento durante la interacción establecida con los participantes.

Las técnicas utilizadas fueron los grupos focales, entrevistas y un análisis cuantitativo de datos oficiales sobre el tema de estudio. En los grupos focales realizados se indagó sobre la edad, sector donde vive, estado civil, número de hijos, si labora, estudia; además se investigó sobre la edad en que adquirió la primera tarjeta de crédito, el tipo de entidad que facilitó la adquisición de la tarjeta de crédito, la forma de pago, usos frecuentes de la tarjeta, montos cancelados, cupo, recompensas, entidad que la emite o la marca, entre otros aspectos.

En las entrevistas realizadas a los clientes que poseen tarjetas de crédito se buscó evaluar la cantidad de tarjetas de crédito que tienen en la actualidad, la frecuencia de uso, si cuenta actualmente con trabajo estable, los consumos que cubre, la fecha de corte de su tarjeta, la forma de pago mensual, los factores principales para caer en mora y la evaluación de la capacidad de pago antes de adquirir una tarjeta de crédito o de solicitar un financiamiento.

Para las entrevistas realizadas a un colaborador bancario y al trabajador de una empresa de cobranzas se formularon preguntas que permitieron conocer de forma más directa si existe una comprobación profunda por parte de la institución antes de emitir una tarjeta de crédito, la frecuencia de análisis de los movimientos bancarios, los criterios para asignar cupos, razones del pago mínimo cada mes por parte del usuario, forma de pago más usada con las tarjetas, información brindada sobre las penalidades por caer en mora, aviso sobre el pago y fecha de corte, frecuencia de actualización de base de datos de clientes y principales factores para caer en mora.

Análisis Cuantitativo

El sistema financiero ecuatoriano tiene la particularidad de tener clasificadas las carteras de crédito en comercial, consumo, vivienda, microempresa, productivo y educativo, donde a través del tiempo que se tomó como rango de estudio, del año 2015 al 2019 ha tenido el siguiente comportamiento:

Las carteras de tipo comercial, vivienda, microempresa y educativo han tenido un decrecimiento lo que se denota por mostrar en el periodo de estudio pendientes negativas del 0.025, 0.001, 0.003 y 0.001 respectivamente; es decir, han perdido peso las carteras en mención en la colocación de créditos en el Ecuador. Por otro lado, las carteras de tipo consumo y productivo han tenido un crecimiento sostenido en el rango de estudio obteniendo pendientes positivas del 0.007 y 0.024 respectivamente. Por tanto, las empresas financieras, las cuales son las encargadas de destinar fuentes de financiamiento a los sectores del país se han enfocado de manera particular a los sectores anteriormente mencionados. Cabe destacar que es preocupante el comportamiento del sector comercial, ya que la colocación de crédito ha bajado de

manera importante en torno a 9.93 puntos porcentuales en relación a su punto máximo del año 2015 lo que representa el 20.9% de decrecimiento.

Tabla 1
Cartera por tipo de crédito

Tipo de crédito	2015	2016	2017	2018	2019
Cartera comercial	47,52%	46,37%	45,85%	40,75%	37,59%
Cartera de consumo	34,18%	32,60%	30,89%	34,96%	36,49%
Cartera de vivienda	8,16%	9,97%	9,79%	8,44%	8,22%
Cartera de microempresa	7,16%	7,72%	7,17%	6,39%	6,46%
Cartera productiva	1,00%	1,03%	4,23%	7,52%	9,52%
Cartera educativo	1,98%	2,31%	2,08%	1,73%	1,53%

Fuente: SB, 2019.

En relación a lo expuesto de cómo ha sido el comportamiento de los créditos en el país, en la figura 1 se puede apreciar lo destacado del sector del consumo, seguido del productivo. En base a esta información se analizará de manera específica cómo ha sido el proceder del sector de consumo, particularmente las tarjetas de crédito.

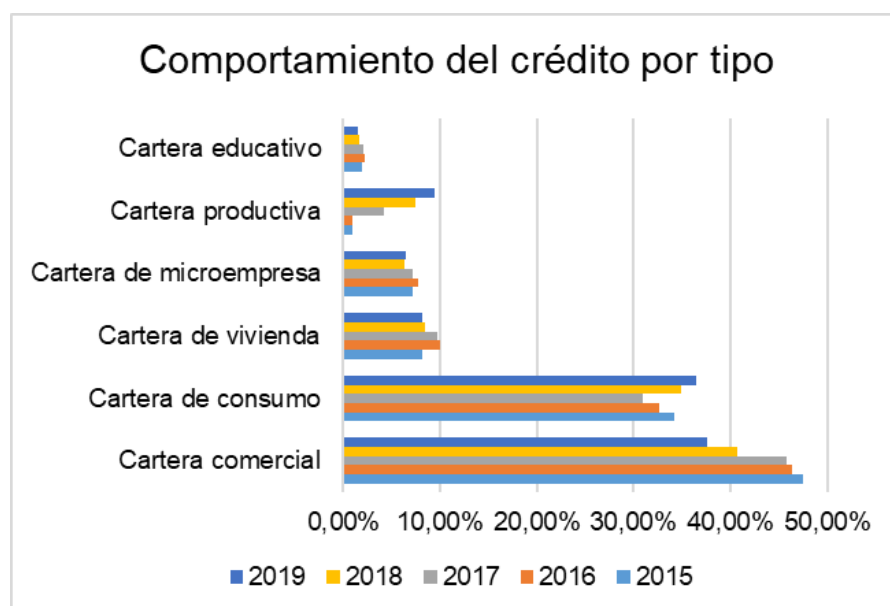


Figura 1. Cartera por tipo de crédito
Fuente: SB, 2019.

El sector de tarjetas de crédito ha tenido un crecimiento importante en el rango de estudio del 2014 al 2019 teniendo solo un decrecimiento que fue en el año 2017 del 7.1%; mientras que en el resto de años tuvo incrementos sostenidos del 3.1% en

el 2015, 6.6% en el 2016, 34% en el 2018 y 7% en el 2019, registrando un promedio de crecimiento en el rango de estudio del 8.7%.

Este crecimiento expuesto se constata con la pendiente obtenida por la participación en la colocación de tarjetas de crédito en los periodos de estudio, donde se estableció una pendiente positiva del 0.015. Es decir, en promedio el volumen de crédito por medio de esta vía ha ido en aumento de forma favorable para los intereses de las instituciones financieras, puesto que el porcentaje de interés que cobra este tipo de instrumento financiero es elevado.

Tabla 2
Cartera del sector consumo tipo tarjetas de crédito

Años	Participación tarjeta de crédito	Variación
2014	16,05%	
2015	16,55%	3,1%
2016	17,65%	6,6%
2017	16,39%	-7,1%
2018	21,97%	34,0%
2019	23,50%	7,0%

Fuente: SB, 2019.

Viendo la figura 2 se constata el crecimiento fuerte que ha tenido la colocación de tarjetas de crédito en el sector del consumo del Ecuador, donde tuvo su mayor incremento a partir del año 2017 hasta el 2019 donde no ha parado de incrementarse el volumen de crédito de la misma.



Figura 2. Cartera del sector consumo tipo tarjetas de crédito
Fuente: SB, 2019.

En relación a la morosidad que ha tenido la colocación de crédito de consumo vía tarjeta de crédito se puede apreciar en la tabla 3 que en los años del 2014 al 2016 tuvo un crecimiento importante, el cual se controló en los siguientes años del 2017 al 2019. Los años que más variación tuvieron en cuanto al incremento de la morosidad fueron los años 2015, 2016 y 2018 con el 19.8%, 21.5% y 2.8% respectivamente; mientras que en los años 2017 y 2019 decreció con el 86.6% y 2.7% respectivamente.

En sentido general a pesar de haberse tenido en los primeros años de estudio una morosidad pronunciada y creciente, la morosidad ha tenido un comportamiento decreciente en los años posteriores; es decir, los consumidores a quienes se les otorga este tipo de crédito de consumo pagan sus cuotas dentro del rango de tiempo impuesto por la entidad financiera que otorga la misma.

Tabla 3
Morosidad de la cartera del sector de consumo tipo tarjetas de crédito

Años	Morosidad tarjeta de crédito	Variación
2014	5,50%	
2015	6,59%	19,8%
2016	8,01%	21,5%
2017	1,07%	-86,6%
2018	1,10%	2,8%
2019	1,07%	-2,7%

Fuente: SB, 2019.

Por lo expuesto se puede constatar en la figura 3 que la morosidad ha tenido un incremento en los años del 2014 al 2016, reduciéndose de manera acelerada en los años siguientes del 2017 al 2019. En el periodo de estudio se ha podido constatar que el comportamiento de morosidad de las personas a las cuales se les otorga crédito de consumo vía tarjeta de crédito es decreciente y esto se comprueba al demostrar que la pendiente de la misma tiene una ligera inclinación hacia abajo, lo que demuestra que en el rango de estudio esta se encuentra controlada de manera satisfactoria.

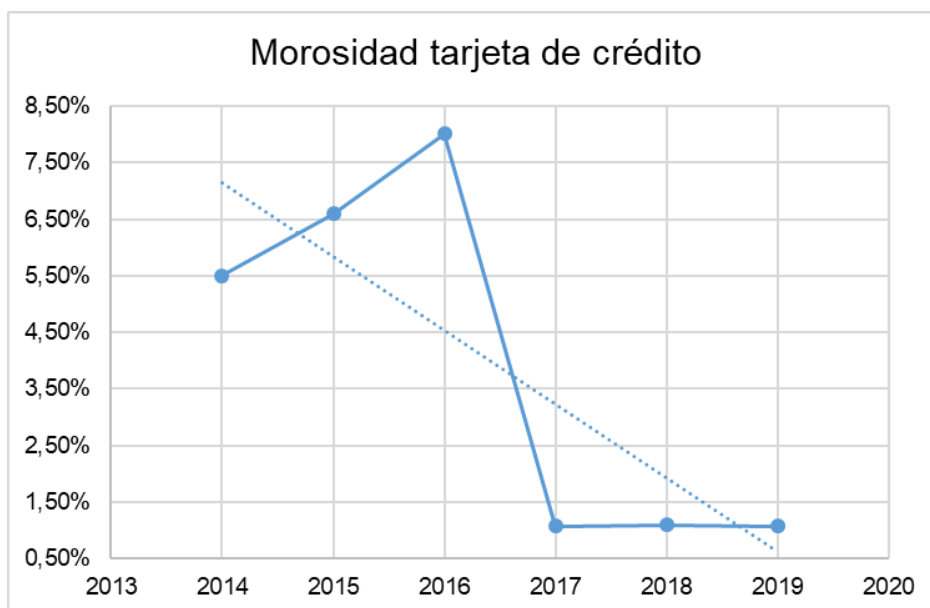


Figura 3. Morosidad de la cartera del sector de consumo tipo tarjetas de crédito
Fuente: SB, 2019.

Una vez se conoció el comportamiento de la cartera de consumo tipo tarjeta de crédito a nivel nacional se aterriza el estudio a Guayaquil, donde se pudo apreciar que en función de la información de la tabla 4 este tipo de crédito no ha tenido un crecimiento sostenido en el periodo de estudio, ya que en el único año donde se obtuvo crecimiento fue el año 2019 con el 1.6%; mientras que en los años del 2015 al 2018 tuvo decrecimiento del 1.0%, 0.5% y 1.5% respectivamente alcanzando un promedio negativo del 0.3%.

Tabla 4
Participación de crédito de consumo tipo tarjeta de crédito en Guayaquil

Años	Participación tarjeta de crédito	Variación
2015	32,18%	
2016	31,87%	-1,0%
2017	31,72%	-0,5%
2018	31,23%	-1,5%
2019	31,73%	1,6%

Fuente: SB, 2019.

Para reforzar lo expuesto en relación al comportamiento del crédito vía tarjeta de crédito en la ciudad de Guayaquil, se puede apreciar que la figura 4 es decreciente en los años del 2015 al 2018 teniendo una pequeña recuperación en el 2019. Por tanto, a nivel general la participación de colocación de crédito va en disminución, lo

que se constata con la pendiente marcada de la figura la cual es decreciente dando un valor de 0.002.

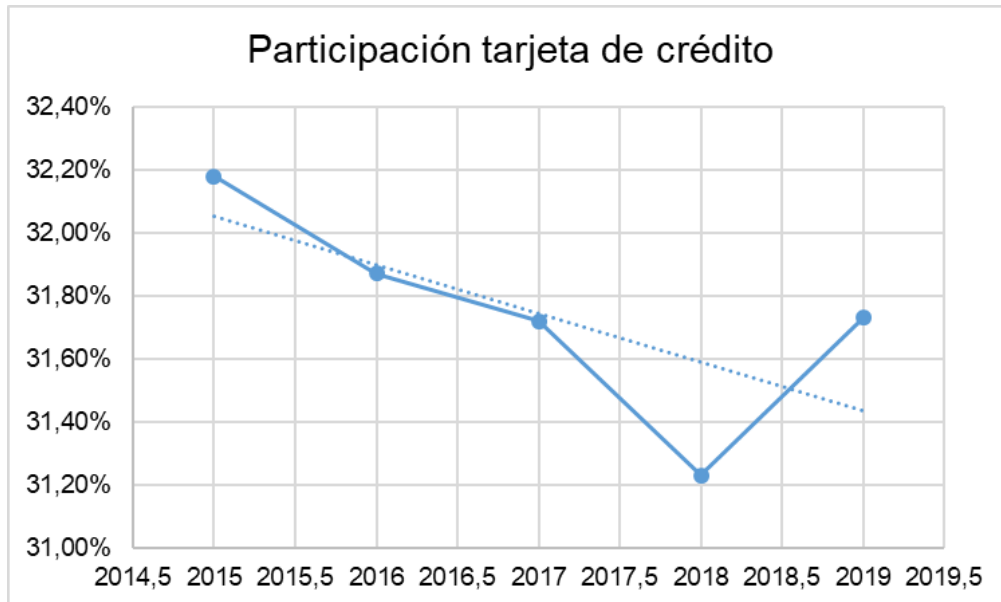


Figura 4. Participación de crédito de consumo tipo tarjeta de crédito en Guayaquil
Fuente: SB, 2019.

Una vez comprobado que la participación del crédito de consumo tipo tarjeta de crédito ha tenido un comportamiento decreciente en el periodo de estudio del 2015 al 2019, se analiza cómo se movió la morosidad en la ciudad de Guayaquil donde se pudo apreciar que tuvo incrementos en los años 2016 y 2019 con el 28.1% y 7.3% respectivamente; mientras que decreció en los años 2017 y 2018 con el 74.4% y 21.2%.

Por tanto, la morosidad en la ciudad de Guayaquil se ha podido controlar después de los altos alcanzados en el 2015 y 2016, lo que se constata con la aplicación de la pendiente donde dio como resultado un valor negativo del 0.008 con un promedio de decrecimiento del 15% en los años que se tomó como estudio 2015 al 2019.

Tabla 5
Morosidad del crédito de consumo vía tarjeta de crédito en la ciudad de Guayaquil

Años	Morosidad tarjeta de crédito	Variación
2015	3,17%	
2016	4,06%	28,1%
2017	1,04%	-74,4%
2018	0,82%	-21,2%
2019	0,88%	7,3%

Fuente: SB, 2019.

Al momento de observar la gráfica se ve un claro movimiento decreciente después de los máximos alcanzados en el año 2016; es decir, el riesgo de las entidades financieras que colocaron este tipo de crédito de consumo vía tarjeta de crédito han tenido mejores beneficios en función del riesgo tomado con los clientes, ya que la pendiente bajista es un escenario óptimo para la banca a menor riesgo tomado.

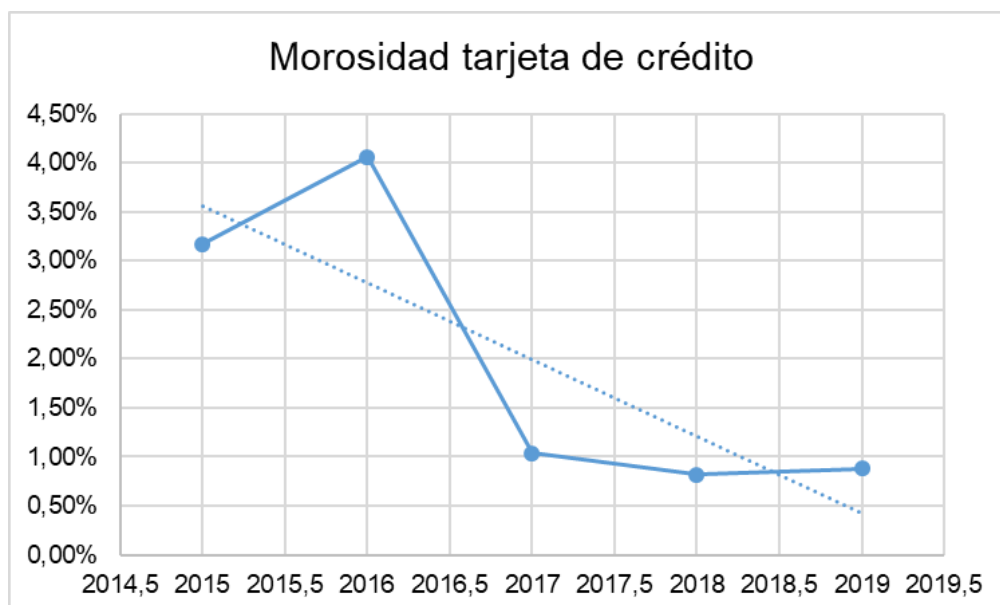


Figura 5. Morosidad del crédito de consumo vía tarjeta de crédito en la ciudad de Guayaquil
 Fuente: SB, 2019.

Al momento de ver el panorama presentado en este análisis del crédito se pudo apreciar que dentro del abanico de tipo de créditos existentes el que mejor comportamiento en cuanto a colocación ha sido el de consumo y productivo. A partir de ese escenario se procedió al análisis del crédito de consumo vía tarjeta de crédito donde se pudo establecer que el mismo ha tenido un comportamiento creciente en

los años del 2014 al 2019, con una morosidad de la cartera decreciente a pesar de los máximos que tuvieron en los años del 2014 al 2016.

Una vez establecido que el panorama de la colocación de crédito de consumo vía tarjeta de crédito ha tenido un comportamiento creciente con una morosidad controlada, se procedió al análisis de la ciudad de Guayaquil donde la colocación tuvo un movimiento decreciente igual al proceder que tuvo la morosidad en la misma.

Como aporte adicional la morosidad se incrementó en los años del 2014 al 2016, debido a la caída que tuvo el sector no manufacturero del Ecuador, sumado a la reducción de los precios del petróleo que pasaron de \$107 a \$26 por barril lo que representó un decrecimiento del 75.7% aproximadamente (Expansión, 2019). A este escenario también se le incorporó la apreciación del dólar lo que perjudicó a los productos colocados en el exterior, ya que eran más caros en relación a los precios de los países vecinos como Perú y Colombia.

Por lo expuesto, la morosidad depende de cómo vaya el crecimiento de la economía, que se la mide por medio del Producto Interno Bruto (PIB) del país. Es decir, cuando se tenga proyecciones de ralentización de la economía se deben de encender las alarmas para evitar la subida de los índices de morosidad que pueden ocasionar el quiebre de entidades financieras como lo sucedido en la recesión del 2008 con el quiebre del banco más importante de esos tiempos Lehman Brothers.

Análisis Cualitativo

Para la realización del enfoque cualitativo se utilizaron dos técnicas, los grupos focales y la entrevista a un experto en el medio y cliente de la banca. Los grupos focales estuvieron constituidos por nueve personas, las cuales fueron divididas bajo criterios de edad logrando con ello realizar tres grupos, repartidos por rangos entre 18 a 25 años, 26 a 35 años y 36 en adelante; en cuanto a los sectores hubo mayores personas del sector norte, seguidas de sur y centro. El estado civil estuvo compuesto por solteros, cuatro casados, un divorciado y un viudo, con la particularidad que todos trabajan y tres estudian, con respecto a los hijos todos tenían al menos uno.

Con respecto a la interrogante de a qué edad obtuvieron la primera tarjeta de crédito, las personas de edades entre 18 a 25 años indicaron que fue en promedio a los 20 años, seguido de los rangos de 26 a 35 años que mencionaron que a los 25 años; mientras que las personas que tenían 36 años en adelante establecieron que fue a los 25 años de igual manera. Por tanto, dentro del grupo de estudio se pudo definir que la obtención de la primera tarjeta de crédito estuvo en el rango de entre los 20 a 25 años de edad.

En relación a la interrogante de qué entidad emitió su primera tarjeta de crédito, se pudo definir que el primer grupo focal estuvo en edades de 18 a 25 años de edad, la entidad financiera dominante fue Banco Guayaquil con la tarjeta Visa. En el segundo grupo focal las personas estuvieron en edades entre 26 a 35 años de edad establecieron que de igual manera quien emitió su primera tarjeta de crédito fue una entidad financiera reconocida en el medio local como es Banco Pichincha con su tarjeta Visa; el tercer grupo de edades de 36 años o más indicaron que quien emitió su primera tarjeta de crédito fue la entidad financiera Banco del Pacífico con la marca MasterCard. Por lo expuesto, se puede establecer que la emisión de tarjetas de crédito está concentrada en los bancos más grandes del Ecuador con las marcas Visa y MasterCard, las cuales tienen convenio con las mismas para promocionar sus marcas.

En la interrogante acerca de que si en la actualidad mantienen su primera tarjeta de crédito los grupos a los cuales se les realizó el grupo focal mencionaron: los rangos de edades de 18 a 25 años de edad que sí la mantienen y que el promedio de cupo que mantiene es entre \$800 a \$1,000; por otro lado, el segundo grupo que abarca las personas de edades entre 26 a 35 años de edad siguen manteniendo la misma tarjeta de crédito con cupo entre \$1,000 a \$1,500 dólares. Finalmente, el tercer rango mencionó que de igual forma mantienen su primera tarjeta de crédito con un cupo promedio entre \$2000 a \$3,000; por tanto, se puede concluir que las personas que participaron en los grupos focales han tenido como particularidad que han mantenido su primera tarjeta de crédito y el incremento del cupo ha ido aumentando en función de la edad de los mismos.

Con respecto a las tarjetas de crédito que se tiene separadas con crédito de consumo y financiero; el primer grupo focal indicó que para el de tipo financiero tienen Visa y para consumo el crédito directo con Deprati; por otro lado, el segundo grupo estableció que tienen crédito financiero Visa y para el comercial crédito de consumo con Sukasa y Deprati. Finalmente, el tercer grupo que pertenecen a edades de 36 o más mencionaron que con la tarjeta de crédito MasterCard hacen todas las transacciones del día a día sin clasificación alguna. Por tanto, los dos primeros grupos tienen una división entre crédito financiero y de consumo; mientras que los de edad mayor concentran todo en una sola tarjeta, esto se da principalmente por el costo que tiene el crédito de consumo.

En relación a la interrogante planteada con respecto al uso frecuente que se les da a las tarjetas de crédito; partiendo del primer grupo de edades entre 18 a 25 años mencionaron que para restaurantes y salidas ocasionales, el segundo grupo de edades entre 26 a 35 años para compras por internet y alimentos para el hogar; mientras que el tercer grupo de edades de 36 años a más indicaron que para las compras para el hogar donde se concentra el uso en los alimentos para la familia. Por lo expuesto, se pudo apreciar que el uso frecuente de la tarjeta de crédito está en función de la edad del dueño de la misma.

Con respecto a la forma de actuar al momento de cancelar la tarjeta de crédito los participantes de los grupos focales tuvieron las siguientes particularidades: el primer grupo el cual estuvo compuesto por personas más jóvenes mencionaron que al momento de realizar la cancelación pagaban el mínimo, el segundo grupo un valor estimado; mientras que el tercer grupo el consumo total realizado en el mes. Es decir, las personas que tienen mayor edad son más conscientes en el uso de la tarjeta de crédito.

La utilización de avances de efectivo ha tenido las siguientes particularidades que varían en función de las edades de los dueños de las tarjetas: el primer grupo focal indicó que sí ha hecho avances de efectivo para pagar la tarjeta de crédito, debido a que sus finanzas en ocasiones no dan para pagar el valor mínimo, el segundo grupo estableció que este mecanismo lo ha realizado en alguna ocasión; mientras que el

tercer grupo perteneciente a las personas de 36 años o más nunca han realizado esta acción.

En relación a la interrogante planteada sobre la forma de pago usada al momento de utilizar la tarjeta de crédito, el primer grupo estableció que utiliza el método rotativo o corriente, el segundo grupo focal indicó usar el mismo método que el anterior; mientras que el tercer grupo difiere sus compras entre tres y seis meses. Es notable el comportamiento que se observa en los grupos focales puesto que los de menor edad no les dan mucha importancia a los intereses en el pago mínimo; mientras que los de mayor edad sí.

Con respecto a la interrogante acerca de si aceptaría una nueva tarjeta de crédito los grupos que conformaron los grupos focales respondieron lo siguiente: el primer grupo mencionó que, si la aceptaría ya que le permitiría tener un fondo de emergencia por cualquier eventualidad, el segundo grupo indicó que sí la aceptarían ya que puede ser útil para un momento determinado; mientras que el tercer grupo no aceptaría la tarjeta de crédito. Este comportamiento tiene como resultado la falta de educación financiera de las personas más jóvenes en cuanto a la administración de las tarjetas de crédito.

En relación a la interrogante planteada con respecto de los puntos que influyen en la decisión de aceptación de una tarjeta de crédito están: en el primer grupo focal el cual estuvo compuesto por edades de entre 18 a 25 años indicaron que la marca, seguido del grupo de edades entre 26 a 35 años donde mencionaron que el cupo; mientras que el grupo mayor conformado por personas de 36 años o más por los planes de recompensa que emite la marca. Por tanto, se puede apreciar que las preferencias varían en función de las edades teniendo apego a la marca, cupo y planes de recompensa.

Con respecto a la interrogante acerca del conocimiento del proceso jurídico de no cancelar las obligaciones financieras, los grupos focales tuvieron respuestas uniformes en las cuales indicaron no conocerlas, pero el tercer grupo le dio mayor énfasis al pagar las deudas en los tiempos establecidos para evitar inconvenientes futuros.

Una vez realizado el estudio de los grupos focales se procede al de las entrevistas el cual constituye la segunda parte del análisis cualitativo del trabajo de investigación, el cual se efectuó a un experto en la materia que se desenvuelve en la banca y a un cliente del sistema financiero nacional.

Entrevista #1

En la realización de la entrevista # 1 se partió del cliente del sistema financiero nacional.

¿Cuántas tarjetas de crédito posee en la actualidad?

Con respecto a la interrogante planteada el entrevistado mencionó que en relación al número de tarjetas de crédito que posee eran tres, las cuales estaban clasificadas en función de las marcas más grandes y de mayor aceptación en el país como lo son Visa, MasterCard y Diners.

¿Con qué frecuencia usa las tarjetas de crédito?

En relación a la frecuencia con la cual se hace el uso de las tarjetas de crédito el cliente de la banca nacional mencionó que entre dos a tres veces por semana, pudiendo haber ocasiones en las cuales el uso se extienda en más veces dependiendo de la necesidad que se presente en el momento.

¿Usted cuenta actualmente con trabajo estable?

Con respecto a la situación laboral en el que se encontraba el entrevistado supo mencionar que su condición era que, sí gozaba de un trabajo acorde y estable lo que le permitía tener ciertos excesos en relación al uso de las tarjetas de créditos que mantenía.

¿Qué tipo de consumos cubre con la tarjeta de crédito?

En relación a los tipos de consumo que realizaba con la tarjeta de crédito el cliente

de la institución financiera mencionó que no tenía clasificado los mismos, pero que la gran mayoría de los consumos eran destinados al consumo y a la alimentación.

¿Conoce la fecha de corte de su tarjeta?

Con respecto a la interrogante de que si el cliente de la banca conocía la fecha de corte de su tarjeta de crédito indicó que específicamente tenía conocimiento hasta cuando podía realizar el pago de cada una de las tarjetas de crédito que poseía, pero no exactamente cuando era el corte de cada una de las mismas.

¿Su forma de pago más usual es corriente o diferido?

Cuando se abordó al entrevistado acerca de la forma usual en la que realiza los pagos cuando usa sus tarjetas de crédito supo mencionar que en la gran mayoría de las veces lo hace de forma corriente, ya que esta opción le permitía pagar el mínimo y así no tener inconvenientes en sus finanzas personales por pagos altos en tarjeta de crédito.

¿Cuáles considera que son los factores principales para caer en mora?

En relación a los factores principales que son los causantes de caer en mora en el pago de las tarjetas de crédito, el entrevistado mencionó que es el exceso de uso de las mismas por encima de las posibilidades económicas de las personas. Esto se da por tener un mal manejo de las finanzas personales sumado a las compras impulsivas, dando como consecuencia llegar a fin de mes con una gran deuda que no puede ser cubierta por el ingreso corriente.

¿Usted evalúa su capacidad de pago antes de adquirir una tarjeta de crédito o de solicitar un financiamiento? Explique.

Con respecto a la interrogante planteada acerca de que si antes de adquirir una tarjeta de crédito o financiamiento evalúa su capacidad de pago; el cliente de la banca nacional estableció que no realiza ningún tipo de evaluación, debido a que tener el cupo aprobado de la tarjeta de crédito le permitirá tener un tipo fondo de emergencia

que lo pueda sacar de un apuro financiero. Cabe recalcar que, el punto principal está en no hacer uso desmedido, ya que en caso de hacerlo no pudiera cubrir los gastos incurridos, lo que da como consecuencia caer en mora con el emisor de la tarjeta de crédito.

Una vez culminada la entrevista con el cliente de la institución financiera nacional, se aborda la segunda entrevista que tiene como entrevistado a un experto de la banca nacional; este es un funcionario que se desenvuelve en la banca privada del país.

Entrevista # 2

Funcionario bancario.

¿Existe una comprobación profunda por parte de la institución antes de emitir una tarjeta de crédito? Explique.

En relación a la interrogante planteada, el asesor bancario mencionó que la comprobación que se realiza está en función de lo que se tiene disponible en el sistema financiero para que una vez pasado este filtro se dé la aprobación o negación de la emisión de la tarjeta de crédito. Desde el punto de vista del entrevistado la comprobación realizada sí es profunda en función de los recursos disponibles.

¿Los movimientos bancarios de los tarjetahabientes con qué frecuencia se analizan?

Con respecto a la interrogante acerca de con qué frecuencia la banca hace una revisión de los movimientos bancarios de los tarjetahabientes estableció que esto va en función del nivel de consumo que tenga el cliente, esto puede ser de forma trimestral llegando hasta tener una revisión mensual, incluso semanal.

¿Con base a qué criterios son emitidos los cupos de las tarjetas?

En relación a la interrogante planteada acerca de los criterios utilizados en la banca para emitir los cupos de la tarjeta de crédito, el entrevistado estableció que

están en función de tres parámetros principales: hábitos de pago del consumidor, capacidad de endeudamiento y comportamiento crediticio del cliente a quien se le va dar la tarjeta de crédito.

¿Los usuarios en su mayoría cancelan el monto mínimo cada mes? ¿Por qué razón?

Con respecto a la forma de pago tradicional que realiza la mayor parte de las personas se denomina monto mínimo y la razón de este método de pago por parte de los clientes está en función del monto que permita estar en equilibrio, entre no entrar en mora con la entidad emisora de la tarjeta de crédito y los gastos incurridos en sus gastos personales evitando con ello afectación a sus finanzas.

¿Cuál es la forma de pago más usada con las tarjetas? Explique.

En relación a la forma de pago preferida por los clientes dueños de tarjeta de crédito es la denominada pago mínimo, debido a que este mecanismo les permite que no exista una fuga masiva de los ingresos que generan mensualmente en su actividad laboral y les permite estar al corriente con sus obligaciones financieras adquiridas.

¿Se brinda al usuario información completa sobre las penalidades por caer en mora? Explique.

Con respecto a la interrogante planteada acerca de si se le brinda al cliente de la tarjeta de crédito información relevante acerca de las consecuencias de incurrir en mora, el funcionario mencionó que estas cláusulas están descritas en el contrato que firma el cliente donde se especifica de manera puntual las penalidades existentes por la mora en los pagos de los consumos realizados.

¿Les recuerdan a los usuarios antes de cada corte el valor a cancelar?

En relación al recordatorio a los clientes antes de cada fecha de corte sobre el valor a pagar por los consumos de tarjeta de crédito, el funcionario mencionó que hace años atrás se realizaba este tipo de estrategia, pero se dejó de realizar debido

al conjunto de molestias que eran presentadas por los clientes por las llamadas mensuales con recordatorio de sus valores a pagar por concepto de consumo de tarjeta de crédito.

¿Con qué frecuencia la institución actualiza la base de datos de los clientes?

La frecuencia con que la banca actualiza la base de datos de sus clientes está en función de la política de cada institución financiera y estas pueden darse en cada semestre, trimestre, llegando a entidades financieras más estrictas que lo realizan de forma mensual.

¿Cuáles considera que son los factores principales para que los clientes caigan en mora?

Con respecto a la interrogante planteada, el ejecutivo bancario estableció que entre los principales motivos de que los clientes caigan en mora está la falta de educación financiera y de considerar que los cupos otorgados por concepto de tarjeta de crédito son ingresos adicionales que posee la persona, llegando a un punto que el nivel de deuda es tan grande que no pueden cubrirlo con sus ingresos corrientes, lo que desencadena en moras en los pagos de las obligaciones contraídas con el emisor de la tarjeta.

Capítulo IV

Resultados

Análisis General de Resultados

Para analizar los factores del uso de las tarjetas de crédito y la incidencia en la morosidad de los clientes de los emisores de las mismas de la ciudad de Guayaquil, se realizó un análisis de tipo mixto donde interviene el enfoque cuantitativo y cualitativo para conocer a detalle el comportamiento de los tarjetahabientes por medio de análisis de información de entidades gubernamentales, grupos focales y entrevistas.

Se partió del análisis cuantitativo donde se evaluó el sistema financiero ecuatoriano y se pudo observar que la clasificación del sistema está en comercial, consumo, vivienda, microempresa, productivo y educativo. Las carteras de tipo comercial, microempresa, vivienda y educativo han tenido un decrecimiento en el periodo de estudio del 2015 al 2019; mientras que las carteras de consumo y productivo han tenido un crecimiento importante. En base a esta información se establece que la banca se ha enfocado al crédito de consumo y productivo destacando que el enfoque está en el de tipo consumo, ya que le brinda mayores beneficios por sus altos porcentajes de intereses.

En relación al incremento de la cartera de consumo se pudo constatar que este crecimiento sostenido fue conseguido por el comportamiento que ha mantenido la industria de las tarjetas de crédito; cabe recalcar que, este tipo de producto tiene mayor riesgo por eso es de tasa más alta. Dentro del periodo de estudio se pudo observar que en ciertos años la morosidad se dispara y esto es debido a que este nicho tiene un componente elevado de consumo cíclico; por tanto, cuando la economía del país no esté pasando por buen momento, las tasas de morosidad se dispararan.

En sentido general la industria de las tarjetas de crédito ha tenido un crecimiento sostenido con un nivel de morosidad controlado, lo cual impacta de manera directa a la colocación de crédito de consumo y rentabilidad a las entidades emisoras de las tarjetas de crédito. Este comportamiento ha sido beneficioso para el país en general,

así como la ciudad de Guayaquil que es el centro del estudio, pero hay que estar constantemente alerta a los cambios de ciclos económicos para evitar el colapso financiero de la banca por las elevadas tasas de morosidad que se pudieran incurrir, como lo vivió Estados Unidos en la crisis inmobiliaria del 2008.

En el análisis cualitativo se hizo uso de dos técnicas; por un lado, grupos focales que estuvo conformado por nueve personas que fueron clasificadas por edad, sector, estado civil, trabajo, estudios y demás información acerca del manejo de tarjetas de crédito; mientras que, con respecto a la segunda técnica la cual fue la entrevista se la realizó a un ejecutivo de un banco privado de la ciudad de Guayaquil y un cliente del sistema financiero nacional.

En el primer grupo focal se pudo establecer que la edad media en la que las personas obtuvieron su primera tarjeta de crédito fue entre los 20 a 25 años de edad y la emisión de la misma fue realizada por una entidad financiera donde destacaron las marcas Visa y MasterCard. También se pudo establecer que con respecto a si en la actualidad mantiene su primera tarjeta de crédito indicaron que sí y los cupos que mantienen van en función de las edades que rondan entre las escalas de \$800 a \$1,000, \$1,000 a \$1,500 y \$2,000 a \$3,000.

Con respecto a la separación de tarjetas por consumo y crédito financiero, la gran mayoría sí lo tiene, donde este comportamiento es visible en las personas más jóvenes. Entre los usos frecuentes están restaurantes, salidas ocasionales, compras por internet y alimentación para el hogar; en relación a la forma de pago de los consumos de tarjeta de crédito optaron por el pago mínimo para tener un equilibrio entre el pago de sus obligaciones y sus finanzas personales. Otro factor a resaltar es que la gran mayoría ha hecho uso del avance de efectivo para pagar la mensualidad de la tarjeta, lo cual repercute enormemente en el pago de intereses sobre la deuda.

En relación a la aceptación de una tarjeta de crédito nueva indicaron que sí la aceptarían, ya que constituye un disponible que puede tapar alguna emergencia determinada; lo que más valoran de una tarjeta de crédito es su marca, cupo y planes de recompensa que otorgue la entidad emisora de la misma. Finalmente se pudo establecer que no conocen los procesos jurídicos en que pueden incurrir por no pagar las obligaciones financieras contraídas.

En el análisis de las entrevistas realizadas se partió por la del cliente de la entidad financiera para cerrar con la utilización de la herramienta de la investigación con el experto en la materia, el cual fue un ejecutivo de un banco privado de la ciudad de Guayaquil.

El entrevistado indicó que al momento de la realización de la entrevista poseía tres tarjetas de crédito de las marcas Visa, MasterCard y Diners. La frecuencia del uso de las mismas está entre dos a tres veces por semana, pero dependiendo del escenario que se presente puede ser más veces; también se conoció que poseía un trabajo estable y que los tipos de consumo que cubre con la tarjeta de crédito son de consumo y alimentación. Con respecto al conocimiento del corte de su tarjeta estableció no conocer, pero sabía cuál era su fecha máxima de pago.

La forma de pago que usa para cancelar el monto consumido en la tarjeta es el mínimo y entre los factores para caer en mora está el mal uso de la tarjeta de crédito por compras impulsivas. Otro factor a destacar es que al adquirir una tarjeta de crédito no evalúa su capacidad de pago, ya que tener aprobado un cupo sirve como fondo de emergencia para eventualidades.

Con respecto a la entrevista realizada al funcionario bancario se pudo conocer que la entidad financiera realiza una comprobación adecuada antes de emitir una tarjeta de crédito y los movimientos bancarios de los tarjetahabientes está en función de las políticas de la entidad financiera. En relación a los parámetros utilizados para la asignación de cupos están el historial de pago del consumidor, capacidad de endeudamiento y comportamiento crediticio.

La mayoría de clientes tienden a acogerse al pago mínimo, debido a que de esta forma pueden cumplir con las obligaciones financieras y evitar la fuga del ingreso generado por su trabajo. Con respecto a la información brindada sobre las penalidades que debe de cancelar el cliente en caso de caer en mora en sus obligaciones financiera indicó que todo está detallado en el contrato firmado; es decir, el ejecutivo no le brinda una información específica al cliente.

En relación del recordatorio de su monto a pagar al corte de cada mes ya no lo realizan por las implicaciones que tenía esta estrategia en los clientes, lo que desencadenó en una serie de quejas. También se pudo conocer que la actualización de la base datos está en función de las políticas de cada institución financiera. Para la culminación de la entrevista se pudo conocer que entre las causas de que los clientes caigan en mora en sus obligaciones contraídas están la mala educación financiera y de considerar los cupos otorgados como un ingreso adicional.

Conclusiones

1. Los factores que vienen asociados al uso de la tarjeta de crédito están, en primera instancia, en que esta es una forma de pago que es aceptada por la mayoría de comercios en el mundo; el tema central de la misma está en la mala utilización de esta forma de pago por los dueños de las tarjetas, llegando a considerar que este cupo otorgado constituye un ingreso adicional, fomentando con ello que se eleve sus porcentajes de deudas, dando como resultado tener una sociedad endeudada que en caso de tener inconvenientes en sus trabajos caerían en mora por el incumplimiento de sus obligaciones. Por lo expuesto es que las instituciones financieras han puesto en marcha una serie de programas con la finalidad de brindar educación financiera básica a los dueños de tarjeta, para que por medio de ello puedan administrar de una mejor manera las tarjetas que tienen en su poder.

2. La morosidad constituye la falta de puntualidad o retraso de las obligaciones contraídas con las instituciones financieras emisoras de las tarjetas de crédito; esta condición se presenta por dos vías, por un lado, cuando la economía está en un ciclo recesivo, ya que el consumo de tarjeta de crédito es de índole cíclico; es decir, cuando le vaya mal a la economía esto afectará a los puestos de trabajo y a su vez evitará que las personas puedan hacer frente a las obligaciones contraídas con la emisora de la tarjeta de crédito.

La otra vía es la más común en la sociedad ecuatoriana, ya que las personas al carecer de educación financiera no pueden administrar adecuadamente las tarjetas de crédito que tienen en su poder. Entre las principales causas están que las personas en general consideran el cupo otorgado por la emisora de la tarjeta como un ingreso adicional, seguido de tener algunas tarjetas de crédito, llegando al punto de que si tienen problemas con sus ingresos no cumplen con los pagos que adeudan a las tarjetas incurriendo así en la morosidad.

3. En el análisis general de la investigación se pudo establecer que en los años de estudio del 2015 al 2019 el crédito de consumo y productivo son los que más crecimiento han tenido, pero la estrella es el de consumo, el cual ha sido impulsado

por las tarjetas de crédito. Dentro del periodo de estudio se observó un crecimiento importante en el nicho de las tarjetas de crédito con una morosidad controlada fruto de que en esos años la economía estuvo aceptable.

Con respecto a las características de la administración de tarjetas de crédito de las personas se pudo apreciar que es inadecuada, ya que sostienen que el cupo asignado es un ingreso adicional; también lo consideran como un fondo de emergencia que puede ayudarlos en alguna situación determinada, sumado a que constantemente pagan el mínimo manteniendo la deuda en el tiempo pagando un porcentaje importante de intereses. Otro factor a destacar es que la banca no brinda información oportuna para que los tarjetahabientes conozcan a cabalidad las implicaciones que pudiera causar el no pago de sus deudas, sumado a que si este comportamiento se mantiene en el tiempo pudiera causar problemas graves en las finanzas de las personas y las instituciones financieras que emiten las tarjetas.

Recomendaciones

1. Se recomienda impulsar programas de calidad enfocados a la educación financiera para tarjetahabientes, donde no solo intervenga el apoyo del sector privado, sino también el público ya que el tema a tratar es de interés general para los ecuatorianos.

2. A pesar de que los índices de morosidad han estado controlados durante el periodo de estudio, es importante realizar nuevos filtros para que el otorgamiento de tarjetas de crédito por parte de las entidades financieras sea más responsable, sumado a darle la información pertinente al usuario final sobre sus ventajas y desventajas, para poder sacarle más provecho en función del perfil del mismo.

3. Implementar en las escuelas, colegios y universidades como materia fundamental para el cumplimiento de la carrera, el cursar un programa de educación financiera con la finalidad de que las finanzas personales de las personas tengan un giro de 360 grados.

Referencias

- Agencia Española de Protección Familiar. (2019). *¿Qué es la morosidad?* Obtenido de <https://www.agenciadeproteccionfamiliar.com/que-es-la-morosidad/>
- Alemaný, J. (2016). *Las finanzas éticas*. Barcelona: Editorial UOC.
- Amat, O., & Puig, X. (2018). *Máster en Finanzas*. Barcelona: Profit Editorial.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2014). Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Asamblea Nacional Constituyente. (2018). Código Orgánico Monetario y Financiero.
- Asobanca. (2014). *La banca sigue contribuyendo al financiamiento del desarrollo económico del Ecuador*. Obtenido de http://www.asobancos.org.ec/ABPE_INFORMA/No.39.pdf
- Asociación de Bancos e Instituciones Financieras de Chile. (2017). *Tarjetas bancarias: un mercado dinámico*. Obtenido de <https://www.abif.cl/wp-content/uploads/2017/08/INFORME-ABIF-N-105-Tarjetas.pdf>
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. (2019). *Tipos de tarjetas de crédito*. Obtenido de <https://www.bbva.es/general/finanzas-vistazo/tarjetas/tipos-de-tarjetas-de-credito/index.jsp>
- Banco de Bogotá. (2019). *¿Cómo funcionan las tarjetas de crédito?* Obtenido de <https://www.bancodebogota.com/wps/portal/banco-de-bogota/bogota/educacion-financiera/articulos-educacion-financiera/credito-endeudamiento/como-funcionan-las-tarjetas-de-credito>
- Bancolombia. (2019). *¿Qué es una tarjeta de crédito?* Obtenido de <https://www.grupobancolombia.com/wps/portal/personas/aprender-es-facil/como-manejar-dinero/endeudamiento-responsable/que-es-una-tarjeta-credito>
- BBVA. (2015). *Historia de las tarjetas de crédito*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/historia-de-las-tarjetas-de-credito/>
- Bermeo, M., Álvarez, L., Ospina, M., Acevedo, Y., & Montoya, I. (2019). Factores que influyen en la intención de uso de las tarjetas de crédito por parte de los jóvenes universitarios. *Revista CEA*, 5(9), 77-96.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson Educación de Colombia.

- Bertrand, M., & Moutoukias, Z. (2018). *Cambio institucional y fiscalidad*. Madrid: Casa de Velázquez.
- Borja, F. (2018). Factores que influyen en el crecimiento de la cartera vencida de consumo del sistema financiero ecuatoriano en los últimos 10 años para la elaboración de un plan de acción. (Tesis de maestría). Repositorio de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Brachfield, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagos*. Barcelona: Profit.
- Chavarín, R. (2015). Morosidad en el pago de créditos y rentabilidad de la banca comercial en México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas*, 10(1), 73-85.
- Comisión para el Mercado Financiero. (2019). *¿Cómo funciona una tarjeta de crédito?* Obtenido de <https://www.clientebancario.cl/clientebancario/educacion-financiera?articulo=como-funciona-una-tarjeta-de-credito>
- Condusef. (2019). *Sociedades Financieras Populares*. Obtenido de <https://www.condusef.gob.mx/gbm/?p=mapa-sofipo&ide=6>
- CurioSfera. (2018). *Historia de la tarjeta de crédito y quién la inventó*. Obtenido de <https://www.curiosfera.com/historia-tarjeta-credito/>
- Diners Club. (2019). *Corporativas*. Obtenido de <https://www.dinersclub.com.ec/portal/corporativo/seguridad/tarjetas-de-credito>
- Dinners Club. (2017). *Cómo ha cambiado la forma de pago con tarjeta: del cartón a la era digital*. Obtenido de <https://www.dinersclub.es/blog/tecnologia/evolucion-pago-tarjeta>
- Durán, A. (2019). *Derecho bancario - Factoring*. Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/derecho-bancario-factoring>
- Edufinet. (2019). *¿Qué es la morosidad?* Obtenido de <https://www.edufinet.com/preguntas/creditos-y-prestamos/que-es-la-morosidad>
- Edufinet. (2019). *¿Qué es la morosidad?* Obtenido de <https://www.edufinet.com/preguntas/creditos-y-prestamos/que-es-la-morosidad>
- El Comercio. (2017). *Compras con tarjeta de débito suben 15%*. Obtenido de <http://www.elcomercio.com/actualidad/compras-pago-tarjetas-efectivo-ecuador.html>

- El País. (2018). *La historia del dinero: de la tarjeta de crédito a la banca móvil*.
Obtenido de https://elpais.com/economia/2018/04/25/actualidad/1524651291_156467.html
- Enciclopedia Financiera. (2018). *Tarjetas de crédito, antecedentes, evolución y funciones*.
Obtenido de <https://www.encyclopediainanciera.com/diccionario/tarjetas-de-credito-antecedentes-evolucion-y-funciones.html>
- Expansión. (2019). *Evolución del Precio del petróleo OPEP 2019*. Obtenido de <https://datosmacro.expansion.com/materias-primas/opec>
- Galeano, M. (2018). *Estrategias de investigación social cualitativa*. Medellín: Fondo Editorial FCSH.
- Garay, G. (2015). Las Finanzas Conductuales, el Alfabetismo Financiero y su Impacto en la Toma de Decisiones Financieras, el Bienestar Económico y la Felicidad. *Revista Perspectivas*(36), 7-34.
- Gobierno de la Rioja. (2019). *Tarjetas como medio de pago*. Obtenido de <https://www.riojasalud.es/salud-publica-y-consumo/consumo/el-rincon-del-consumidor/4461-tarjetas-como-medio-de-pago>
- Gobierno de México. (2018). *¿Quieres conocer la historia de la tarjeta de crédito?*
Obtenido de <https://www.gob.mx/shcp/es/articulos/quieres-conocer-la-historia-de-la-tarjeta-de-credito?idiom=es>
- Gómez, C. (2017). *El colapso de los microcréditos*. Barcelona: Los Libros De La Catarata.
- Guillen, J., & Rodríguez, J. (2017). Perfiles morosos en tarjetahabientes de bancos privados del municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. *Visión Gerencial*, 16(1), 8-23.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimís, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Alicante: 3Ciencias.
- Institución Universitaria Scolme. (2019). *La cobranza*. Obtenido de http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf
- Leal, A., Aranguiz, M., & Gallegos, J. (2018). Análisis del riesgo crediticio, propuesta del modelo Credit Scoring. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XXVI(1), 181-207.

- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Molina, S. (2015). *El ciclo del crédito*. Madrid: LID Editorial.
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y cobroza*. México: Grupo Editorial Patria.
- Mundo diario. (2016). *Rameen Bank, el banco de los pobres*. Obtenido de <https://www.mundiario.com/articulo/economia/grameen-bank-banco-pobres/20160419204714058394.html>
- Palley, T. (2014). Economía y economía política de friedman: una crítica desde el viejo keynesianismo. *Investigación económica*, 73(288), 3-37.
- Pelchor, M., Calderón, J., & Mayorga, E. (2015). Incidencia del impuesto a Solca en los préstamos de consumo, periodo noviembre, diciembre de 2014 y enero de 2015. *Alternativas*, 16(2), 55-65.
- Pibank. (2018). *Así nacieron y han evolucionado los medios de pago con tarjeta de crédito*. Obtenido de <https://www.pibank.es/evolucion-medios-pago-con-tarjeta-credito/>
- Rodríguez, A., & Venegas, F. (2018). Liquidez y apalancamiento de la banca comercial en México. *Análisis Económico*, XXVII(66), 73-96.
- SENPLADES. (2018). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021*. Obtenido de http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/10/PNBV-26-OCT-FINAL_0K.compressed1.pdf
- Superintendencia de bancos. (2017). *Resolución No. SB-2017-027*. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/10/resol_SB-2017-027.pdf
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2018). Normas de Control para las Entidades de los Sectores Financieros Público y Privado.
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *Qué es la Economía Popular y Solidaria (EPS)*. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/noticia?que-es-la-economia-popular-y-solidaria-eps->
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *Conoce qué es la Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de <http://www.seps.gob.ec/web/guest/noticia?conoce-la-eps>
- Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. (2019). *Las formas de organización de la Economía Popular y Solidaria*. Obtenido de

<https://www.seps.gob.ec/noticia?las-formas-de-organizacion-de-la-economia-popular-y-solidaria>

Transparents Service Recuperaciones Cía. Ltda. (2019). *Tipos de cobranza*. Obtenido de <http://www.tservice.com.ec/portal/abril/tipos-de-cobranza/>

Vargas, G., & Díaz, M. (2016). Las crisis financieras y la evolución del paradigma en la práctica de las finanzas. *Semestre Económico*, 19(40), 53-70.

Vásquez, A. (2018). Factores que ocasionan la morosidad en los créditos personales por convenio en banco Ripley Perú S.A. Agencia Cajamarca, 2018. (Tesis de Grado). Repositorio de la Universidad Nacional de Cajamarca.

Visa. (2019). *Tarjeta de crédito*. Obtenido de <https://www.visa.com.ec/pague-con-visa/tarjetas/credito.html>

Anexos

Anexo 1. Grupo Focal

Nombre	Edad	Sector donde vive	Estado civil	N° de hijos	Labora	Estudia
	18 a 25 26 a 35 36 en adelante	Sur Centro Norte	Casado Soltero Divorciado Viudo		Sí – No	Sí – No
1.- ¿A qué edad obtuvo su primera tarjeta de crédito?						
<ul style="list-style-type: none"> - 18 a 25 años - 26 a 35 años - 36 en adelante 						
2.- Su primera TC fue emitida por una casa comercial o entidad financiera, indique la institución y nombre o marca de la misma.						
3.- ¿Actualmente mantiene su primera TC? ¿Y de ser así cuál es el cupo de la misma?						
4. Qué tarjetas de crédito tiene actualmente, separarlas por consumo y de crédito financiero.						
5.- ¿Cuál es uso más frecuente de su TC?						
6.- Al momento de cancelar su TC						
<ul style="list-style-type: none"> - Cancela el valor mínimo - Cancela el consumo total del mes - Cancela un estimado 						
7.- ¿Ha realizado avances para pagar la tarjeta de crédito?						
-Sí -No						
8.- ¿Qué forma de pago usa en su TC?						
<ul style="list-style-type: none"> - Rotativo o Corriente - Diferido de 3 a 6 meses - Diferido de 12 a 18 meses - Diferido de 24 meses en adelante 						
9.- En estos momentos aceptaría una nueva tarjeta de crédito? En caso de ser positiva su respuesta, notificar el por qué?						
10.- Al momento de aceptar una TC cuáles de los siguientes puntos influye						
<ul style="list-style-type: none"> - Planes de Recompensa - Marca - Cupo - Entidad que la emite Otros _____ 						
11. Conoce el proceso jurídico en caso de no poder cancelar sus obligaciones financieras						

Anexo 2. Preguntas de las Entrevistas

Cliente
¿Cuántas tarjetas de crédito posee en la actualidad?
¿Con qué frecuencia usa las tarjetas de crédito?
¿Usted cuenta actualmente con trabajo estable?
¿Qué tipo de consumos cubre con la tarjeta de crédito?
¿Conoce la fecha de corte de su tarjeta?
¿Su forma de pago más usual es corriente o diferido?
¿Cuáles considera que son los factores principales para caer en mora?
¿Usted evalúa su capacidad de pago antes de adquirir una tarjeta de crédito o de solicitar un financiamiento? Explique.
Persona del banco
¿Existe una comprobación profunda por parte de la institución antes de emitir una tarjeta de crédito? Explique.
¿Los movimientos bancarios de los tarjetahabientes con qué frecuencia se analizan?
¿Con base a qué criterios son emitidos los cupos de las tarjetas?
¿Los usuarios en su mayoría cancelan el monto mínimo cada mes? ¿Por qué razón?
¿Cuál es la forma de pago más usada con las tarjetas? Explique.
¿Se brinda al usuario información completa sobre las penalidades por caer en mora? Explique.
¿Les recuerdan a los usuarios antes de cada corte el valor a cancelar?
¿Con qué frecuencia la institución actualiza la base de datos de los clientes?
¿Cuáles considera que son los factores principales para que los clientes caigan en mora?

Anexo 3. Fotos



