

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ÉNFASIS:

NEGOCIOS INTERNACIONALES

TEMA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

"FACTORES QUE INCIDEN EL INCREMENTO DE MOROSIDAD EN LOS TARJETAHABIENTES DE LA BANCA ECUATORIANA PERIODO 2015 – I TRIMESTRE 2017."

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE SE PRESENTA COMO REQUISITO PARA EL TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ÉNFASIS EN NEGOCIOS INTERNACIONALES

NOMBRE DEL AUTOR:
JORGE ENRIQUE PULLEY RAMIREZ

NOMBRE DEL TUTOR:
MGS. MÓNICA LARREA PAREDES

GUAYAQUIL – ECUADOR
2017

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios, por darme sabiduría, perseverancia y paciencia para continuar con mi carrera a pesar de cualquier dificultad. A mi esposa Raquel, quien fue el pilar más grande dentro de mi etapa universitaria y especialmente a mis hijos Bruno y Luciano, quienes son mi motivación y la luz que ilumina cualquier eventualidad que pueda presentarse.

A mi madre, quien me educó siempre con valores y principios fundamentales, la persona que siempre estuvo ahí para guiar mi camino.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por mantener mi fe intacta en cuanto la realización de objetivos, por cuidar de mi familia y de mí, por acompañarme día a día en la consecución de mis logros.

A mi esposa Raquel, quien me dio todo su apoyo, y que inclusive entregó años de su vida cuidando a nuestros hijos por las noches, postergando sus estudios para que yo pueda terminar los míos.

A mis hijos Bruno y Luciano, porque por ellos crecieron más mis ganas de superarme día a día y ser un ejemplo intachable para ellos.

A mi madre, por ser una mujer ejemplar, la que me crio de la mejor forma y la que me brinda un amor tan puro e incondicional.

A mi hermano Tommy, quien hizo las veces de padre en ciertos momentos de mi vida y quien se ha convertido en mi ejemplo a seguir.

Finalmente, sin ser menos importante, a mis profesores de la universidad Ecotec, quienes con su conocimiento forjan grandes profesionales.

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

QUE EL PRESENTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN TITULADO:

FACTORES QUE INCIDEN EL INCREMENTO DE MOROSIDAD EN LOS TARJETAHABIENTES DE LA BANCA ECUATORIANA PERIODO 2015 – I TRIMESTRE 2017.".

FUE REVISADO, SIENDO SU CONTENIDO ORIGINAL EN SU TOTALIDAD, ASÍ COMO EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUERIMIENTOS QUE SE DICTAN EN EL INSTRUCTIVO, POR LO QUE SE AUTORIZA A:

JORGE ENRIQUE PULLEY RAMIREZ

QUE PROCEDA A SU PRESENTACIÓN.

Guayaquil, 17 de octubre de 2017.

Msg. Mónica Larrea Paredes

TUTOR

RESUMEN

La presente investigación se enfoca los factores que inciden en la morosidad en cartera de consumo de las tarjetas de crédito en banca del Ecuador periodo 2015 I semestre 2017.

Se analiza la tendencia de los índices de morosidad del segmento de bancos, debido a la falta de cumplimiento en la cancelación de los pagos de los préstamos otorgados a través de las tarjetas de crédito.

Se puede concluir que durante este periodo existe un crecimiento en la demanda de la emisión de las tarjetas de crédito, de igual forma se evidenció un crecimiento, aunque lento del índice de morosidad en algunas de las entidades financieras, es importante resaltar la importancia y beneficios del uso de las tarjetas de crédito porque permite realizar un análisis de las capacidades financieras de cada cliente.

Tomando en cuenta los resultados de la investigación se recomienda revisar los criterios de evaluación de riesgo en tarjetas de crédito, ya que dependiendo de los métodos empleados podría ocasionar que la no recuperación de dichos montos utilizados contribuya al incremento del índice de morosidad y la calidad de la cartera.

PALABRAS CLAVES: Central de Riesgo, tarjetas de crédito, finanzas, Crédito, Morosidad.

ABSTRACT

The present investigation focuses on the increase of the delinquency in consumer credit card portfolio in Ecuador from the period 2015 I semester 2017.

We analyze the trend of the bank segment delinquency rates, due to the lack of compliance in the cancellation of the payments of the loans granted through the credit cards.

It is possible to conclude that during this period there is a growth in the demand for credit card issuance, as evidenced by a slow but slow rise in the delinquency rate in some financial institutions, it is important to highlight the importance and benefits of use of credit cards because it allows an analysis of the financial capacities of each client.

Taking into account the results of the investigation, it is recommended to review the risk assessment criteria in credit cards, since depending on the methods used, it could cause the non-recovery of the amounts used to contribute to the increase in the delinquency rate and the quality of wallet.

KEYWORDS: Credit bureau, credit card, finance, Credit, defaulting.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN 13

ANTECEDENTES 14

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 16

PREGUNTA PROBLÉMICA 17

OBJETIVOS 17

Objetivo general 17

Objetivos específicos 17

JUSTIFICACIÓN 18

ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN 18

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO 20

1.1 Estructura del Sistema Financiero 20

1.1.1 Perfil de riesgo de las instituciones financieras 22

1.1.1 Origen, evolución y funcionamiento del Sistema Financiero Ecuatoriano 24

1.2 Banca 25

1.2.1 Historia de la Banca 25

1.2.2 Banca Ecuatoriana 27

1.2.3 Historia de los Bancos en el Ecuador 28

1.2.4 Evolución del sistema financiero 30

1.3 Crédito Bancario 31
1.4 Tipos de Crédito 31
1.5 Endeudamiento 32
1.6 Sobreendeudamiento y Morosidad 33
1.7 Tipos de crédito en el Ecuador 34
1.7.1 Crédito productivo: 34
1.7.2 Crédito Comercial Ordinario: 34
1.7.3 Crédito Comercial Prioritario: 34
1.7.4 Crédito de Consumo Ordinario 35
1.7.5 Crédito de Consumo Prioritario 35
1.7.6 Crédito Educativo 35
1.7.7 Crédito de Vivienda de Interés Público 36
1.7.8 Crédito Inmobiliario 36
1.7.9 Microcrédito 36
1.7.10 Crédito de Inversión Pública 37
1.8 Tarjeta de Crédito 37
1.8.1 Historia de la Tarjeta de Crédito 38
1.8.2 Funciones de la Tarjeta de Crédito 39
1.8.3 Facilidad y beneficios de las tarjetas de Crédito 39
1.8.4 Formas de Financiamiento con la Tarjeta de Crédito 40

1.8.4.1 Cancelación Parcial del Saldo adeudado 40

1.8.4.2 Avances o Anticipos en efectivo 41

1.8.4.3 Consumos en establecimientos 41

1.9 Evolución del crédito en el ecuador 41

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO 44

2.1 Diseño de la investigación 44

2.2 Tipos de investigación 44

2.3 La entrevista 44

2.4 Enfoque de la investigación 44

2.4.1 Descripción de los participantes 45

2.4.2 Herramienta de investigación 45

2.4.3 Tamaño del mercado 46

CAPÍTULO III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS 48

3.1 Análisis de datos 48

3.2 Evolución del crédito en el Ecuador por cartera financiera 51

3.3 Evolución de transacciones, monto total otorgado y monto promedio de avance de efectivo 53

3.4 Créditos de consumo con Tarjeta de crédito 55

3.5 Cartera Improductiva 56

3.6 Créditos - Consumo por Vencer 57

3.7 Estadísticas de desempleo 58

3.8 PIB Per Cápita Ecuador 59

3.9 Crisis Económica Ecuador 60

3.10 Análisis de la encuesta 62

CAPITULO IV: PROPUESTA 64

4.1 Justificación de la propuesta para aminorar el riesgo de crédito 64

4.2 Objetivo de la propuesta 64

4.3 Análisis exhaustivo de la información de las personas que solicitan tarjeta de crédito 65

4.4 Realizar mejoras en los datos de los saldos de operaciones de los reportes de la Superintendencia de Bancos. 65

4.5 Regularidad del envío de la información 66

4.6 Debilidades en Buro de Crédito 66

4.7 Desarrollo e implementación de un sistema de información crediticio integral y eficiente 67

CONCLUSIONES 68

RECOMENDACIONES 70

BIBLIOGRAFÍA 71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Clasificación de las Instituciones Financieras del Ecuador 21
Tabla 2: Historia de la Banca 27
Tabla 3: Bancos Nacionales..... 30
Tabla 4: Entrevista sobre Uso de Tarjeta de Crédito..... 46

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Volumen de Crédito por Subsistemas- Millones USD, diciembre 2015-2016 51

Figura 2: Las tarjetas de Crédito en Ecuador 52

Figura 3: Transacciones de Avances en Efectivo 54

Figura 4: Monto total de avance por emisor 55

Figura 5: Consumos con tarjeta de Crédito 56

Figura 6: Evolución de Morosidad 57

Figura 7: Consumos por Vencer 58

Figura 8 Tasa de Desempleo Incluirlo 59

Figura 9 PIB Per Cápita Ecuador 60

INTRODUCCIÓN

Actualmente las estadísticas del uso de las tarjetas de crédito son otorgadas por la Superintendencia de Bancos, en el cual se muestra un crecimiento de este producto y se ve reflejado en las carteras de crédito de los bancos en sus estados financieros.

En el desarrollo de la actividad económica el sector bancario es un elemento primordial que realiza transacciones entre empresas y personas facilitando créditos, el tarjetahabiente acogió las ventajas de endeudarse, así como de aprovechar los diferentes servicios que ofrece la tarjeta de crédito lo cual le permite suplir sus necesidades de consumo de acuerdo en la mayoría de los casos a sus ingresos.

Por la demanda de publicidad inducida por los bancos, los tarjetahabientes ven la oportunidad de obtener lo requerido o simplemente lo deseado, dando un uso exagerado a las tarjetas de crédito, apreciándose un cambio importante en los esquemas de pago, la creación de diversas herramientas por parte de las entidades financieras y empresas en para facilitar el pago de sus clientes, provoca que las tarjetas de crédito se constituyan actualmente en el mecanismo de mayor uso a nivel mundial.

En nuestro país la evolución de este medio de pago se ha convertido en vital importancia en los últimos años, por esta razón se plantea el presente trabajo de investigación, con la finalidad de determinar si en la población de la ciudad de Guayaquil se presentan niveles de sobreendeudamiento generado por el uso del dinero plástico.

ANTECEDENTES

La primera forma de pago que se conoce fue el trueque, luego el oro, dinero, cheques, letras de cambio, tarjeta de crédito, a medida que se ha ido evolucionado todos estos medios de pago han permitido muchos beneficios agilizando y simplificando transacciones comerciales y los pagos (Rodríguez J. , 2011).

Con el aparecimiento del internet y de páginas que ofrecen al cliente comprar desde su casa se incrementó el comercio exterior en donde la tarjeta de crédito pasó a formar un papel importante, con las facilidades que ellas proveen.
Los riesgos asociados con el uso de esta forma de pago que en ocasiones son utilizadas de manera inadecuada poniendo en riesgo el capital y patrimonio del tarjetahabiente.

En nuestro país en el año 2015 el uso de la tarjeta de crédito movió un total de 11,300 millones de dólares con un incremento importante para el 2016 ubicándose cerca de 15,200 millones. Según lo que indica Rodríguez (2011), estas cifras hacen que las entidades financieras inicien campañas para colocación de tarjetas de crédito no solo a clientes del sistema financiero.

Por la crisis mundial en los últimos años América Latina es vista por las empresas internacionales como la única que no se vio afectada, razón por la cual las entidades financieras otorgan tarjetas de crédito con mucha facilidad puesto que la tarjeta de crédito es la forma más rentable de ganar dinero por la tasa de interés que pueden cobrar.

La tarjeta de crédito tiene muchos beneficios, pero su uso indiscriminado, así como exceso de propagandas y promociones de compras hacen que el tarjetahabiente exceda sus gastos comparados a

sus ingresos lo que causa riegos de caer en morosidad cayendo en un círculo vicioso de pago debido a que mes a mes siguen usando lo cual implica que se acumulen las cuotas impidiendo poder pagar el valor total de la deuda.

Debido a todas estas razones surge la necesidad de realizar un estudio de tipo descriptivo de los tarjetahabientes de la ciudad de Guayaquil para poder identificar la importancia que tiene el uso de tarjetas de crédito como medio de pago y su influencia en endeudamiento.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El crecimiento elevado en el uso de tarjetas de crédito ha generado un incremento en la morosidad de la cartera de consumo, la cual se ha originado por la falta de cumplimiento en la cancelación de las cuotas. (Gozzi, E., & Tappatá, R.;, 2011)

El sistema financiero es causante del índice de morosidad que hay en la actualidad debido al poco o inadecuado análisis sobre la capacidad de pago al cliente al memento de solicitar la tarjeta de crédito, de acuerdo a las cifras publicadas por la Superintendencia de Bancos y Seguro del Ecuador, el número de tarjetas de crédito emitidas en el país al cierre del 2016 ascendió a 2’153.418 tarjetas, las mismas que representaron un crecimiento del 15% (280.691 tarjetas) entre los años 2010 y 2014.

De lo expuesto se puede acotar que el crecimiento de la emisión de tarjetas de crédito en la Banca del Ecuador impacta significativamente en el crecimiento de la morosidad de la cartera de consumo del sistema financiero durante el periodo 2015- I trimestre 2017.

PREGUNTA PROBLÉMICA

¿Cuáles son los factores que han incidido en el incremento para que los clientes de la banca del Ecuador a través de las tarjetas de crédito hayan incurrido en morosidad durante el periodo 2015- I trimestre 2017?

OBJETIVOS

Objetivo general

Analizar las cifras de morosidad de las tarjetas de crédito frente a la crisis económica para plantear propuestas que permitan a las emisoras de crédito reducir el índice de cartera vencida en las tarjetas de crédito.

Objetivos específicos

- Identificar los aspectos teóricos de consumo, morosidad, medios de pago.

- Medir el nivel morosidad y tendencias de consumo.

- Plantear una propuesta que permita a las emisoras de crédito mejorar los indicadores de colocación del crédito y reducción de la morosidad.

JUSTIFICACIÓN

El presente estudio permite conocer la cantidad de tarjetas que son emitidas por las entidades financieras y determinar el incremento en el índice de morosidad en la cartera de consumo de la banca del ecuador.

Existen políticas que permiten identificar si el cliente es apto para recibir una tarjeta de crédito y así disminuir las posibilidades que caiga en mora por falta de pago considerando que al caer en cartera castigada ya no sería considerado acto para cualquier crédito no solo en el sector financiero sino en lo comercial.

No hay estudios que comprueben que la emisión de tarjetas de créditos se relacione con el incremento del índice de morosidad.

ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo es de carácter descriptivo, ya que se consideran varios componentes, se miden conceptos y se definen variables.

Se analizan los factores que inciden en el incremento de morosidad en los tarjetahabientes de la banca y se define que no es solo un problema de interés para la institución sino para todo el sistema bancario ya que en el país se genera un cambio de patrones de consumo y pago.

Por esta razón, en la actualidad las entidades financieras otorgan facilidades de pago, lo que provoca que las tarjetas de crédito se constituyan actualmente en el mecanismo de mayor uso a nivel mundial.

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Estructura del Sistema Financiero

El Sistema Financiero Ecuatoriano es el sector encargado de recibir depósitos de los ciudadanos, ofreciendo custodiar los mismos, y/u otorgar créditos con el objetivo de ayudar al desarrollo económico y social, permitiendo el ahorro de sus clientes y prestando esos recursos a quienes lo necesitan.

Dentro de la estructura del sistema financiero encontramos tanto a miembros del sector público como del sector privado. Dentro del sector público se encuentran instituciones tales como: Corporación Financiera Nacional, Banco Nacional de Fomento, Banco del Estado y el Banco Ecuatoriano de la Vivienda. En el sector privado se encuentran: Bancos Privados, Bancos Extranjeros, Mutualistas y Sociedades Financieras. Todas las entidades mencionadas anteriormente se encuentran bajo la supervisión de la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

La Ley General de Instituciones del Sistema Financiero establece que el sistema financiero ecuatoriano:

Art. 2 “Detalla las obligaciones que deben cumplir con las entidades regulatorias para asegurar que el sistema financiero se mantenga en buen estado, incrementando la confianza y tranquilidad de los depositantes.”.

El sistema financiero está conformado por instituciones financieras públicas y privadas reguladas por:

Superintendencia de Bancos y Seguros

- Bancos: reciben el ahorro de sus clientes y colocan estos fondos como préstamos a quienes solicitan.

- Mutualistas: captan recursos del público para el financiamiento de vivienda, construcción y bienestar de sus socios y clientes.
- Sociedades financieras: conceden créditos y captan inversiones.
- Compañías emisoras de tarjetas de crédito: generan un documento (tarjeta de crédito) que permite al usuario disponer de una línea de crédito para adquirir bienes y servicios en establecimientos afiliados.

Superintendencia de Economía Popular y Solidaria

- Cooperativas de ahorro y crédito: están formadas por personas naturales o jurídicas que se unen voluntariamente para realizar intermediación financiera y de responsabilidad social con sus socios.

Los organismos reguladores cuidan que las instituciones financieras cumplan con la ley, actúan cuando existen problemas de liquidez y trabajan de forma conjunta con el Banco Central del Ecuador.

Actualmente en nuestro país contamos con las siguientes instituciones financieras:

Tabla 1: Clasificación de las Instituciones Financieras del Ecuador

Clasificación	Número
Bancos Privados	24
Cooperativas de ahorro y crédito	851
Mutualistas	4
Sociedades Financieras	3
Emisoras de Tarjetas de crédito	4

Fuente: Superintendencia de Bancos y Superintendencia de Economía Popular. (2017)
Elaborado por: Autor

Las instituciones antes mencionadas, se encuentran controladas por tres entidades:

a. Superintendencia de bancos, que se constituye en el organismo técnico, dotado de personería jurídica, autonomía administrativa, económica, financiera y de derecho público. Se encuentra dirigida por el Superintendente de Bancos. Tiene a su cargo la vigilancia y control de la organización, actividades, funcionamiento, disolución y liquidación de las entidades del sistema financiera tanto público como privado, la SBS fue creada el 6 de septiembre de 1927.

b. Banco Central del Ecuador, es la institución que se encarga de encaminar las actividades que permitan el desarrollo económico y financiero del país, fue constituido el 9 de julio de 1925.

c. Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, organismo encargado de la supervisión y de las cooperativas de ahorro y crédito, cajas comunales y otras entidades populares, inició sus operaciones en el 05 de junio del año 2012 y su máxima autoridad es el superintendente de Economía popular y solidaria.

1.1.1 Perfil de riesgo de las instituciones financieras

Categoriza a las instituciones financieras de acuerdo con su capacidad, para atender las obligaciones con sus clientes a corto y largo plazo. Así, clientes y no clientes sienten un respaldo al momento de elegir una institución. El sistema de calificación tiene las siguientes notas:

AAA La situación financiera es muy fuerte y tiene una trayectoria sobresaliente de rentabilidad, lo que se refleja en una excelente reputación, muy buen acceso a su mercado y claras perspectivas de estabilidad. Cualquier debilidad se elimina totalmente con las fortalezas de la institución.

AA La situación financiera es muy sólida, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen. Su perfil general de riesgo es bajo. A La institución es fuerte, tiene un sólido récord financiero y es bien recibida en su mercado. Es posible que existan algunos aspectos débiles, pero se espera que sean muy limitados y se superen rápidamente. La probabilidad de que se presenten problemas significativos es muy baja.

BBB La institución tiene buen crédito. Aunque son evidentes algunos obstáculos menores, éstos no son serios y/o son perfectamente manejables a corto plazo.

BB La institución tiene un buen crédito, sin deficiencias serias, aunque las cifras financieras revelan por lo menos un área fundamental de preocupación. Es posible que la entidad haya experimentado un período de dificultades recientemente, pero se espera que no duren por un largo plazo.

B Aunque esta escala todavía se considera como crédito aceptable, la institución tiene algunas deficiencias significativas.

C Las cifras financieras de la institución reflejan deficiencias, muy probablemente relacionadas con la calidad de los activos y/o de una mala estructuración del balance. Hacia el futuro existe incertidumbre, es dudosa su capacidad para soportar problemas inesperados adicionales.

D La institución tiene considerables deficiencias que probablemente incluyen dificultades de liquidez. Existe un alto nivel de incertidumbre sobre su capacidad de afrontar problemas adicionales.

E La institución afronta problemas muy serios y por lo tanto existe duda sobre si podrá continuar siendo viable sin alguna forma de ayuda externa o de otra naturaleza. La calificación es efectuada por empresas calificadoras de riesgos independientes que reciben información de las instituciones financieras antes de calificarlas.

1.1.1 Origen, evolución y funcionamiento del Sistema Financiero Ecuatoriano

Entre los años 1831 y 1839, en la nación el sistema financiero dio sus primeros pasos, cumplía con lo necesario para la época, aunque no era del todo excelente. Actualmente, tras analizar un sin número de alternativas y superando inconvenientes muy graves, se ha conseguido implementar un sistema financiero solvente y sólido.

En 1839, mediante decreto legislativo, se instruye al poder ejecutivo que proceda a negociar los fondos para la creación de la primera institución financiera del país. En 1860, se crean el Banco Particular y el Banco de Luzurraga. Para el año 1899, se expide la Ley General de Bancos. En 1927, se funda el banco central y en 1928 la superintendencia de bancos y el banco hipotecario del Ecuador.

En 1948, debido a que el sistema financiero se va adecuando a las políticas del FMI, se genera una crisis financiera en el país, la cual es superada sin inconvenientes. En 1994, se derogó la Ley General de Bancos de 1987 por la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. Actualmente, se encuentra vigente el código orgánico Monetario y Financiero, publicado en registro oficial el 12 de septiembre del 2014.

en la década de los noventa, existían muchas instituciones financieras, se modificaban las leyes de acuerdo a ciertos grupos de interés, la fuga de capital, altas tasas de interés y el conflicto armado con el Perú hicieron que Ecuador viva su página más oscura en el ámbito financiero, lo que se conoce como el congelamiento de fondos y feriado bancario.

1.2 Banca

La banca es una actividad de factor primordial en la economía de todo país por lo que siempre ha estado introducida directa o indirectamente en la situación económica de un país.

Los bancos son instituciones financieras que reciben depósitos y realizan préstamos, en el término bancos se engloban empresas como bancos comerciales, cooperativas de ahorro y crédito. Los bancos son los intermediarios financieros con los que la persona común interactúa más frecuentemente. Una persona que necesite un préstamo para comprar un bien o un automóvil, por lo general lo obtiene de un banco local. Los estadounidenses conservan su riqueza en bancos, en forma de cuentas de cheques, cuentas de ahorros u otros tipos de depósitos bancarios (Mishkin, 2014).

1.2.1 Historia de la Banca

De acuerdo a Kindleberger (2014) la banca empieza como un prototipo de banco de comerciantes de la Mesopotamia, los cuales hacían préstamos de granos a los agricultores y negociantes que transportaban bienes entre las ciudades Fenicia, Asiria y Babilonia.

Durante el imperio romano y en la antigua Grecia los prestamistas añadieron dos innovaciones, aceptar depósitos y cambiar dinero, se dice que la banca tuvo sus inicios en las ciudades del norte en Italia como Florencia, Venecia y Génova, a finales del periodo medieval y principios del Renacimiento.

Desde el norte de Italia a toda Europa se propago el desarrollo de la banca teniendo lugar varias innovaciones importantes en Ámsterdam durante la República de los Países Bajos en el siglo XVI, así como en Londres en el siglo XVII. Con el desarrollo en telecomunicaciones

e informática en el siglo XX los cuales llevaron a cambios en las operaciones bancarias y permitieron que los bancos crecieran dramáticamente en tamaño y alcance geográfico (p 30,31).

El origen de la banca fue en la época romana, pero en 1609 el Banco de Ámsterdam comenzaba a operar con transferencias a terceros para cancelación de cuentas, en ese entonces la moneda en depósito no servía como dinero por el hecho de estar sujeto a transferencia por el rasgo de una pluma primitiva. Se descubrió por los ciudadanos de Ámsterdam en sus propias necesidades como directores de la Compañía Holandesa de las Indias Orientales, que otro plumazo era suficiente para que un prestatario del banco no acreedor del primitivo depositante, obtuviese un préstamo.

El depositante podía conocer que su depósito era empleado para este fin y quizás cobrar por ello, el depósito original seguía siendo acreditado, pero había un nuevo depósito producido por los réditos del préstamo los cuales podían ser empleados para hacer pagos. De esta forma se había originado el dinero (p 30,31).

A continuación se detallan los principales bancos creados a través de la historia:

Tabla 2: Historia de la Banca

Año	Nombre del Banco	País de origen
1587	Banco de Rialto	Italia
1593	Banco de San Ambrosio	Italia
1609	Banco de las divisas de Ámsterdam	Holanda
1619	Banco de Hamburgo	Alemania
1620	Banco de Rotterdam	Holanda
1621	Banco Público de Núremberg	Alemania
1640	Banco de San Salvador de Nápoles	Italia
1656	Banco de Riksbank de Suecia	Suecia
1694	Banco de Inglaterra	Reino Unido
1700	Bancos de Generale y Royale	Francia
1703	Banco Wiener Stradbank	Austria
1754	Banco de la nobleza	Rusia
1768	Banco de los asignados	Rusia

Fuente: Introducción a la economía internacional (2006)
Elaborado por: Autor

1.2.2 Banca Ecuatoriana

El crédito bancario ha sido a lo largo de los años un pilar fundamental para el financiamiento de proyectos de inversión, así como para el crecimiento de la industria, su capacidad instalada, etc. De esta forma el sector productivo en el país ha recibido sus frutos gracias a la financiación de operaciones que se ajustan a sus necesidades, por ejemplo se ha hecho mucho énfasis en actividades como la manufactura, la construcción, industria textil, de pesca, de acero, la metalmecánica, y por consiguiente las sub-ramas que se derivan de dichas actividades.

Es por este motivo que la banca del Ecuador es la encargada de fortalecer el capital y patrimonio de las empresas, de los microempresarios,

de la pequeña y mediana empresa, de las grandes empresas, inyectándole recursos y dando un alivio dentro del flujo de caja.

Después de la crisis financiera de 1998 donde quebraron los principales bancos como por ejemplo el Filanbanco, Progreso, se fortalecieron otros bancos, gracias a su buen manejo actualmente los principales bancos con mayor solvencia son: el Banco del Pichincha, Banco de Guayaquil, Banco del Pacífico, Produbanco.

1.2.3 Historia de los Bancos en el Ecuador

Según Arosemena (1998) desde la fundación de la República en 1830 hubo inestabilidad política y económica lo cual para los primeros años de la Republica en 1830 fueron duros para la economía del país, no existían bancos por lo que los primeros prestamos datan en la historia los realizados por grandes empresarios y comerciantes guayaquileños al Estado el cual era comandado por el General Juan José Flores al 2% de interés.

Hasta la creación del primer Banco Ecuatoriano conocido como Banco de Luzurraga creado en 1859 los préstamos eran manejados de esta forma luego se crearon 25 bancos aproximadamente tanto nacionales, entre los años 1859 y 1930 la situación económica y financiera tuvo muchos problemas debido a que no existían leyes específicas para la banca, lo que generaba mucha incertidumbre, en ese entonces los bancos eran los encargados de emitir papel moneda, generando innumerables crisis ante la falta de respaldo del oro, plata o cobre.

Para ese entonces las seguridades de los billetes y monedas no eran las óptimas, por lo que era fácil su falsificación. En 1926 el presidente de la República Isidro Ayora Cueva contrata a Edwin Kemmerer, profesor de Finanzas Internacionales y conocido como Doctor Moneda por su labor realizada en países como India, Filipinas, Colombia para que ordenara la moneda, junto con otros expertos realizaron un análisis de la realidad económica del país, recomendando la creación del Banco Central del

Ecuador, la Superintendencia de Bancos, la ley de bancos, el banco hipotecario, la contraloría, la dirección de aduanas.

El Banco Central pasó a ser el único banco que podía centralizar las reservas monetarias, cambiarias y a emitir papel moneda, luego de esto se abrirían 6 bancos grandes y 2 bancos internacionales, debido a la ley reguladora que fijaba el capital mínimo y los requisitos que debían cumplir para constituir un banco.

A pesar de existir Boom Petrolero hubo estabilidad monetaria en el país hasta la época de la dictadura militar en los 70, por las decisiones tomadas por la dictadura la banca se veía afectada por lo que empieza el ocaso de muchos bancos nacionales que terminaron colapsando en los años 1999-2000 con el feriado bancario, la congelación de depósitos y el cambio de moneda.

La Previsora, Continental, Filanbanco, entre otros se declararon en quiebra y otros como el Pacífico tuvieron que ser absorbidos por el Estado Ecuatoriano.

Tabla 3: Bancos Nacionales

AÑO	BANCO
1859	Banco de Luzurraga
1861	Banco Particular
1869	Banco de Quito
1868	Banco del Ecuador
1871	Banco Nacional
1886	Banco Territorial
1895	Banco Comercial & Agrícola
1906	Banco del Pichincha
1908	Filanbanco
1913	Banco del Azuay
1920	Banco del Descuento
1920	Banco la Previsora
1930	Banco Central Del Ecuador
1940	Banco de Guayaquil
1971	Banco del Pacifico
1975	Banco Continental
1985	Banco del Litoral

Fuente: La historia Empresarial del Ecuador-El Sector Bancario
Elaborado por: Autor

1.2.4 Evolución del sistema financiero

Es de vital importancia analizar la evolución de las cuentas principales del sistema financiero a nivel del crédito para poder obtener una visión de las tarjetas de crédito y cómo influye en el endeudamiento. En los dos últimos años en la Figura 1 se aprecia que los bancos privados son las

entidades que tienen mayor volumen de colocación, en segundo lugar, las cooperativas y en tercer lugar las financieras.

El sector de tarjetas de crédito en relación al total del sistema presenta una participación baja, aunque con evolución creciente.

1.3 Crédito Bancario

Se conoce como crédito a la operación financiera donde una entidad le concede a otra una cantidad de dinero en una cuenta a su disposición, comprometiéndose la segunda a devolver todo el dinero tomado, pagando además un interés por el uso de esa cantidad para lo cual debe existir confianza lo cual genera el aumento de capitales (Villaseñor, 2007).

1.4 Tipos de Crédito

En la banca del Ecuador, los tipos de crédito se conforman en 3 grupos principales: hipotecarios, consumo y comerciales. Estos se entregan a una persona natural o jurídica y se establece una fecha específica de pago, misma que puede ser mensual, bimensual, trimestral, semestral o anual y generando rentabilidad para los bancos a través de los intereses cobrados (Superintendencia de Bancos, 2015)

Por otro lado, estos grupos se extienden, como por ejemplo dentro del consumo se encuentran las tarjetas de crédito, la cual tiene un cupo según capacidad de pago y nivel de endeudamiento, permitiendo al cliente pagar de algunas formas.

Cuando estos consumos no son pagados mes a mes se genera más intereses por la deuda adquirida lo que hace que el deudor entre en un retraso más conocido como morosidad, creciendo su nivel de endeudamiento.

La morosidad perjudica a la entidad bancaria porque no recibe el dinero prestado y su liquidez no será suficiente para manejarse lo cual puede llevar a la quiebra a la institución financiera.

Es así como el titular o también denominado deudor, perjudica su calificación de crédito en su Buró, haciendo que se haga más difícil acceder

a un crédito bancario, ya que siempre se observa y se tiene en cuenta su historial crediticio.

1.5 Endeudamiento

El endeudamiento es un tipo de ahorro en sentido negativo (Katona, 1951) debido a que constituye el gasto de sus ingresos de una persona, originados por gastos acumulados que no han sido cancelados en el tiempo estipulado y por deudas contraídas por préstamos bancarios u otro tipo de financiamiento.

(Katona, 1951) Considera como un tipo particular de pago diferido, en su texto hay tres tipos de endeudamiento, que se describen a continuación:

Tipo 1: Endeudamiento que surge por la incapacidad de pagar los gastos necesarios con el uso de los ingresos.

Tipo 2: Surge por la repugnancia de mantener los gastos al nivel de los ingresos, se producen por desempleo, cambios de empleo, etc.

Tipo 3: Debido al deseo de efectuar gastos extraordinarios, por lo general se componen de gastos suntuarios.

De acuerdo a (Katona, 1951) los principales factores económicos que intervienen para que una persona se endeude son:

- ✓ Un ambiente de confianza para las operaciones
- ✓ Nivel de los tipos de interés
- ✓ Eficacia del sistema financiero

Por su parte (Kent, 2011) indica que la necesidad por acumular grandes riquezas la competencia, innovación constituyen los principales factores que motivan a las personas para adquirir deudas.

1.6 Sobreendeudamiento y Morosidad

Se define como la insuficiencia de ingresos del consumidor por lo que no puede cumplir con los pagos en el tiempo establecido de sus deudas corrientes o abuso del cupo asignado.

El déficit de un usuario se puede detectar cuando éste ya ha incumplido con los pagos pactados previamente en el crédito solicitado (Castro, 2013)

Con el crecimiento económico del país el ecuatoriano tiene como cultura endeudarse más de lo que obtiene en sus ingresos y a retrasarse en sus pagos de sus deudas, si bien es cierto la cartera de morosidad reportada por el Buró de crédito aun no sobrepasa el límite de morosidad, pero si a un sobreendeudamiento en la economía del país.

El 41% de las familias ecuatorianas, es decir aproximadamente 500.0 00 familias se encuentran con deudas, por más que ciertos organismos han tratado de instruir a los usuarios de tarjeta de crédito, por distintos medios como la televisión, la radio, las redes sociales, mercadeo masivo, es la tendencia irreversible de consumo que tiene los ecuatorianos lo que genera problemas, el ecuatoriano gasta más de lo que recibe, no existe cultura de ahorro, y esto genera problemas muy graves en una sociedad.

Por tener varias tarjetas de crédito la mayor parte de los tarjetahabientes realizan solo el pago mínimo de cada una de ellas y generando más deuda mensual al seguir consumiendo.

1.7 Tipos de crédito en el Ecuador

La Junta Política de Regulación Monetaria y Financiera (2015), reformó la segmentación del crédito en Ecuador inclusive estableció nuevas tasas de interés.

A continuación se detalla los 10 tipos de crédito que se establecieron en 2015:

1.7.1 Crédito productivo:

Financiar proyectos productivos que en al menos un 90% sea para adquirir bienes de capital, terrenos, construcción de infraestructura y compra de derechos de propiedad industrial. Se exceptúa la adquisición de franquicias, marcas, pagos de regalías, licencias y la compra de vehículos de combustible fósil. Este tipo de crédito podrá ser Productivo Corporativo (personas naturales obligadas a llevar contabilidad o empresas con ventas anuales superiores a USD 5 millones), Productivo Empresarial (con ventas de más de USD 1 millón y más de 5 millones) y Productivo Pymes (con ventas de más de USD 100 000 y hasta 1 millón).

1.7.2 Crédito Comercial Ordinario:

Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a empresas con ventas superiores a USD 100 000 y para adquirir o comercializar vehículos livianos, incluyendo los que son para fines productivos y comerciales.

1.7.3 Crédito Comercial Prioritario:

Es el otorgado a personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a empresas con ventas anuales superiores a USD 100 000 para adquirir de bienes y servicios para actividades productivas y comerciales, que no estén dentro del crédito comercial ordinario. Se incluye créditos para vehículos pesados y entre entidades financieras. Este tipo de crédito podrá ser de tres tipos: Comercial Prioritario Corporativo (personas naturales obligadas a llevar contabilidad o a empresas con ventas superiores a USD 5 millones),

Comercial Prioritario Empresarial (ventas anuales superiores a USD 1 millón y hasta 5 millones) y Comercial Prioritario PYMES (ventas anuales de más de USD 100 000 y hasta USD 1 millón).

1.7.4 Crédito de Consumo Ordinario

Es el otorgado a personas naturales, cuya garantía sea de naturaleza prendaria o fiduciaria, con excepción de los créditos prendarios de joyas. Incluye anticipos de efectivo o consumos con tarjetas de crédito corporativas y de personas naturales, cuyo saldo adeudado sea superior a USD 5 000, excepto en establecimientos médicos y educativos.

1.7.5 Crédito de Consumo Prioritario

Es el otorgado a personas naturales para la compra de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, comercial y otras compras y gastos no incluidos en el segmento de consumo ordinario, incluidos los créditos prendarios de joyas. Incorpora los anticipos de efectivo o consumos con tarjetas de crédito corporativas y de personas naturales, cuyo saldo adeudado sea hasta USD 5 000; excepto en los establecimientos educativos. Comprende los consumos efectuados en los establecimientos médicos cuyo saldo adeudado por este concepto sea superior a USD 5 000.

1.7.6 Crédito Educativo

Comprende las operaciones de crédito otorgadas a personas naturales para su formación y capacitación profesional o técnica y a personas jurídicas para el financiamiento de formación y capacitación profesional o técnica de su talento humano, en ambos casos la formación y capacitación deberá ser debidamente acreditada por los órganos competentes. Se incluye todos los consumos y saldos con tarjetas de crédito en los establecimientos educativos.

1.7.7 Crédito de Vivienda de Interés Público

Es el otorgado con garantía hipotecaria a personas naturales para la adquisición o construcción de vivienda única y de primer uso, cuyo valor comercial sea menor o igual a USD 70 000 y cuyo valor por metro cuadrado sea menor o igual a USD 890.

1.7.8 Crédito Inmobiliario

Es el concedido a personas naturales con garantía hipotecaria para adquirir bienes o para realizar mejoras de remodelación de viviendas propias no categorizadas en el segmento de crédito Vivienda de Interés Público.

1.7.9 Microcrédito

Es un préstamo que se hace a una persona o a un grupo de personas para que puedan desarrollar algún proyecto; por ejemplo, para hacer un restaurante pequeño, una tienda o actividades económicas similares. Suele otorgarse sin tener que comprobar ingresos. Regularmente se solicitan documentos como comprobante de domicilio y un documento de identificación. Este tipo de créditos cuentan con diferentes modalidades, por ejemplo, si se le otorga a un número determinado de personas, éstas pueden optar por dividir los pagos entre sí. Regularmente, en los microcréditos se paga semanal o quincenalmente, por lo que, si el crédito se les otorga a doce personas, cada una de ellas pagaría una vez cada tres meses. Si le llegara a interesar este tipo de financiamiento tendría que acercarse al banco de su preferencia para conocer los requisitos y los métodos de pago.

Este segmento a su vez se divide en:

Microcrédito Minorista (solicitantes de crédito cuyo saldo adeudado en microcréditos a las entidades del sistema financiero nacional sea menor o igual a USD 1 000, incluyendo el monto de la operación solicitada).

Microcrédito de Acumulación Simple (más de USD 1 000 y hasta USD 10 000 incluyendo el monto de la operación solicitada.).

Microcrédito de Acumulación Ampliada (superior a USD 10 000 incluyendo el monto de la operación solicitada.)

1.7.10 Crédito de Inversión Pública

Financia programas, proyectos, obras y servicios encaminados a la provisión de servicios públicos, cuya prestación es responsabilidad del Estado, sea directamente o a través de empresas; y, que se cancelan con cargo a los recursos presupuestarios o rentas del deudor fideicomitidas a favor de la institución financiera pública prestamista. Se incluyen en este segmento a las operaciones otorgadas a los Gobiernos Autónomos Descentralizados y otras entidades del sector público.

1.8 Tarjeta de Crédito

Según la superintendencia de Bancos de Ecuador (2009), la tarjeta de crédito es un documento que permite a su titular adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados. Estos créditos pueden o no incluir intereses, dependiendo si estos son corrientes o diferidos. Las tarjetas de crédito son intransferibles y deben emitirse a nombre de su titular. El pago mensual puede efectuarse del monto total de la obligación o del monto mínimo; sin embargo, el realizar solo un abono mínimo implica el pago de intereses.

Una tarjeta de crédito es una tarjeta de plástico numerada, que presenta una banda magnética o un microchip que permite realizar compras que se pagan a futuro, el usuario debe tramitar las tarjetas ante una institución financiera o entidad bancaria, que le solicitará diferentes documentos y deberá cumplir distintos requisitos para asegurarse de que está en condiciones de pagar sus compras.

Las tarjetas de crédito, también conocidas como dinero plástico, reciben su nombre ya que, cuando la persona realiza una compra, la entidad que administra las tarjetas le está concediendo un crédito al usuario. Por lo general, el balance o saldo se abona a fin de mes; o dependiendo al ciclo (fechas de corte) que adquiere con la empresa emisora.

1.8.1 Historia de la Tarjeta de Crédito

Ante la falta de alternativas para realizar pagos, muchas veces altos, en el año 1914 la empresa Western Union, en Estados Unidos de Norteamérica comenzó a entregar una pequeña placa de metal que los identificaba como clientes VIP, dándoles un trato preferencial, atención rápida y amable, además de la mayor ventaja que era la de diferir sus pagos (Gutierrez & Roberto, 1992)

Diez años después empresas como General Petroleum Corporation, American Telephone & Telegraph, tiendas de autoservicios, hoteles, comenzaron a emitir tarjetas que le otorgaban a sus más distinguidos clientes la facilidad de adquirir sus productos y servicios sin necesidad de presentar efectivo.

Sin embargo, el negocio de la tarjeta de crédito en si, como se lo conoce actualmente, empieza en 1950, también en Estados Unidos, cuando Frank MacNamara y Ralph Sheider crean un club de socios llamado Diners Club, misma que emitía una tarjeta la cual le otorgaría crédito en restaurantes, hoteles y establecimientos afiliados, esta sería la cuna del negocio de tarjetas de crédito, mismo que dio a luz nuevas marcas como American Express en 1958, MasterCard en 1967, Visa en 1977.

En el caso de Ecuador, en base a lo investigado por (Ullos, 2013) es en el año 1980, es decir hacer 37 años, que varios inversionistas nacionales junto con el Banco del Pacifico S.A., constituyen la primera empresa emisora y administradora de tarjetas de crédito en el Ecuador, denominándola Unicredit S.A., quien fue la encargada de manejar la marca MasterCard en el país, y para dicho fin lanzaron la MasterCard Dual; posteriormente entraría nuevamente Diners Club en el país, y también otros bancos como el Guayaquil, trajeron la marca American Express al territorio ecuatoriano.

1.8.2 Funciones de la Tarjeta de Crédito

La tarjeta de crédito cumple con dos funciones principales que motivan a los consumidores a utilizarla: (Ecuador, 2017)

Como medio de pago:

Es un reemplazo del dinero físico, entre otras bondades evita sufrir la perdida de dinero líquido en caso de robo o pérdida, ciertas transacciones se ejecutan solamente con tarjeta, como compras por correo electrónico o internet.

Como instrumento de crédito

Tiene varios beneficios, entre esos se trata de una línea de crédito flexible, tanto como para uso como para pago, a parte que no se necesita de una garantía personal o real. La tarjeta de crédito identifica y autoriza al usuario a usar un monto de efectivo predeterminado para ejecutar una compra ya se dé un bien mueble, inmueble, tangible o intangible, para realizar avances en efectivo o realizar los pagos en cómodas cuotas.

Debido al alto riesgo y a las facilidades que brindan las tarjetas de crédito, la tasa de interés suele ser mucho más alta que otros tipos de crédito como el de consumo ordinario, hipotecario o estudios. (Elizondo, 2014, pág. 137)

1.8.3 Facilidad y beneficios de las tarjetas de Crédito

Las tarjetas de crédito como medio de pago han generado un sin número de beneficios para el tarjetahabiente, de los cuales, entre los más importantes de detallan los siguientes:

Seguridad en el pago, pues evita llevar efectivo al momento de la compra, esto genera tranquilidad ya que, si el cliente es víctima de robo, no pierde el efectivo, solo pierde la tarjeta, y con tan solo bloquear la misma llamando a un contact center o en un cajero automático, queda desactivada, sin opción al fraude.

Si se paga el saldo total no se pagan intereses, esto quiere decir que, si un cliente consume cierta cantidad de dinero, y la cancela en su totalidad

la tarjeta no cobrará valores adicionales ya que su saldo rotativo ha sido cubierto en su totalidad.

Ciertas tarjetas en el Ecuador dan la posibilidad de hacer un “pago mínimo”, esto sin duda alguna es una ventaja enorme ya que es un desahogo ante una posible situación ajustada del cliente, sin embargo, es un arma de doble filo, ya que si el cliente cancela el mínimo cada mes, se generan intereses sobre el resto del saldo corriente mes a mes, haciendo así que la deuda total de la tarjeta de crédito a pesar de ser pagada en su mínimo no disminuya (Ecuador, 2017)

Existen programas de recompensas que permite a los clientes acumular puntos o millas, mismas que pueden ser canjeadas por productos o servicios como pasajes de avión, alquiler de vehículos o reservación de hoteles.

Es una importante referencia crediticia que sin duda alguna genera buen historial de crédito. Al ser puntual en los pagos y darle un buen uso a la misma sirve para que otras instituciones financieras evalúen y otorguen otras facilidades con tan solo tener como referencia el historial.

Permite a los clientes controlar su presupuesto, ya que al tener un estado de cuenta con el detalle de todos los consumos realizados puede servir para guiar en que se ha gastado y de qué forma se lo puede controlar.

1.8.4 Formas de Financiamiento con la Tarjeta de Crédito

1.8.4.1 Cancelación Parcial del Saldo adeudado

Ciertas entidades financieras, establecen un pago mínimo que puede ser cancelado en caso de que el cliente no pueda cancelar toda la deuda de contado, dejando el saldo corriente financiado hasta que se proceda con su pago, a este saldo se le aplica una tasa de interés que va desde la fecha de vencimiento del ultimo estado de cuenta hasta la fecha que se efectúe el siguiente pago, generando así en los estados de cuenta los cargos de capital anterior.

1.8.4.2 Avances o Anticipos en efectivo

Las tarjetas de crédito tienen asignado un cupo para hacer compras y un cupo para realizar avances en efectivo el mismo que se realizan a través del banco o cajero, dependiendo del cupo disponible que se tenga en la tarjeta de crédito.

Los avances se pueden diferir a varios meses, el costo de los préstamos está dado por un valor fijo cancelado generalmente en la primera cuota, y los intereses se pagan mes a mes junto con la cuota de capital, si se realiza un solo pago no se cobran intereses. (Guayaquil, 2016)

1.8.4.3 Consumos en establecimientos

La relación entre los locales comerciales y los emisores de tarjetas de crédito se establece mediante un contrato. En este se definen los procedimientos que debe cumplir un establecimiento para vender con ese instrumento, además de comisiones y tipos de pago.

Al realizar compras en comercios que no tienen línea de crédito se aumenta el nivel del riesgo de poder cobrar a la entidad que emitió la tarjeta, las cuotas se generan considerando los intereses del establecimiento.

Actualmente, los pagos con tarjeta se registran mediante un sistema electrónico de la operadora Datafast que aglutina las bases de datos de todas las tarjetas. Para acceder a este sistema los locales pueden alquilar la máquina o terminal que registra la compra con un pago mensual o adquirirla.

1.9 Evolución del crédito en el ecuador

La actividad crediticia forma parte de una de las fuentes principales de ingreso para las entidades financieras a su vez esto puede ocasionar la quiebra de la institución, por lo que es de vital importancia canalizar e

impulsar los recursos que permitan el desarrollo económico del país (Censos, 2017)

Es importante analizar cómo ha venido evolucionando el crédito en el sistema financiero con la finalidad de establecer su uso y la relación con el incremento de morosidad con respecto a las tarjetas de crédito.

MARCO METODOLÓGICO

CAPÍTULO II

CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO

2.1 Diseño de la investigación

Según Behar (2008) “Los estudios de tipo descriptivo sirven para analizar como es y cómo se manifiesta un fenómeno y sus componentes”.

Sobre el tema de tesis planteado se llegó a la conclusión que solo existen ideas que se relacionan con el problema de estudio, por esta razón se lleva a cabo este trabajo para obtener una idea del comportamiento en el uso de la tarjeta de crédito y como incide en la morosidad en la certera de consumo.

2.2 Tipos de investigación

Los métodos empíricos permiten la obtención y elaboración de los datos, de los hechos fundamentales que caracterizan a los fenómenos, los principales son: la observación, el experimento y la medición, dentro de los cuales podemos encontrar:

La entrevista.

2.3 La entrevista

Se utiliza para recabar información en forma verbal, a través de preguntas que propone el encuestador.

2.4 Enfoque de la investigación

Con el fin de lograr los objetivos planteados, se procedió al levantamiento de la información misma que se obtuvo de fuentes directas, como la entrevista, ya que dichos datos permitieron evaluar y establecer el comportamiento de la demanda de tarjetas de crédito en el país y su relación directa con el incremento del índice de morosidad de la cartera de consumo durante el periodo de estudio establecido. Así mismo se tomó

información que se encuentra en la base de datos de la Superintendencia de Bancos y Seguros, como de otros sitos de información.

La información que existe con respecto al tema de tarjetas de crédito en nuestro país, está limitada a fines de otras investigaciones. No existe información codificada, respecto al tema de investigación.

Por tal motivo, se procedió a la utilización de un modelo de entrevista, la cual contiene preguntas en relación a ciertos temas que son relevantes para el presente estudio. Los objetivos planteados se relacionan directamente en conocer el incremento de la demanda de las tarjetas de crédito y su relación con el impacto del índice de morosidad de la cartera de consumo de la banca del Ecuador periodo 2015- I Trimestre 2017.
Adicionalmente se escogió el periodo que antecede ya que la información oficial la tenemos dentro de dicho rango, además de que 2015 y 2016 fueron años muy críticos para la economía ya que la nación afrontó la baja del precio del petróleo, el pago de los bonos, terremoto, medidas de austeridad, etc.

2.4.1 Descripción de los participantes

Se consideró las bases de datos correspondientes a las entidades financieras de la banca privada del Ecuador para obtener los datos de solicitudes de tarjetas de crédito, así como el incremento con respecto a la morosidad.

Para la investigación se tomó como muestra poblacional a las 15 instituciones financieras que forman parte de la banca del país.

2.4.2 Herramienta de investigación

Para realizar el levantamiento de información se consideró de la entrevista sobre el uso de las tarjetas de créditos por parte de tres ejecutivos bancarios los cuales están relacionadas con el tema de investigación.

Tabla 3: Entrevista sobre Uso de Tarjeta de Crédito

¿Cuál cree usted que son los beneficios de usar las tarjetas de crédito?
¿Cree que las personas están educadas para el uso de tarjetas de crédito?
¿Qué aspectos fundamentales se consideran para la emisión de una tarjeta de crédito?
¿Qué prevenciones considera el banco para reducir el índice de la morosidad?
¿Cuáles son los factores que usted considera para que la emisión de las tarjetas de crédito, haya incrementado el índice de morosidad?

Fuente: Entrevista sobre uso de tarjetas de crédito, 2015 – Trimestre 2017
Elaborado por: Autor

2.4.3 Tamaño del mercado

La entrevista se aplicó a 3 de las 15 instituciones financieras, se tomó en consideración que no todas las instituciones emiten tarjetas de crédito por lo que el propósito de la investigación es el estudio de la emisión de las tarjetas de crédito y como incide en el incremento en la morosidad de la cartera de consumo, para la cual se formuló la entrevista a empleados ejecutivos que se encargan de la administración de créditos de los Bancos, considerando preguntas sobre beneficios, capacitación, emisión, e índice de morosidad de cartera de consumo.

Los bancos escogidos para las entrevistas fueron el Banco del Pacifico, Pichincha y Guayaquil, en primer lugar debido a que son los 3 principales bancos del Ecuador, según utilidad presentada al SRI del año 2016, también porque Banco del Pacifico fue con su marca Pacificard la primera emisora de Tarjetas en el país, actualmente maneja Mastercard y Visa, el Pichincha tiene alianza estratégica con Diners y Guayaquil maneja la marca American Express.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

CAPITULO III

CAPÍTULO III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Análisis de datos

El análisis de resultados comienza con una descripción macro de los adquirientes de tarjetas de crédito, como beneficios para el usuario, instituciones financieras, aspectos que se deben considerar para la emisión de una tarjeta de crédito y en el índice de morosidad.

Dicha información es de vital importancia puesto que se contrasta con los datos económicos permitiendo conocer cómo se comporta la banca privada del Ecuador en lo referente a la emisión de tarjetas de crédito y el índice de morosidad de la cartera de consumo.

Los resultados de la entrevista planteada recopilan la información más importante de las mismas y es la que se destaca en la descripción de las preguntas.

Se debe considerar que la información de las entidades que pertenecen a la banca y que son las que otorgan tarjetas de crédito para nuestro estudio son 3, de las 15, por lo que el análisis de los resultados, las recomendaciones y las conclusiones se las realizará en base a lo antes mencionado.

Pregunta 1. ¿Cuál cree usted que son los beneficios de usar las tarjetas de crédito?

Los beneficios a los que acceden los clientes de las entidades Financieras encargadas de otorgar este tipo de servicio son:

- Rápido acceso a crédito directo con las instituciones comerciales que se encuentran afiliadas a la red de tarjetas de crédito.
- Avances de efectivo

- Tasa de interés del segmento consumo.
- Cobertura de Seguro de Desgravamen.
- Plan de asistencia exequial.

Pregunta 2. ¿Cree que las personas están educadas para el uso de tarjetas de crédito?

En nuestro país no se analiza el nivel de educación para el uso de la tarjeta de crédito como un factor obligatorio sino que se considera su nivel de ingresos y egresos, muy a pesar que en Ecuador a través de campañas informativas por parte de la Asociación de Bancos tratan de concientizar el uso de la tarjeta de crédito pero también se debe tener en consideración que la crisis que nuestro país atraviesa es determinante para que los clientes utilicen la tarjeta no solo para darse un lujo sino para cubrir necesidades básicas del día a día.

Pregunta 3. ¿Qué aspectos fundamentales se consideran para la emisión de una tarjeta de crédito?

- Ingresos
- Calificación en el buró de crédito.
- Estabilidad Laboral de dos años.
- Referencias Personales

Pregunta 4. ¿Qué prevenciones considera el banco para reducir el índice de la morosidad?

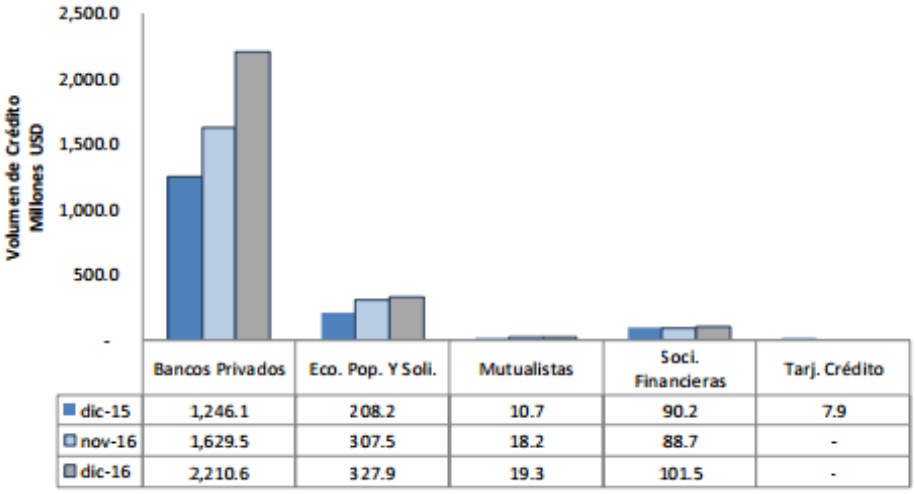
Las entidades financieras actualmente cuentan con herramientas tecnológicas que permiten filtrar datos claves para poder demostrar si la persona goza de buena liquidez para poder cubrir las cuotas mensuales y adicionalmente ofrecen alternativas de pago para que el cliente no incurra en mora y así evitar caer en cartera castigada.

Pregunta 5. ¿Cuáles son los factores que usted considera para que la emisión de las tarjetas de crédito, haya incrementado el índice de morosidad?

- Con la finalidad de captar clientes las entidades financieras en ocasiones han otorgado a un mismo cliente hasta 3 tarjetas de crédito.
- Uso de la tarjeta de crédito para gastos básicos del mes como supermercado, debido a que la comida se consume antes de pagar en el mes la cuota, por lo que se debe utilizar la tarjeta para gastos de compras que no se consuman en el mes.
- Por el desempleo y crisis financiera que existe actualmente obliga al cliente a pagar la cuota mínima por lo que nunca se ve reflejado que la deuda disminuya, sino que más bien incrementa con el interés mensual del pago mínimo más el pago del mes siguiente.

En siguientes figuras y tablas se representan la cartera de crédito de la banca, así como el análisis de la cartera total de crédito, el total de cartera de consumo, morosidad de cartera de consumo, tarjetas crédito y morosidad en las mismas, índice de desempleo, ingreso Per Cápita, terminando con cuadros comparativos en porcentajes los cuales permitirán poder emitir las respectivas conclusiones, así mismo se tomara en cuenta las respuestas otorgadas por los encargados de las diferentes instituciones financieras encargados de manejar este tipo de crédito.

Figura 1: Volumen de Crédito por Subsistemas- Millones USD, diciembre 2015-2016



	Bancos Privados	Eco. Pop. Y Soli.	Mutualistas	Soci. Financieras	Tarj. Crédito
dic-15	1,246.1	208.2	10.7	90.2	7.9
nov-16	1,629.5	307.5	18.2	88.7	-
dic-16	2,210.6	327.9	19.3	101.5	-

Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaborador por: Autor

3.2 Evolución del crédito en el Ecuador por cartera financiera

El consumo de tarjetas de crédito bajo en el último año y eso se evidencia en la caída del 4,4% del total de adeudado por los tarjetahabientes en mayo 2017 en comparación al año 2016, de acuerdo a cifras de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador (Asobanca, 2017).

La tarjeta de crédito, junto con los créditos personales otorgados por un banco, son calculados en un solo ítem conocido como Cartera de consumo, que está compuesta por los clientes de un banco que tienen créditos con esa finalidad.

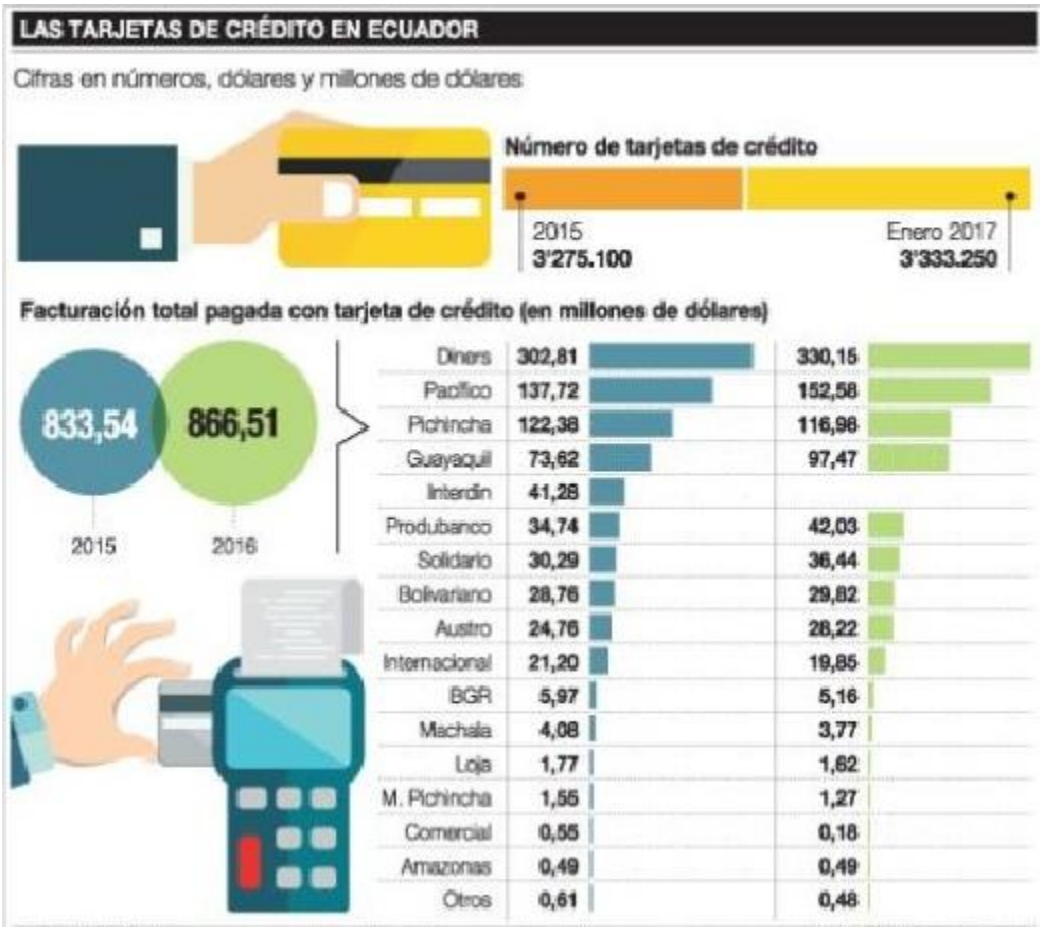
Según información de Asobanca, la Cartera de consumo comenzó a caer en enero de 2015, cuando se registraron 6.926 millones. Para septiembre de 2015 sumaron 6.643 millones y un año más tarde la cifra bajó a 6.224 millones.

Para el primer trimestre del 2017 el consumo con tarjeta de crédito comienza a dar señales de una ligera recuperación.

Según (Erraez, 2017) Cuando los consumidores ven disminuidos sus ingresos, comienzan a utilizar medios de financiamiento para cubrir sus necesidades de consumo.

Las cifras publicadas con el último balance publicado por la Superintendencia de Bancos en su boletín hasta Julio 2017, la facturación a través de tarjetas de crédito sumo 3.437 millones de dólares, 8% menos al periodo del 2016.

Figura 2: Las tarjetas de Crédito en Ecuador



Fuente: Asobanca
Elaborado por: Autor

3.3 Evolución de transacciones, monto total otorgado y monto promedio de avance de efectivo

Los costos por los avances en efectivo de las tarjetas de crédito se incrementaron en el 2016 por retirar USD 500 con la tarjeta de crédito, se pagó USD 27 por el servicio a finales del 2009, por una similar transacción pagó USD 17. El incremento: 65%. Ese sería el único costo si el cliente decidiera pagar el total en el siguiente mes. Si se difiere, la institución le aplicará la tasa de interés vigente, que bordea el 15%. Pero comparado con el 2009, la tarifa por avance es mayor. Ese año se mantenía un mismo costo. El cálculo aplicado era de USD 1 por el servicio más 2% del valor retirado y USD 2 más 3%, según el emisor del plástico.

Por ejemplo, para un retiro de USD 100 la tarifa, que llegaba hasta USD 5 hace dos años, ha subido hasta USD 7 en la actualidad. Mientras que por USD 1 000 el rango de pago por el servicio era de USD 21, hay tarjetas que cobran, en estos momentos, hasta USD 52.

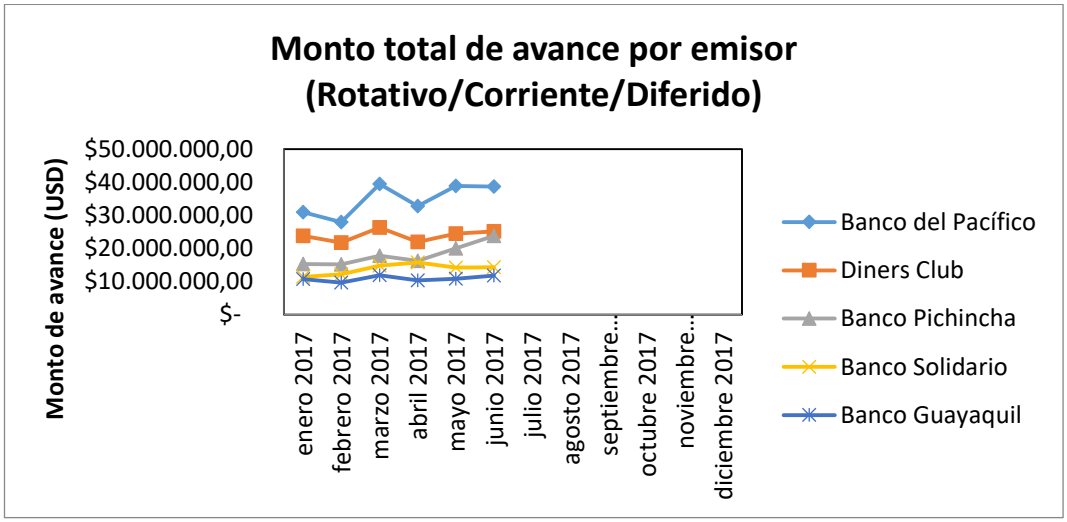
Figura 3: Transacciones de Avances en Efectivo

Tarjeta	Monto avance	Costo cajero		En ventanilla	
		16/11/09	01/06/11	16/11/09	01/06/11
American Express, B de Guayaquil	100	5	5	5,5	7
	500	17	25	17,5	27
	1 000	32	52	32,5	52
		26/01/09	08/06/11	26/01/09	08/06/11
VISA Pacificard	100	3	5	3	5
	500	11	18	11	18
	1 000	21	52	21	30
		22/01/09	23/06/11	22/01/09	23/06/11
Diners Club	100	3	5	3	5
	500	11	18	11	18
	1 000	21	33	21	33

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado por: Autor

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros, en lo que va en el 2017 se reportaron más de 8 millones de transacciones de avances de efectivo en el país, con un promedio de más de 667 000 avances por mes. El movimiento lo generó un grupo conformado por 2,7 millones de tarjetahabientes. Algunos emisores diferencian el costo del servicio del avance según el medio del retiro, es decir, por cajero automático o ventanilla. Otros no hacen una diferenciación.

Figura 4: Monto total de avance por emisor



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

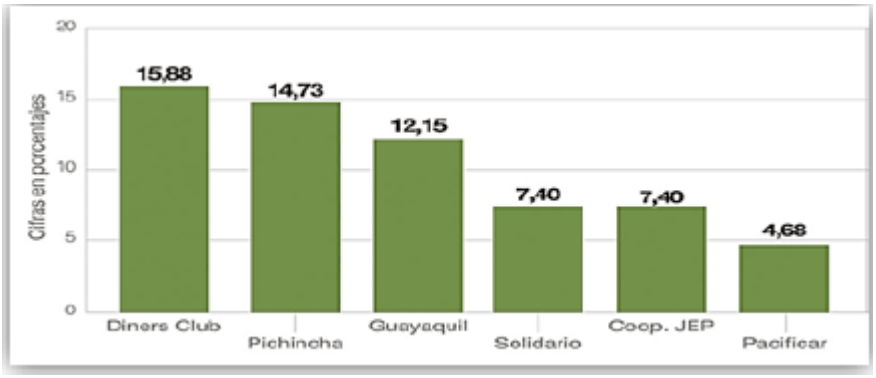
Elaborado por: Autor

3.4 Créditos de consumo con Tarjeta de crédito

Según la Superintendencia de Bancos, hasta junio de 2016 se registró 3´151.887 tarjetas de crédito, entre principales y adicionales. Y de acuerdo con el BCE el crédito otorgado por esta vía durante el año pasado sumó $ 260,5 millones, que corresponde al 1,29% del total entregado por el sistema financiero privado. En promedio, los tarjetahabientes deben pagar mensualmente $ 789,91 mientras que en 2012 ese monto fue de $ 718,68.

El 62% del volumen de crédito de consumo con tarjetas de crédito está concentrado en 6 instituciones financieras: Diners Club (15,88%), Banco Pichincha (14,73%), Banco de Guayaquil (12,15%), Solidario (7,40%), Cooperativa JEP (7,40%) y Pacificard (4,68%), según datos del BCE, con corte a diciembre del 2016.

Figura 5: Consumos con tarjeta de Crédito



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado por: Autor

3.5 Cartera Improductiva

El saldo de los préstamos que otorga una entidad financiera toma el nombre de cartera bruta, la cual tiene dos componentes la cartera por vencer y la cartera improductiva.

La cartera por vencer se refiere a aquellos préstamos que la banca ha desembolsado y que no han sufrido ninguna cuota impaga o atraso, y se denominan por vencer ya que los dividendos o cuotas deben pagarse en un momento futuro.

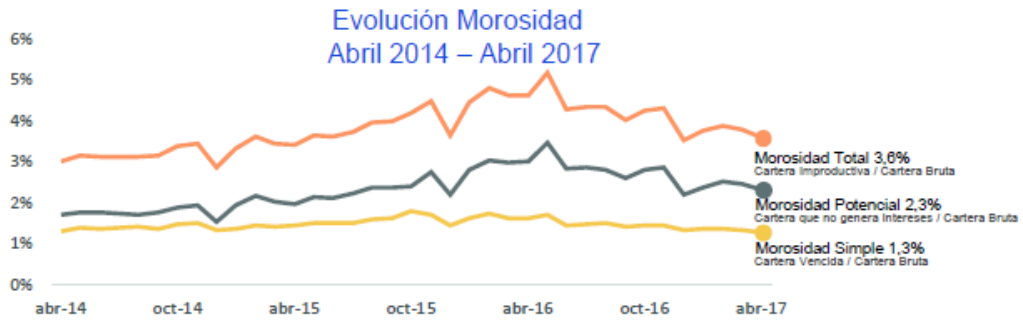
La cartera improductiva es la suma de la cartera vencida aquella que contabiliza aquellos dividendos cuyo plazo ya venció, y la que no genera intereses aquella que registra todos los dividendos faltantes a futuro de la cartera por vencer.

La relación entre el saldo de cartera improductiva y cartera bruta se conoce como Morosidad Total. Este indicador registra la proporción de la cartera bruta que se encuentra vencida y no genera intereses. En abril de 2017, la Banca Privada ecuatoriana registró una morosidad de 3,6%, o su complemento, el 96,4% de la cartera bruta no registra atrasos ni dividendos impagos. Por su parte, la morosidad de las Cooperativas, Sociedades Financieras y Mutualistas fue de 6,0%, 5,8% y 7,6%, respectivamente. Con

lo que, del sistema financiero privado ecuatoriano, los bancos registran la menor morosidad.

En la imagen podemos notar que noviembre y diciembre de 2014, 2015 y 2016 hay un decremento en cuanto al nivel de morosidad, esto debido a que en estos meses, se otorgan los décimos terceros, que representan una fuente liquida de ingresos adicionales de los tarjetahabientes, en abril 2016, podemos evidenciar un pico alto de morosidad, esto debido en parte por el ingreso a clases en la costa.

Figura 6: Evolución de Morosidad

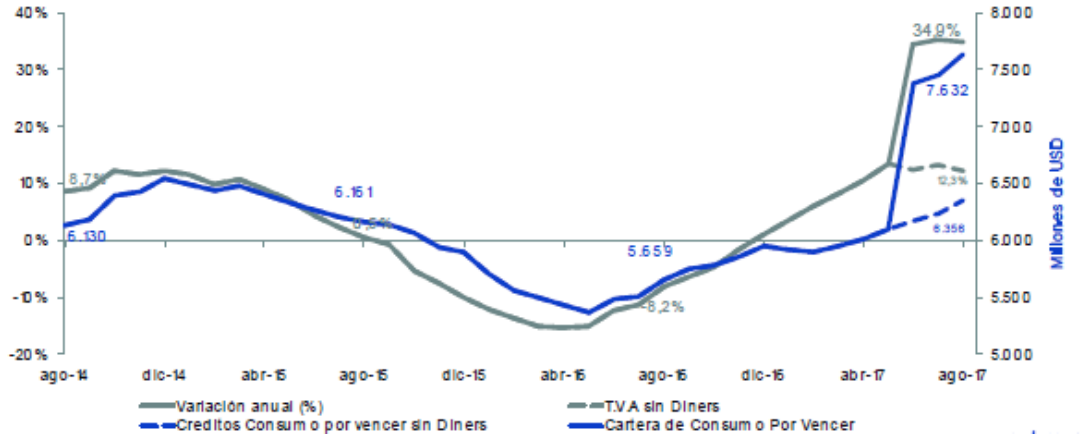


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros
Elaborado por: Autor

3.6 Créditos - Consumo por Vencer

El saldo acumulado de la cartera por vencer del segmento de consumo cerró en agosto de 2017 en USD 7.632 millones. Esto implicó un crecimiento mensual por 2,43%. En términos anuales, se contabilizó un crecimiento de 34,9%, lo que representa USD 1.973 millones más en el saldo de la cartera de consumo en relación al año anterior.

Figura 7: Consumos por Vencer



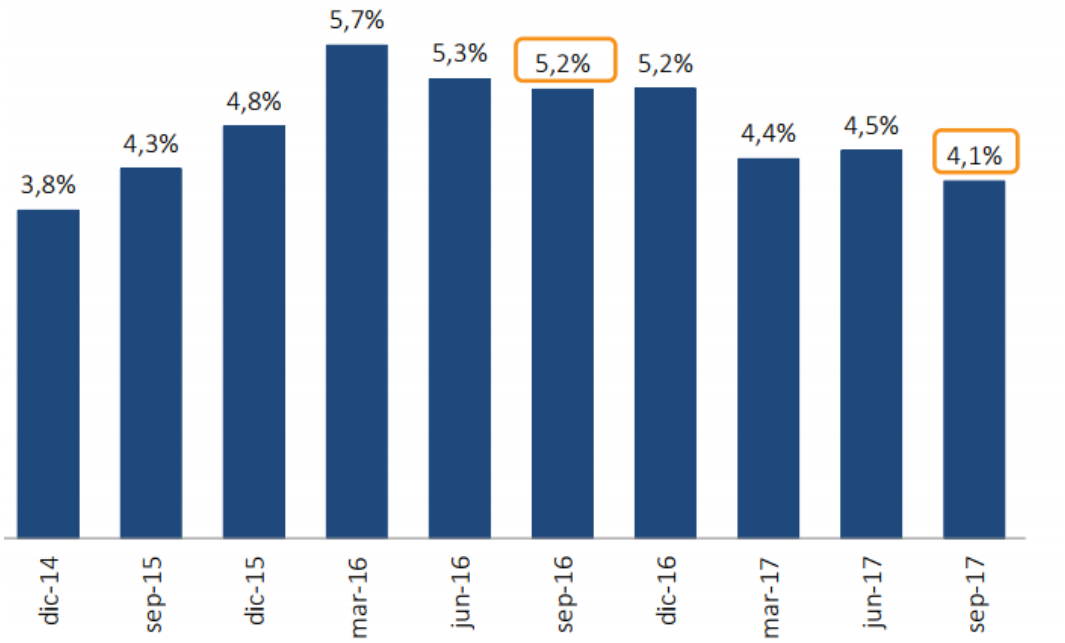
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaborado por: Autor

3.7 Estadísticas de desempleo

En Ecuador, según las cifras del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2017), desde el 2014 el índice de desempleo ha crecido y decrecido en función de la situación económica y política que ha vivido el país. En Diciembre del 2014 el índice de desempleo era relativamente bajo, con un 3.8% de la Población Económicamente Activa desempleada, esto representaba a 273,414 personas, sin embargo, este índice durante el año 2015 y 2016 aumento sustancialmente entre 1 y 2 puntos porcentuales, quiere decir que en estos dos años, la tasa más baja fue de 4.3% y la más alta de 5.7%, representado en números enteros entre 325,496 y 448,990 personas. Cabe mencionar que dentro de la PEA no se incluyen a estudiantes, rentistas, amas de casa o jubilados, quienes en los últimos años representan 3´800.000 personas aproximadamente.

Figura 8 Tasa de Desempleo Incluirlo



Fuente: INEC

Elaborado por: Autor

3.8 PIB Per Cápita Ecuador

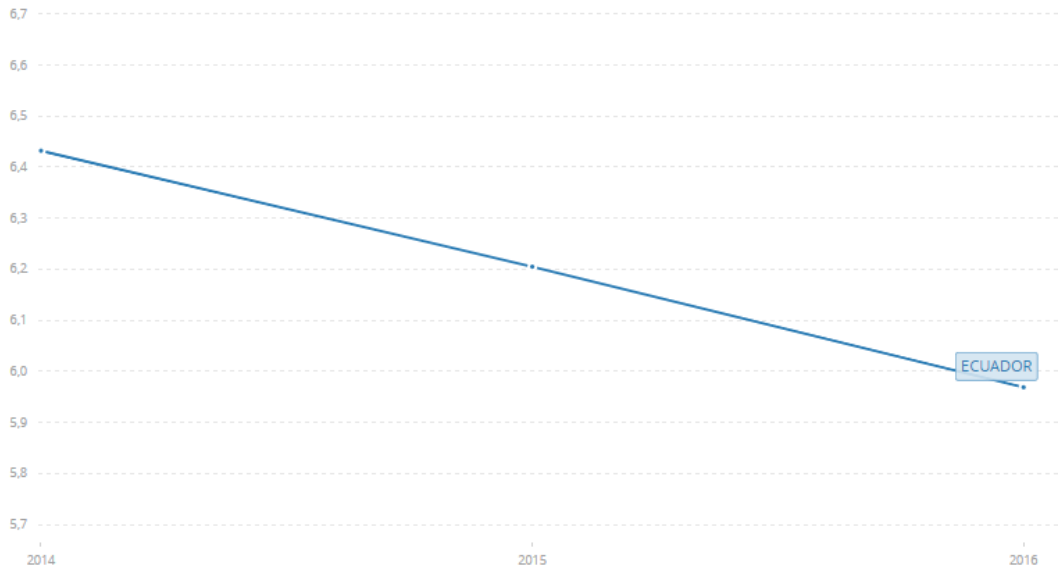
De acuerdo al Instituto Nacional para la Evaluacion de la Educación, (2009) el PIB Per Capita representa el valor monetario de todos los bienes y servicios finales generados en el país o entidad federativa, que le correspondería a cada habitante en un año dado si esa riqueza se repartiera igualitariamente. En el contexto internacional, los países con mayor PIBpc generalmente tienen una base material más amplia para impulsar el desarrollo educativo de su población.

En otras palabras, el PICpc sirve básicamente para expresar el potencial económico de un país, debido a que el nivel de vida tiende generalmente a incrementarse a medida que aumenta el PIB per cápita, este se lo usa de

manera indirecta para medir el nivel y la calidad de vida de la población en una economía.

En Ecuador el PIB per cápita ha disminuido desde el 2014 y la tendencia en 2015 y 2016 ha sido decreciente, esto nos refleja la estadística que reposa en la base del Banco Mundial, donde se refleja que en 2014 el indicador fue de $6432.21, para el año 2015 bajó a 6205.06 y en el año 2016 bajó aún más a 5968.98.

Figura 9 PIB Per Cápita Ecuador



FUENTE BANCO MUNDIAL
PIB per cápita (US$ a precios actuales)

3.9 Crisis Económica Ecuador

Desde el año 2014 Ecuador ha sufrido duros momentos, inicialmente debido a la baja del precio del petróleo, para Junio del 2014 el precio del barril de petróleo era de $98.90, sin embargo el mismo año cerró con $53.55 (Banco Central Del Ecuador, 2014)

Según el analista Walter Spurrier (2014) indica que los principales socios de la OPEP (Arabia, Emiratos Árabes, Kuwait, Catar, Libia), a la que el país volvió en el 2007, buscaron frenar el desarrollo de los campos estadounidenses de esquisto (petróleo a partir de rocas marinas) haciendo colapsar el precio. Y de esta forma incidir para que las compañías quiebren o abandonen los proyectos.

Es así como el precio del barril de crudo ecuatoriano llegó a devaluarse en el mercado internacional y llegó a estar en $20; esto considerando que el Ecuador es un país dependiente de Petróleo, fue un duro golpe para la economía, y es que el gobierno nacional no tenía presupuestado dentro de la partida presupuestaria nacional un valor tan bajo, esto sumado a la apreciación del dólar en 2015, llevó al Ejecutivo a tomar medidas económica, arancelarias y fiscales que sin duda afectaron la economía de los ecuatorianos.

Se solicitó inyección económica a los bancos Chinos, se estableció las salvaguardas por un plazo inicial de 2 años, se mejoró el sistema de recaudación de impuestos, se impusieron nuevos impuestos, como el impuesto a las herencias, aumento del ICE para ciertos productos, impuesto para las bebidas azucaradas, entre otros.

Para abril 16 del 2016 Ecuador vivió unos de los capítulos más tristes de la historia republicana, el terremoto que azotó la provincia de Esmeraldas y Manabí representó miles de millones en pérdidas para el Estado, quien, al no tener reservas estatales para este tipo de situaciones, una vez más, de esta forma nace la “Ley de Solidaridad”, donde entre las cosas más importantes fue el aumento del IVA del 12% al 14% por un año, la constitución con un día de salario para las personas que ganaban más de $1000, el impuesto al patrimonio, contribución por utilidades de personas naturales, entre otras.

Todos estos factores, han incidido en el bolsillo del ecuatoriano, quien al no tener liquidez, utiliza sus medios alternativos de pago, como las tarjetas de crédito para afrontar sus gastos mensuales; el desempleo, la situación económica, ha llevado en cierto punto a gastar más de lo que

reciben, por lo que los bancos y sus organismos de control deben tener en cuenta esta problemática para no perjudicar a los clientes y ser un alivio para los mismos.

3.10 Análisis de la encuesta

De la información recopilada y del trabajo realizado se obtuvo las siguientes conclusiones:

1. Del estudio se puede indicar que las personas que dieron su opinión en la entrevista concuerdan en que el incremento de índice de morosidad afecta a la cartera de consumo de las entidades financiera del país.

2. Considerando la opinión de los entrevistados se determina que las entidades financieras en su afán de captar clientes exceden en la colocación de tarjetas de crédito ya que son fácil de ser adquiridas por cualquier persona que cumpla con los requisitos.

3. El vencimiento en la cuota del pago de tarjetas de crédito genera un mayor índice de morosidad en la cartera de consumo.

4. El ahorro es una palabra que no existe en las personas que consumen la tarjeta de crédito ya que los mismos están dirigidos a pagar las cuotas y en su mayoría pagos mínimos de las tarjetas adquiridas.

PROPUESTA

CAPÍTULO IV

CAPITULO IV: PROPUESTA

4.1 Justificación de la propuesta para aminorar el riesgo de crédito

Durante el año 2014 al 2017, los créditos de consumo abarcan una participación importante sobre la cartera del sistema financiero, que oscila entre el 37% y 39%, el cual ha superado los créditos del mercado comercial.

Las instituciones bancarias buscan generar estrategias para crecer en este segmento que implica mayor posibilidad de colocación y rentabilidad apoyándose en la tecnología y herramientas que permiten un análisis rápido para su aprobación.

Hay que considerar también que es un segmento el cual genera mayor riesgo, el mismo que obliga a las instituciones a crear controles de buenas prácticas que permitan mitigar el impacto que genera la no recuperación del crédito.

El aumento en los créditos hipotecarios en los últimos años incide en la capacidad de pago de los clientes debido a que consideran de mayor importancia cancelar el dividendo de la hipoteca antes que la cuota de la tarjeta de crédito.

La siguiente propuesta se enfoca en una buena calidad de análisis de la información financiera de los clientes a los que se les va a conceder créditos de consumo.

4.2 Objetivo de la propuesta

Las instituciones financieras deben acoger métodos que les permita minimizar el problema de la morosidad con el fin de mantenerse en el mercado y aumentar su crecimiento.

La propuesta a realizar se enfoca en los siguientes puntos:

1. Análisis exhaustivo de la información de las personas que solicitan tarjeta de crédito.

2. Realizar mejoras en los datos de los saldos de operaciones de los reportes de la Superintendencia de Bancos.

3. Desarrollo e implementación de un sistema de información crediticio integral y eficiente

4.3 Análisis exhaustivo de la información de las personas que solicitan tarjeta de crédito.

Actualmente para otorgar cualquier tipo de crédito se considera una capacidad de pago que no supere el 40% de los ingresos netos del solicitante sin incluir los gastos por los siguientes rubros:

- Salud
- Alimentación
- Educación
- Pago de cuotas de casa

El cliente debe poder de una forma adecuada sustentar todos sus gastos, presentando respaldos que permitan al funcionario del banco o cooperativa realizar un buen análisis que servirá para definir el monto de crédito adecuado y así evitar riesgo en el crédito.

4.4 Realizar mejoras en los datos de los saldos de operaciones de los reportes de la Superintendencia de Bancos.

Se debe realizar mejoras en la presentación de los saldos de operaciones de crédito y contingentes conocidos R04 y de los consumos de tarjetas de crédito conocido como R21 ya que estos son entregados de manera mensual al órgano rector, ya sea la Superintendencia de Bancos y Seguros, Superintendencia de Economía Popular y Solidaria o la Superintendencia de compañías. Los reportes en mención deberían ser entregados de manera semanal y ser transmitidos a la base del Registro de Datos Crediticios.

4.5 Regularidad del envío de la información

El proceso de una operación de tarjeta de crédito tiene un tiempo de 5 días laborables máximo, lo que indica que en el mes un individuo puede solicitar más de un préstamo en diferentes entidades financieras por lo que es casi imposible conocer el riesgo de crédito real de este posible cliente. Actualmente ambos reportes R04 y R21 son enviadas por las entidades financieras mensualmente con corte al último día del mes reportado.

Se debe considerar mejorar el reporte para la estructura de datos R21 debido que es donde se reportan los saldos de tarjetas de crédito sin considerar el saldo que no ha sido utilizado, dicho reporte debe ser enviado de manera semanal, para que se actualice inmediatamente en el Buró de Crédito.

4.6 Debilidades en Buro de Crédito

El buró de crédito son sistemas de registros de información crediticia que maneja y gestionan una base de datos en la que constan todas las operaciones pertenecientes a personas naturales o jurídicas (titular o codeudor), por las operaciones que hayan solicitado en las entidades controladas por la Superintendencia de Bancos, Superintendencia de Economía popular o Superintendencia de Compañías.

No considera los cupos aprobados que no han sido desembolsados lo que quiere decir que las entidades cuando realizan un análisis de crédito no tienen información actualizada para otorgar el crédito, es de vital importancia que este organismo cuente con sistemas informáticos con tecnología de punta para que los procesos de análisis de crédito sean óptimos y eficientes.

Tampoco considera operaciones condonadas, operaciones declaradas incobrables, operaciones con la mayoría de casas comerciales, operaciones que han sido vendidas a cobradoras externas, entre otras. Esta información al igual que en otros países que manejan el mismo

sistema de transmisión de datos debe reflejar en el informe de buró de crédito ya que es la única forma de conocer el verdadero historial crediticio de un cliente o potencial cliente.

Cabe mencionar que esta herramienta no es la única que se considera dentro de un análisis de riesgo para un cliente, sin embargo es la más importante teniendo un peso muy significativo al momento de otorgar la tarjeta de crédito.

4.7 Desarrollo e implementación de un sistema de información crediticio integral y eficiente

A nivel nacional el volumen de crédito es aproximadamente del 40% por lo que se debe evaluar la importancia de una herramienta tecnológica que cumpla con las expectativas que necesitan las entidades financieras a fin de poder obtener información al día del aspirante a un crédito antes de otorgar el cupo.

Actualmente las instituciones financieras o comerciales transmiten la información mensualmente a un sistema que maneja su organismo rector, se debe generar una plataforma tecnológica que de manera semanal transmita directamente sin necesidad de que la información pase por el órgano rector, la medida es viable ya que en la ley orgánica derogatoria a la ley de buros de información crediticia, emitida en el 2012, establece que se pueden realizar auditorías cuando el órgano lo considere necesario, pues ahí se pueden determinar si las instituciones están cumpliendo con su deber de transmitir por la nueva plataforma.

CONCLUSIONES

Al cierre del 2016, en el Ecuador, existe un total de 3’253.517 tarjetas que han sido emitidas por entidades financieras, siendo las marcas más representativas Mastercard, Visa, Diners Club del Ecuador y American Express. De acuerdo al INEC, se registra un nivel de ingreso y mercado salarial con un poder adquisitivo mayor para la colocación de este producto.

Las fuentes de información crediticia como la central de riesgos o los burós de crédito que se utilizan, no son consideradas los más idóneos para un análisis de crédito debido a que no presentan información integral del riesgo de crédito de cada individuo, no reportan los saldos aprobados ni desembolsados en tarjetas de crédito que hoy en día es el producto de mayor uso en el segmento de consumo.

Los factores que provocaron a este inconveniente son externos e internos, entre las afectaciones externas están: la caída del precio de petróleo que ocasionó que el déficit fiscal llegue a 8.900 millones en el presupuesto del 2015, lo que dio como resultado la reducción en el Presupuesto General del Estado, provocando una reducción del PIB del 2,2%. Todo esto generó la caída de los depósitos en el sistema financiero ecuatoriano reduciendo en un 6,1%. Así se han generado un número excesivo de impuestos, y debido a la falta de liquidez el Gobierno se endeuda con países del exterior, especialmente China o Tailandia, provocando sobrendeudamiento y recesión económica, siendo los sectores más afectados son los de la producción y el consumo.

Por otro lado, dentro de los factores internos que son los que los bancos pueden manejar y solucionar está, el bajo control en los procedimientos a seguir al otorgar créditos, existen las normas y procedimientos, pero no los cumplen con estricta firmeza, se arriesgan

otorgando crédito a personas naturales o jurídicas que no cuentan con los debidos respaldos económicos o de liquidez, para poder honrar las deudas.

Es por eso que se presenta como una alternativa de mejora la revisión y reestructuración de los procedimientos para otorgar tarjetas de crédito y también el proceso de cobranza, puntos clave para que reducir los niveles de endeudamiento de los clientes que perjudican la liquidez de la banca.

RECOMENDACIONES

Las entidades financieras continuamente deben realizar estadísticas mensuales sobre el crecimiento de la cartera de tarjeta de crédito para evitar deterioros en la recuperación de la cartera vencida.

Incluir un análisis exhaustivo del cliente para otorgar un crédito, adicionalmente se recomienda que las instituciones financieras revisen y reduzcan periódicamente los cupos de los clientes tarjetahabientes que presentan una calificación no idónea en la Central de riesgo con el fin de que se anticipen a conocer al cliente que ya presenta problemas de liquidez, no esté al día con otras instituciones y así evitar que caiga en mora.

Dentro de dicho análisis, se debe tener en cuenta el nivel de educación del cliente, realizar una entrevista en persona para saber cuál es su conocimiento sobre tarjetas de crédito, sus beneficios y sus características.

Se debe limitar el número de tarjetas de crédito que puede tener una persona, esto con la finalidad de evitar el sobreendeudamiento y la incurrencia en mora.

El gobierno y los bancos, deben continuar a través de la Superintendencia de Bancos con las campañas de educación financiera, a fin de que el público en general, se instruya en el uso de su tarjeta de crédito.

BIBLIOGRAFÍA

Asobanca. (2017). *Asociacion de Bancos privados del Ecuador.* Obtenido de http://www.asobancos.org.ec/internas.asp?opcion=publicaciones.htm

Behar, D. (2008). Metodología de la Investigación. En D. Behar, *Metodología de la Investigación* (págs. 17-18). Shalom.

Castro, Y. (2013). *Como prevenir el sobreendeudamiento en las Micro finanzas.* Obtenido de http://www.prodesarrollo.org/sites/default/files/Yerom%20Castro%20COMPARTAMOS%20MX.pdf

Cea. (1998).

Censos, I. N. (2017). *Instituto Nacional de Estadisticas y Censos.* Obtenido de http://www.ecuadorencifras.gob.ec/resultados/

Ecuador, S. d. (2017). Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=1&vp_tip=2

Ecuador, S. d. (2017). *Superintendencia de Bancos del Ecuador.* Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/practg/sbs_index?vp_art_id=1&vp_tip=2

Elizondo, A. (2014). *Medición integral del riesgo de crédito.* LIMUSA.

Erraez, J. P. (2017).

Gozzi, E., & Tappatá, R.;. (2011). *Primera iniciativa de reforma financiera profunda en América Latina, La Misión Kemmerer.Fitproper.* Obtenido de www.fitproper.com/documentos/propios/Mision_Kemmerer.pdf

Guayaquil, C. d. (2106). *lacamara.* Obtenido de http://www.lacamara.org

Hernández, F. y. (1993).

Instituto Nacional para la Evaluacion de la Educación. (2009). *Instituto Nacional para la Evaluacion de la Educación.* Obtenido de http://www.inee.edu.mx/bie/mapa_indica/2009/PanoramaEducativoDeMexico/CS/CS07/2009_CS07__.pdf

Katona. (1951). *economy.blogs.ie.edu.* Obtenido de http://economy.blogs.ie.edu/archives/2011/03/la-importancia-del-credito-bancario.php

Kent, B. y. (s.f.). *2011.*

Kindleberger, C. P. (2014). Obtenido de http://economics.mit.edu/faculty/kindleberger

Mishkin. (2014). Obtenido de https://www.goodreads.com/author/show/115648.Frederic_S_Mishkin

Moreno, J. L. (1952).

Roberto, G. &. (1992). *fitproper.* Obtenido de http://www.fitproper.com/documentos/referenciales/BCP_2012.pdf

Rodríguez, 2. (s.f.).

Rodríguez, J. (2011). *telegrafo.* Obtenido de http://www.telegrafo.com.ec/actualidad/item/dinero- plastico-movio-6533-millones-en-2011.html

Tappatá, G. &. (2010).

Villaseñor, E. (2007). Elementos de Administración de Crédito y Cobranzas. En E. Villaseñor, *Elementos de Administración de Crédito y Cobranzas* (pág. 11). TRILLAS 3° EDICIÓN.