



UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA
OPTAR POR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO
AUTORIZADO**

**TEMA: “SOBREENDEUDAMIENTO EN FAMILIAS
GUAYAQUILEÑAS AÑO 2011- 2012”**

AUTORES:

Palacios Pérez Joel Alexander

Parrales Sánchez Karol Ivonn

Veintimilla Herrera Liliana Fernanda

TUTOR: Ing. Vicente Salazar MBA

GUAYAQUIL, FEBRERO 2013

ÍNDICE GENERAL

CARÁTULA	i
ÍNDICE GENERAL	ii
CERTIFICADO DEL TUTOR	iii
CERTIFICADO DEL GRAMATÓLOGO	iv
RENUNCIA A DERECHO DE AUTORÍA	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii-ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii-xiii
ANTECEDENTES	xiv-xxiii
SUMARIO ANALÍTICO	xiv-xvi
ÍNDICE DE FIGURAS	xxvii
ÍNDICE DE TABLAS	xxviii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xxix

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

HABIENDO SIDO NOMBRADO, ING VICENTE SALAZAR SOLEDISPA MBA, COMO TUTOR DE TESIS DE GRADO COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO **PRESENTADO** POR LOS EGRESADOS:

Palacios Pérez Joel Alexander C.I. # 0923765838

Parrales Sánchez Karol Ivonn C.I. # 0922609748

Veintimilla Herrera Liliana Fernanda C.I. # 0919321760

TEMA: **"Sobreendeudamiento en familias guayaquileñas año 2011-2012"**

CERTIFICO QUE: HE REVISADO Y APROBADO EN TODAS SUS PARTES, ENCONTRÁNDOSE APTO PARA SU SUSTENTACIÓN.

Ing. Vicente Salazar, MBA

TUTOR DE TESIS

CERTIFICACIÓN DEL GRAMATÓLOGO

QUIEN SUSCRIBE EL PRESENTE CERTIFICADO, SE PERMITE INFORMAR QUE DESPUÉS DE HABER LEÍDO Y REVISADO GRAMATICALMENTE EL CONTENIDO DE LA TESIS DE GRADO DE:

Palacios Pérez Joel Alexander

Parrales Sánchez Karol Ivonn

Veintimilla Herrera Liliana Fernanda

CUYO TEMA ES:

"Sobreendeudamiento en familias guayaquileñas año 2011 – 2012"

CERTIFICO QUE ES UN TRABAJO DE ACUERDO A LAS NORMAS MORFOLÓGICAS, SINTÁCTICAS Y SIMÉTRICAS VIGENTES

ATENTAMENTE,

Luis Domínguez Medina

DORCTOR EN LITERATURA ESPAÑOL

RENUNCIA A DERECHO DE AUTORÍA

POR MEDIO DE LA PRESENTE CERTIFICO QUE LOS CONTENIDOS DESARROLLADOS EN ESTA TESIS SON DE ABSOLUTA PROPIEDAD Y RESPONSABILIDAD DE: Palacios Pérez Joel Alexander con C.I. 0923765838 Parrales Sánchez Karol Ivonn con C.I.0922609748 y Veintimilla Herrera Liliana Fernanda con C.I.0919321760

TEMA: "**Sobreendeudamiento en familias guayaquileñas año 2011 – 2012**"

DERECHOS QUE RENUNCIAMOS A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL, PARA QUE HAGA USO COMO A BIEN TENGA.

Palacios Pérez Joel Alexander C.I. # **0923865838**

Parrales Sánchez Karol Ivonn C.I. # **0922609748**

Veintimilla Herrera Liliana Fernanda C.I. # **0919321760**

GUAYAQUIL, FEBRERO DEL 2013

AGRADECIMIENTO

Nos gustaría agradecerle a Dios por bendecirnos y poder llegar hasta donde hemos llegado, porque él hizo realidad este sueño anhelado por cada uno de nosotros. También a nuestros padres por el esfuerzo realizado y el apoyo constante en nuestros estudios, por brindarnos alegría, y fortaleza necesaria para seguir adelante en esta etapa de nuestra vida.

A la UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL por brindarnos la oportunidad de estudiar y ser profesionales.

También nos gustaría reconocer a los profesores porque todos han aportado a nuestra formación profesional y personal.

Y por último agradecer a nuestros jefes de trabajo quienes han sido como unos padres para nosotros, los cuales nos han motivado durante nuestra formación profesional.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

DEDICATORIA

Quiero dedicar este trabajo, a Dios por iluminar mi camino, y a las personas que estuvieron en los tiempos difíciles. A mi madre por darme la vida y enseñarme a seguir adelante a pesar de las dificultades. A mi esposa por su amor, su comprensión y apoyo incondicional, A mi familia porque estarán felices de corazón al verme crecer como ser humano ya que ustedes siempre serán la razón para seguir adelante y superarme.

A mis jefes, que autorizaron permisos y facilidades y finalmente a mis compañeras de tesis por sus grandes aportes y por su amistad.

Joel Palacios.

DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo a Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar mi carrera profesional con la ayuda de mi familia y compañeros.

A mis padres por estar siempre a mi lado siendo mis guías en el camino del bien. A mi esposo e hijo por apoyarme en los momentos más difíciles y por ser mi motivación para seguir adelante.

Liliana Veintimilla

DEDICATORIA

Le dedico primeramente mi trabajo a Dios fue el creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar. De igual forma, a mis Padres, a quienes les debo toda mi vida, les agradezco el cariño y su comprensión, a ustedes que han sabido formarme con buenos sentimientos, hábitos y valores, lo cual me ha ayudado a salir adelante buscando siempre el mejor camino. A mi esposo por saber comprenderme y ayudarme en estos momentos difíciles.

Karol Parrales

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL
TITULO DE CONTADOR PÚBLICO AUTORIZADO**

**TEMA: “SOBREENDEUDAMIENTO EN FAMILIAS GUAYAQUILEÑAS
AÑO 2011- 2012”**

**AUTORES: Palacios Pérez Joel Alexander - Parrales Sánchez Karol
Ivonn - Veintimilla Herrera Liliana Fernanda**

RESUMEN

La idea de la presente investigación es poner al sobreendeudamiento en el centro de reflexión a los entes involucrados: gobierno, organismos de control, usuarios e instituciones financieras, ante el hecho de impulsos desaforados de consumir por parte de los usuarios financieros sin tener en muchas ocasiones la capacidad para asumir el endeudamiento; políticas desleales aplicadas por las instituciones del sistema financiero con el fin de acaparar el mercado. Poner el sobreendeudamiento en el medio de reflexión no sólo implica una labor descuidada, sino por sobre todo implica evaluar el impacto originado de las debilidades presentadas por las instituciones financieras en el momento de realizar la evaluación de la capacidad de pago y solvencia económica del solicitante; y, la falta de concientización y educación financiera en el manejo de las tarjetas de crédito. Nuestra hipótesis de investigación establece que la falta de concientización de los entes involucrados en esta problemática es una de las causas del sobreendeudamiento, concluyendo que la adecuada formación financiera es la clave de una economía familiar, lo que permite que el impacto de la utilización de las tarjetas de crédito sea positivo dentro de la economía.

PALABRAS CLAVES: sobreendeudamiento/ capacidad de pago/ tarjetas de crédito/ finanzas familiares.

ABSTRACT

The objective of this research is to point out over in debt to the main involved actors: government, control entities, users, and financial institutions, so they meditate about the fact that people are allowed to consume much more than they are able to pay, and they doing it, and this responds to unfaithful policies applied by financial institutions, whose only goal is to hoard their market. This not only implies an analysis of the causes, but overall, it implies the evaluation of the impact originated by the weaknesses financial institutions present in the process of risk assessment of their applicants. Another point is the lack of knowledge and awareness of the applicants in how to manage their credits. Our research hypothesis is that lack of knowledge and concern of this problem from all the involving parts is one of the main causes of over in debt. Our conclusion is that adequate financial information is the key to preserve family's economies, and allows the use of credits cards to have positive effects within our economy.

Keywords: over in debit/ payment capacity/ credit cards/ families finance.

INTRODUCCIÓN

Las personas tienen múltiples necesidades que satisfacer como: vestirse, alimentarse, recibir educación, recrearse, cuidar su salud, entre otras. El crédito es una herramienta utilizada en la sociedad para satisfacer estas necesidades, pero cuando este es utilizado desmedidamente sin establecer una planificación financiera se incrementa el riesgo de la imposibilidad de cancelar las innumerables deudas lo que conlleva al sobreendeudamiento. El sobreendeudamiento es el surgimiento de dificultades de pago que pueden resultar de insuficiente capacidad de pago o necesidad de incurrir en acciones costosas para poder cubrir con el pago.

En el Ecuador se anuncia adoptar medidas para evitar el sobreendeudamiento en el país, tras revelar que un porcentaje de los hogares están inmersos en esta situación, ocasionado por una eventual oferta crediticia sin mayores controles. Es por esto que nuestro trabajo está orientado a evaluar el impacto originado de las debilidades presentadas por las instituciones financieras en el momento de evaluar la capacidad de pago y solvencia económica del solicitante; y, la falta de concientización y educación financiera en el manejo de créditos de consumo.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.- Se basa en la fundamentación científica, que ampara el estudio del problema y las definiciones conceptuales de términos que han sido empleados en el trabajo de investigación, información sobre las causantes del sobreendeudamiento.

CAPITULO II: DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.- Indica cómo se realizó la recopilación de la información; detallando la secuencia de los métodos, técnicas e instrumentos empleados.

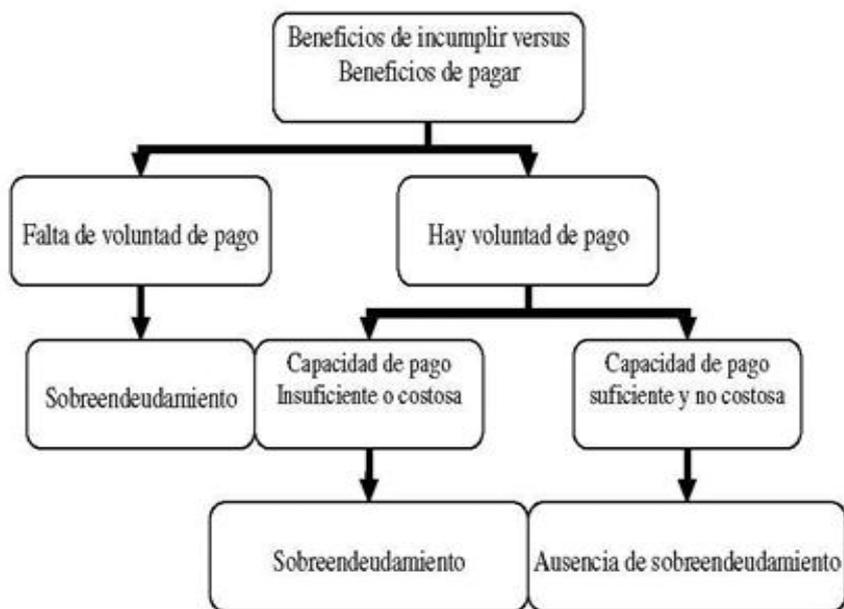
CAPITULO III: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.- Se basa en la información estadística obtenida en la elaboración de nuestra encuesta.

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.- Nos enfocamos en recomendar herramientas que permitan adquirir conocimientos para la toma de decisiones financieras de los usuarios, así como concientizar la cultura financiera en los hogares.

ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

El crédito constituye una herramienta importante en la sociedad para adquirir bienes y mejorar el estándar de vida de las personas, pero cuando éste es utilizado en forma desmedida o excesiva se incrementa el riesgo de incapacidad de pago acabando con el patrimonio de las familias. En la actualidad los integrantes de los hogares obtienen fácil acceso a una tarjeta de crédito, lo que ha venido generando un incremento en los niveles de sobreendeudamiento.

Figura # 1
Características del Sobreendeudamiento



Fuente: Sobreendeudamiento en las microfinanzas bolivianas (Septiembre 2003)

¹Publicación Diario El Universo Mayo 26/2012,

(Diario El Universo, 2012)

Correa Presidente de la República, anunció que se adoptarán medidas para evitar en el país el sobreendeudamiento tras revelar que unas cuatrocientas mil familias están inmersas en esa situación, a la que denominó como un “peligro” para la economía, Correa alertó sobre el “peligro” que puede representar una eventual oferta crediticia sin mayores controles. “Hemos estudiado y sí hay indicios de sobreendeudamiento y vamos a tomar las medidas pertinentes”, dijo Correa al apuntar que parece ser que hay bancos que están dando crédito porque hay exceso de liquidez.

En el sistema financiero se calcula que el 41% de los hogares se encuentran sobre endeudados, unas cuatrocientas mil familias lo que podría generar graves problemas para esas familias, el sistema bancario y para la economía del país. Es por esta problemática existente que la Junta Bancaria ha emitido resoluciones con el fin de que las instituciones del sistema financiero sean más estrictas en analizar esta información, también más estrictos en cuanto a dar los cupos de las tarjetas de crédito.

(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador)

Dispone que las instituciones reguladas por la misma, a efecto de reflejar la verdadera calidad de sus activos, realicen una calificación periódica de los mismos, y que la gestión de riesgo de crédito debe ser adecuada, y por tanto, debe estar regida por políticas y procedimientos claros y prudentes, a efecto de dar transparencia al mercado y facilitar el proceso de supervisión y control, por lo que es necesario que se adopten criterios homogéneos para la clasificación y calificación de las operaciones de crédito.

¹ Diario El Universo (May-26-2012) Primer mandatario anuncia medidas para evitar sobreendeudamiento en familias del Ecuador – <http://www.eluniverso.com/>

²Comportamiento del Sistema de Sociedades Financieras

Entre junio 2011 y junio 2012, el flujo de recursos del Sistema de Bancos ascendió a US\$3.958,9 millones de dólares, de los cuales US\$3.094,6 millones ingresaron al sistema financiero básicamente a través del aumento de Obligaciones con el Público; US\$226,5 millones como Capital Social y US\$192,6 millones como aumento de Cuentas por Pagar, entre otros. De estos recursos, US\$2.416,2 millones fueron utilizados para aumentar Cartera de Crédito; US\$584,7 millones para Inversiones y US\$ 291, 5 millones para incrementar Otros Activos, entre los usos más importantes.

Figura # 2
Bancos Privados Fuentes y Uso
(en millones de dólares)

FUENTES		3.958,94	USOS		3.958,94
DISMINUCION DE ACTIVOS		0,09	AUMENTO DE ACTIVOS		3.898,78
17 BIENES REALIZABLES, ADJUD POR PAGO, DE ARRE		0,09	11 FONDOS DISPONIBLES		230,32
AUMENTO DE PASIVOS		3.528,35	12 OPERACIONES INTERBANCARIAS		186,77
21 OBLIGACIONES CON EL PUBLICO		3.094,64	13 INVERSIONES		584,73
22 OPERACIONES INTERBANCARIAS		1,00	14 CARTERA DE CREDITOS		2.416,23
23 OBLIGACIONES INMEDIATAS		40,81	15 DEUDORES POR ACEPTACIONES		28,60
24 ACEPTACIONES EN CIRCULACION		28,60	16 CUENTAS POR COBRAR		88,90
25 CUENTAS POR PAGAR		192,62	18 PROPIEDADES Y EQUIPO		71,73
26 OBLIGACIONES FINANCIERAS		35,29	19 OTROS ACTIVOS		291,49
28 OBLIGACIONES CONVERTIBLES EN ACCIONES Y AP		38,70	DISMINUCION DE PASIVOS		60,15
29 OTROS PASIVOS		96,69	27 VALORES EN CIRCULACION		60,15
AUMENTO DE PATRIMONIO		430,50			
31 CAPITAL SOCIAL		226,49			
33 RESERVAS		96,20			
34 OTROS APORTES PATRIMONIALES		0,00			
35 SUPERAVIT POR VALUACIONES		98,27			
36 RESULTADOS		9,53			

Fuente: Balances de las Entidades Junio 2011-Junio 2012

Elaboración: Superintendencia de Bancos y Seguros.-DNEI-SE

²Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador – Dirección Nacional de Estudios e Información

Comportamiento del Sistema de Bancos (Junio 2011 – Junio 2012)

La Superintendencia de Banco y Seguros analiza que las instituciones del sistema financiero (emisoras y administradoras de tarjetas de crédito) no establecen la calificación basados en los parámetros establecidos el nivel o capacidad de pago de los usuarios, asignando cupos excesivos, alejados de la realidad socioeconómica de los individuos, concluyendo que es necesario contar con límites en el otorgamiento de los créditos de consumo, que incluyen a las operaciones de tarjetas de crédito para minimizar el riesgo de sobreendeudamiento que podrían alcanzar los sujetos de crédito en el sistema financiero.

De allí que el organismo de control se vio en la necesidad de reformar la Ley y emitir la ³ Resolución JB-2011-1897 (Junta Bancaria del Ecuador, 2011) que reforma el Título “De los activos y de los límites de crédito”, del libro “Normas generales para la aplicación de la ley general de instituciones del sistema financiero” de la codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria, “Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros el Ecuador”, respecto a la determinación de la capacidad de pago del deudor y la estabilidad de la fuente de los recursos del solicitante.

Otro gran inconveniente es que el potencial usuario se adhiere o no a las cláusulas del contrato. Lo firma, generalmente no lo lee; y, por último, no tiene copia de ese contrato. Este contrato que vincula a esa persona con la entidad emisora, podría contener algunas cláusulas que si no son leídas y entendidas por el usuario en el futuro podrían traer inconvenientes. Por ejemplo, la cláusula tercera del ⁴Contrato de Emisión y Uso de la Tarjeta de Crédito Diners Club, estipula...“Con la(s) tarjeta(s) el (ellos) tarjetahabiente(s) podrá(n) efectuar consumos dentro del país, y

³ Junta Bancaria Resolución No. JB-2011-1897 (Mar-15-2011)

⁴ Solicitud Tarjeta de Crédito Diners Club

en el exterior siempre y cuando las tarjetas solicitadas tengan esta cobertura, y adquirir bienes y/o servicios, previa suscripción de la respectiva nota de cargo, y/o podrá(n) realizar avances de efectivo en todos los cajeros automáticos pertenecientes o utilizados por Diners en el Ecuador; de acuerdo a la cláusula quinta... “La mora en el pago a Diners de los valores adeudados por el(los) tarjetahabiente(s) generan los máximos intereses de mora autorizados por la Autoridad Monetaria respectiva, cobro de intereses por financiamiento y los cargos por gestión de cobranza sobre los valores no cancelados oportunamente por el (los) tarjetahabiente(s), quien(es) lo(s) acepta(n) y se compromete(n) en pagar dichos cargos, sin que para el efecto sea necesario llegar a la etapa judicial.

Generalmente el cliente no tiene conocimiento de los costos financieros por la utilización de esta herramienta de crédito, lo que conlleva a utilizar dicha herramienta de una manera desmedida o excesiva incrementando el riesgo de incapacidad de pago y posterior a ello se generarían cargos de interés y multas que acabaría con el patrimonio de los hogares.

Las tarjetas de crédito se han convertido en un sistema de pago de casi obligada aceptación en la compra de bienes y retribución de servicios y, como algunos autores señalan, ha sido el último paso en la evolución histórica de los medios de pago.

Estudiaremos por qué es importante que las instituciones del sistema financiero evalúen la capacidad de pago de futuros y actuales tarjetahabientes evitando así asignaciones de cupo fuera de la realidad socioeconómica de los integrantes de los hogares del cantón Guayaquil; al igual que analizaremos porque es importante la educación financiera en los usuarios del sistema financiero.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Cómo incide el exceso de créditos de consumo otorgados por instituciones financieras en el sobreendeudamiento de las familias guayaquileñas durante el periodo 2011 – 2012?

El objetivo principal de este estudio es mejorar la condición de vida de los hogares del cantón Guayaquil evitando una acelerada expansión del crédito de consumo, lo que conlleva al sobreendeudamiento de los hogares debido al déficit de ingresos en nuestra economía; mediante la concientización a las instituciones financieras a establecer mecanismos apegados a lo establecido por el organismos de control para la evaluación adecuada del cliente; y, educando a los clientes sobre el manejo de esta herramienta de crédito.

VARIABLE INDEPENDIENTE: Exceso de créditos de consumo mediante tarjetas de crédito.

VARIABLE DEPENDIENTE: Sobreendeudamiento en hogares guayaquileños.

JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El organismo de control de las instituciones financieras es la Superintendencia de Bancos y Seguros, el marco regulatorio aplicado es:

- Ley de Instituciones del Sistema Financiero;
- Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y Junta Bancaria;
- Resoluciones emitidas por la Superintendencia de Banco y Seguros; y,
- Resoluciones emitidas por la Junta Bancaria.

(SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS DEL ECUADOR, 2001)

De acuerdo con la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero y con el Reglamento para el funcionamiento y las operaciones de las Compañías Emisoras o Administradoras de Tarjetas de Crédito y los Departamentos de Tarjetas de Crédito de los bancos, las instituciones financieras, dentro del giro ordinario de sus negocios, pueden dedicarse a la administración, financiamiento o mercadeo de tarjetas de crédito, de consumo, de pago y de afinidad de circulación general.⁵

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

Este tipo de investigación se considera de tipo descriptiva porque se realizó en base a realidades y hechos existentes en los hogares del cantón Guayaquil respecto al manejo de las tarjetas de crédito como medio de adquisiciones de bienes y/o servicios; metodologías aplicadas por las instituciones financieras respecto al otorgamiento del crédito al usuario financiero; y, factores económicos, políticos y sociales en el entorno de nuestro país.

La investigación descriptiva se define como la que trabaja sobre realidades de hechos, presentando una interpretación lo más concreta posible. La investigación de este tipo comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la actualidad, composiciones o procesos de los fenómenos.

De campo porque se desarrolló en base a las encuestas realizadas a los integrantes de los hogares del cantón Guayaquil con acceso a una tarjeta de crédito emitida por las diferentes instituciones financieras.

Bibliográfica porque esta investigación se sustentó mediante consultas a fuentes bibliográficas, leyes, textos, documentos, revistas, periódico, etc.; así como también fuentes informáticas.

⁵ Resolución No. SB-JB-96-0083 (7-aug-1996).

JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La investigación y el estudio del objetivo de esta tesis permitirá determinar las debilidades presentadas por parte de las instituciones financieras en el momento de la evaluación del solicitante respecto a su capacidad de pago y solvencia económica; adicionalmente concientizar a los tarjetahabientes en el buen uso de esta herramienta de créditos, es por eso que la Superintendencia de Bancos y Seguros de acuerdo a la resolución No.JB-2012-2217 del 22 de junio del 2012 considera que es necesario que las instituciones del sistema financiero cuenten con límites en el otorgamiento de los créditos de consumo, que incluyen a las operaciones con las tarjetas de crédito para minimizar el riesgo de sobreendeudamiento que podría alcanzar los sujetos de crédito.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

OBJETIVO GENERAL

Evaluar el impacto originado de las debilidades presentadas por las instituciones financieras en el momento de realizar la evaluación de la capacidad de pago y solvencia económica del solicitante, otorgando créditos de consumo fuera de la realidad socioeconómica.

Debido a que el organismo de control en su página electrónica **www.sbs.gob.ec**, dispone de un portal denominado “Usuario Financiero”, proponemos enviar un comunicado al Superintendente de Bancos y Seguros autoridad máxima de control para que se incluya en este medio muy importante de comunicación con los usuarios financieros herramientas que permitan conocer, aprender y mejorar la cultura financiera.

Nuestra propuesta se encuentra dirigida a complementar información financiera disponible en la página web del organismo de control de las instituciones del sistema financiero tales como:

- I. Simulador (matriz Excel) que permita establecer el ingreso neto mensual, y que así el usuario establezca si su pago mínimo mensual supera el 50% de sus ingresos, lo que le ayudara a decidir si se encuentra en disponibilidad de adquirir nuevas deudas.
- II. Plantilla que establezca los aspectos a considerar en la elaboración de un presupuesto familiar, lo que contribuirá a que los hogares establezcan prioridades antes de realizar un consumo con su tarjeta de crédito.
- III. Manual que contenga conocimientos básicos de principios económicos y financieros que permitan una adecuada toma de decisiones a los usuarios de las tarjetas de crédito al momento de realizar una compra, determinando si las misas serán necesarias.
- IV. Documentales sobre planificación familiar
- V. Información pertinente relacionada a los derechos y obligaciones que contrae el usuario financiero con la emisora y administradora de la tarjeta al momento de firmar el contrato.

El objetivo de esta propuesta es concientizar a todos los entes involucrados en esta problemática que la adecuada formación financiera es la clave de una economía familiar basada en el mantenimiento constante de la capacidad de ahorro, permitiendo que el impacto de la utilización de las tarjetas de crédito sea positivo dentro de la economía, forjando una cultura de medida y análisis antes realizar un consumo.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- I. Evaluar el nivel actual del sobreendeudamiento de los hogares del cantón Guayaquil.
- II. Definir cuáles son las políticas que las instituciones del sistema financiero aplican para el otorgamiento de tarjetas de créditos.
- III. Determinar si el exceso de cupos mediante tarjetas de crédito son el indicio del sobreendeudamiento en los hogares guayaquileños.
- IV. Identificar requisitos y documentación mínima requerida por las instituciones del sistema financiero para el otorgamiento de cupos.

VIABILIDAD SOCIAL

Este proyecto beneficiara a las finanzas de los hogares y a la economía en general, debido a que se propone establecer un medio de comunicación por medio del cual se publicará temas de interés como el ahorro, productos y servicio financiero, planificación y presupuesto familiar, que brindara herramientas que permitan adquirir mejores destrezas y conocimientos para la toma de decisiones financieras.

SUMARIO ANALÍTICO

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

	<i>Pág. No.</i>	
1.1	MARCO REFERENCIAL	1
1.1.1	MARCO TEÓRICO	1
1.1.1.1	Origen y Evolución Histórica de las Tarjetas de Crédito	1
1.1.1.2	Comportamiento del Sistema Bancario	5
1.1.1.3	Créditos de Consumo	15
1.1.1.3.1	Definición de Créditos de Consumo	15
1.1.1.3.2	Requerimientos de la Superintendencia de Bancos y Seguros para el Otorgamiento de Créditos de Consumo	16
1.1.1.3.3	Metodología y/o Sistemas Internos de Calificación de Créditos de Consumo	18
1.1.1.3.4	Metodologías y/o Sistemas Internos de Calificación de Créditos de Consumo Utilizados por las Instituciones del Sistema Financiero	19
1.1.1.3.5	Consecuencias de la Aplicación de Políticas Depredadoras en el Otorgamiento de Créditos de Consumo y/o Falta de Concientización del Usuario	29
1.2	MARCO CONCEPTUAL	34
1.3	MARCO CONTEXTUAL	37
1.3.1	Delimitación del Problema	37
	A. Descripción del Cantón Guayaquil	38
	B. Gobierno y Política	39
	C. Demografía de la Ciudad de Guayaquil	40
1.4	MARCO LEGAL	41
1.5	HIPÓTESIS	42
1.6	ASPECTOS METODOLÓGICOS	42

CAPÍTULO II

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

		<i>Pág. No</i>
2.6	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	43
2.1.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	43
2.1.2	MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	44
2.2	POBLACIÓN Y MUESTRA	44
2.2.1	POBLACIÓN	44
2.2.2	MUESTRA	45
2.3	INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	47
2.3.1	METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA	47
2.3.2	ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA	48
2.4	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	48
2.5	PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	50
2.6	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	50
	A. FICHAJE	50
	B. ANÁLISIS DE CONTENIDO	51
	C. TABULACIÓN	51
2.7	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS	51
2.7.1	PROCESAMIENTO DE LOS DATOS	51
2.7.2	ANÁLISIS DE LA INFORMACION	52

**CAPÍTULO III
ANÁLISIS DE LOS DATOS**

		<i>Pág. No</i>
3.1	ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO	53

***CAPÍTULO IV
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES***

4.1	CONCLUSIONES	74
4.2	RECOMENDACIONES	76
4.3	BIBLIOGRAFÍA	78
4.4	ANEXOS	

ÍNDICE DE FIGURAS

	<i>Pág. No</i>
FIGURA 1 VOLUMEN DE CRÉDITO	5
FIGURA 2 VARIACIÓN ANUAL	6
FIGURA 3 VOLUMEN DE CRÉDITO POR SUBSISTEMAS FINANCIEROS	7
FIGURA 4 MONTO PROMEDIO DE CRÉDITO Y NÚMERO DE OPERACIONES	8
FIGURA 5 VARIACIÓN ANUAL	8
FIGURA 6 NÚMERO DE OPERACIONES Y MONTO PROMEDIO DEL CRÉDITO	9
FIGURA 7 CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	10
FIGURA 8 TASA DE VARIACIÓN ANUAL	10
FIGURA 9 VOLUMEN DE CRÉDITO POR TEA	11
FIGURA 10 VOLUMEN DE CRÉDITO POR PLAZO	12
FIGURA 11 CARTERA BRUTA DEL SISTEMA DE BANCOS PRIVADOS	13
FIGURA 12 MOROSIDAD DEL SISTEMA BANCARIO	14
FIGURA 13 TASAS DE INTERÉS ACTIVAS REFERENCIALES VIGENTES	16
FIGURA 14 SOLICITUD DE TARJETAS DE CREDITO	25
FIGURA 15 CALIFICACIÓN DE LA CARTERA DE CRÉDITOS DE CONSUMO	28
FIGURA 16 CANTÓN DE GUAYAQUIL	40

ÍNDICE DE TABLAS

	<i>Pág. No</i>
TABLA 1 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL PREGUNTA 1	53
TABLA 2 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL PREGUNTA 2	55
TABLA 3 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL PREGUNTA 3	57
TABLA 4 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL PREGUNTA 4	60
TABLA 5 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL PREGUNTA 5	62
TABLA 6 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL PREGUNTA 6	64
TABLA 7 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL PREGUNTA 7	66
TABLA 8 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL PREGUNTA 8	68
TABLA 9 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL PREGUNTA 9	70
TABLA 10 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL PREGUNTA 10	72

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<i>Pág. No</i>
GRÁFICO 1 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL PREGUNTA 1	53
GRÁFICO 2 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL PREGUNTA 2	55
GRÁFICO 3 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL PREGUNTA 3	58
GRÁFICO 4 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL PREGUNTA 4	60
GRÁFICO 5 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL PREGUNTA 5	63
GRÁFICO 6 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL PREGUNTA 6	64
GRÁFICO 7 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL PREGUNTA 7	66
GRÁFICO 8 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL PREGUNTA 8	68
GRÁFICO 9 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL PREGUNTA 9	70
GRÁFICO 10 DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL PREGUNTA 10	72

CAPÍTULO I

MARCO REFERENCIAL

1.1.1. MARCO TEÓRICO

1.1.1.1 Origen y Evolución Histórica de las Tarjetas de Crédito

(SANDOVAL)

La tarjeta de crédito es una operación mediante el cual el emisor, banco o institución financiera, concede al titular de la misma un crédito rotatorio de cuantía determinada gracias a un contrato de apertura de crédito celebrado entre ambos, con el objeto que el usuario emplee en la adquisición de bienes o en el pago de servicios proporcionados por establecimientos comerciales afiliados al sistema, que obliga a dichos establecimientos comerciales a aceptar el pago mediante el uso de la tarjeta y el banco a pagar, dentro de ciertos lapsos, dichas adquisiciones o servicios.

⁶Durante los años de la conquista del Oeste de Estados Unidos, a finales de 1800, las pequeñas tiendas de poblados y villas estaban casi obligadas a vender a crédito puesto que el público dependía de las cosechas y ganadería para poder pagar sus necesidades básicas. Este tipo de crédito en libros se extendió a los grandes almacenes de las ciudades de principio de siglo, como Nueva York, San Francisco, etc.

Para competir por la clientela, los grandes almacenes (al estilo de Macy's en Nueva York) ofrecían compras a crédito a sus mejores clientes, especialmente para artículos caros como los modernos electrodomésticos, muebles o indumentaria.

⁶Peña, Flor.; Torre, María (Nov-2010)

Pero esa capacidad de compra a crédito estaba limitada a unas cuantas tiendas y, aunque algunas empresas de gasolineras y hasta hoteles extendían ciertos beneficios de crédito regionalmente, para los otros gastos las personas se servían de efectivo. Hasta que un día de otoño en 1949, un famoso empresario había invitado a almorzar a sus asociados y cuando fue a pagar se encontró que había olvidado la cartera en otro traje.

La situación, que se resolvió cuando su esposa le trajo la cartera y este pudo pagar la cuenta, dejó al empresario con la inquietud de cómo una persona tenía que limitarse al dinero que llevaba en la cartera y no a lo que estaba en capacidad de gastar. Así Frank McNamara, vio la necesidad y oportunidad de crear lo que llamó un Dinner's Club.

McNamara junto con su abogado Ralph Schneider diseñaron un mecanismo para que los miembros del club pudieran consumir en los restaurantes asociados, firmar por los consumos y a final del mes pagar sus cuentas al club que por su parte pagaría al restaurante o restaurantes los consumos de cada miembro. Así comenzó en febrero de 1950, lo que hoy es la tarjeta Dinner's Club, con una membresía de \$3 por miembro, 27 localidades asociadas y 200 miembros.

Tras los pasos de Dinner's Club, y luego de lanzar su primera tarjeta en 1958, American Express en 1959 ideó la primera tarjeta plástica con numeración estandarizada única por consumidor endosadas a relieve; y en 1966 crearon nuevas categorías de tarjetas con la introducción de las Tarjetas Doradas (GoldCards) para su clientela más selecta.

Pero las tarjetas con períodos extendidos de pago como hoy se las conocen son producto de otra empresa financiera.

Fue en 1959 cuando a Bank of América en California se le ocurrió dar un período de tiempo mayor para los pagos y cobrar intereses a cambio de ese préstamo rotativo (revolving) a través de su tarjeta conocida como Bank Americard.

Esta fue la primera tarjeta de crédito universal aceptada en una gran gama de comercios de EE.UU.A su vez se hizo la necesidad de contar con un proceso estandarizado para que las instituciones asociadas pudieran transar o negociar los cargos que recibían los comercios y en 1966 un grupo de 14 bancos de Estados Unidos formaron Interlink, una asociación que tenía la habilidad de intercambiar información sobre las transacciones de tarjetas de crédito.

Para competir con este grupo otros bancos, primeramente en California se asociaron para crear Western States Bankcard Association e introdujeron el programa Master Charge, que en 1979 se rebautizó como Master Card. Bank Americard se convirtió en Visa en 1976. Desde entonces Master Charge luego llamada Master Card y Visa, empezó su competencia primero por el público estadounidense y luego por reconocimiento y expansión internacional.

Con el crecimiento de la industria de las tarjetas de crédito, los bancos interesados en emitirlas se asocian en una de estas organizaciones. Los miembros comparten los costos de manipular los millones de transacciones anuales con lo que es posible que instituciones pequeñas puedan participar en este gran engranaje mundial. Muchas fuentes históricas indican que los primeros en usar el término "Chargeit" o "cárguelo a mi cuenta" fueron Frank McNamara y Ralph Schneider de Dinner's Club.

Las sociedades de las naciones desarrolladas han sido profundamente afectadas por los ambientes económicos y financieros en los que se desenvuelven. La cultura, el arte, la prensa, la opinión pública, el deporte, la política, todas esas cosas influyen y a su vez son influenciadas por el sistema económico imperante.

Asimismo, los instrumentos financieros disponibles para empresas y personas se hacen más sofisticados y se adaptan a las nuevas necesidades de la vida moderna, mientras las personas demandan mejores productos y servicios.

Las tarjetas de crédito son una profunda innovación en este sentido, y desde que se inventaron han ido aumentando su presencia y protagonismo en el mercado.

Hoy en día es casi imposible pensar en una vida sin tarjetas de crédito. Están en todas partes y han reemplazado crecientemente el uso del dinero efectivo y sobre todo los cheques. Hay gente que depende de ellas para mantener su estilo de vida y otros que viven permanentemente endeudados.

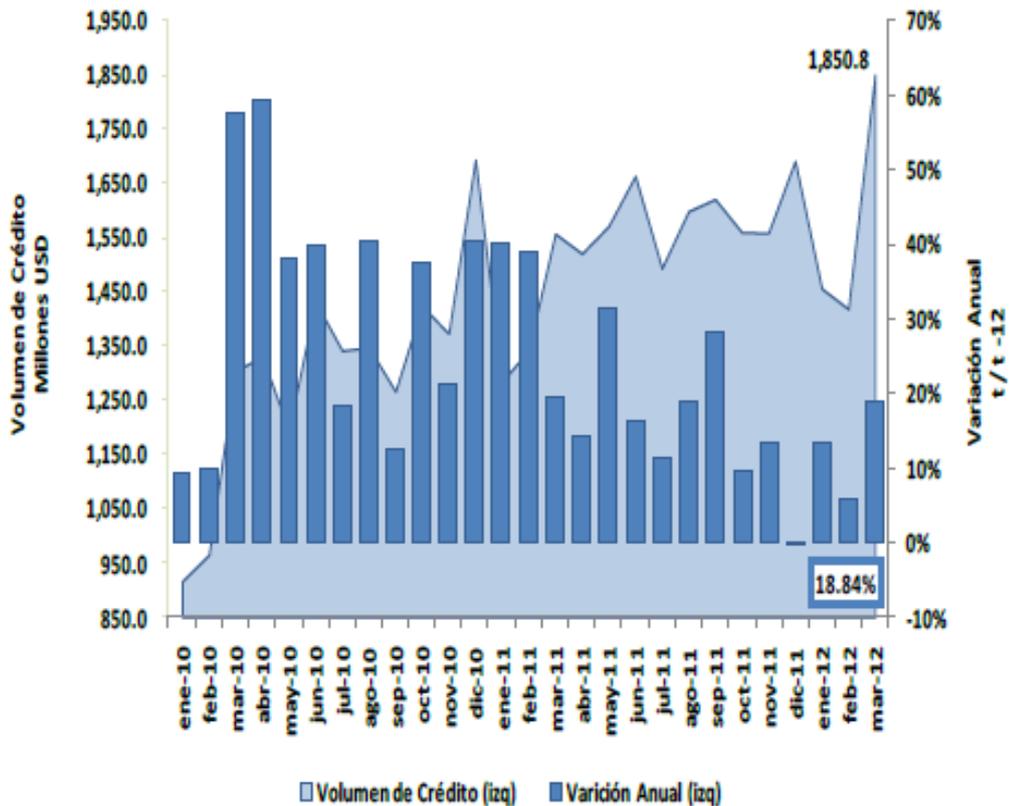
Hay cosas que no se pueden comprar si no es mediante una tarjeta de crédito, como por ejemplo las compras de bienes y servicios por Internet. No hay duda que las tarjetas han impactado fuertemente en los hábitos de las personas y seguirán haciéndolo por bastante tiempo.

1.1.1.2 Comportamiento del Sistema Bancario

7Evolución del Crédito y Tasas de Interés Efectivas Referenciales

El total del volumen de crédito concedido por las instituciones financieras privadas en el mes de marzo de 2012 fue de US\$1.850,8 millones, con una tasa de variación anual de 18,84% (Figura 1 y 2), en términos absolutos el volumen de crédito se ha incrementado en US\$432,3 millones en marzo del 2012 con relación a marzo del 2011.

Figura # 1
Volumen de Crédito
(en millones dólares)



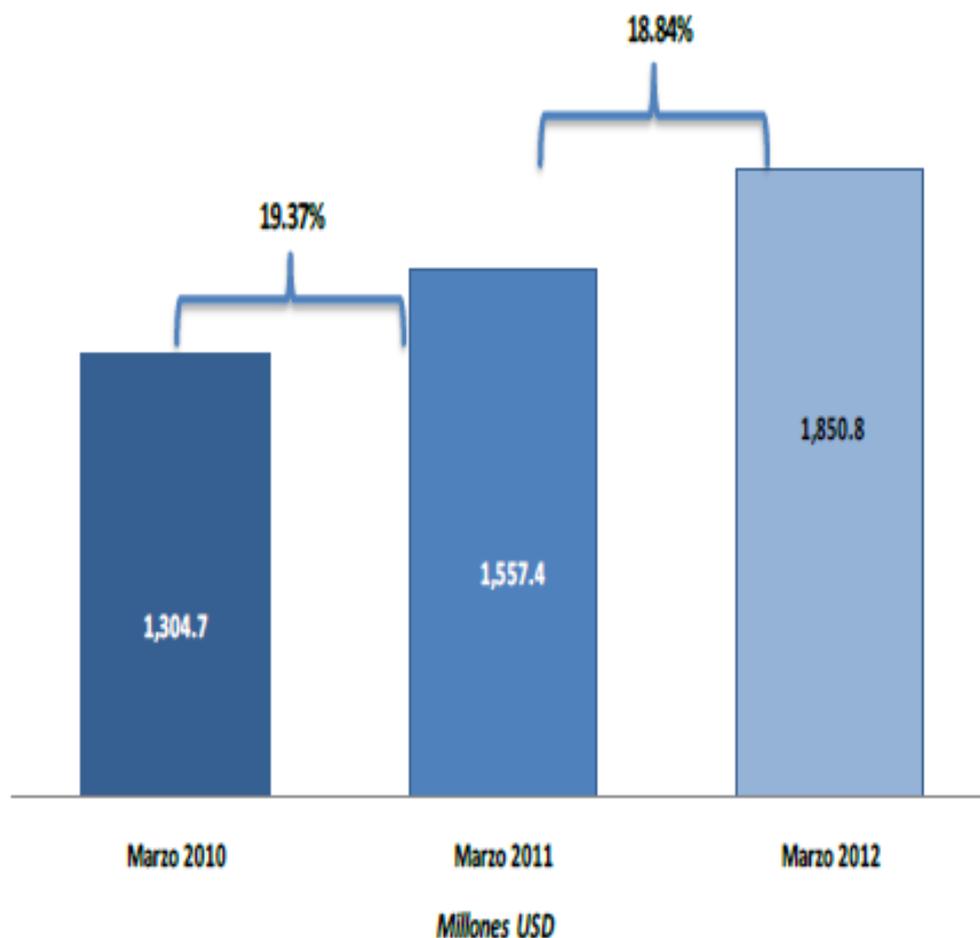
Fuente: Banco Central de Ecuador

Elaboración: Dirección de Estadística Económica

⁷ Banco Central del Ecuador

Evolución del Crédito y Tasas de Interés Efectivas Referenciales.-Dirección de Estadística Económica (Abril 2012)

Figura # 2
Variación Anual
(en millones dólares)

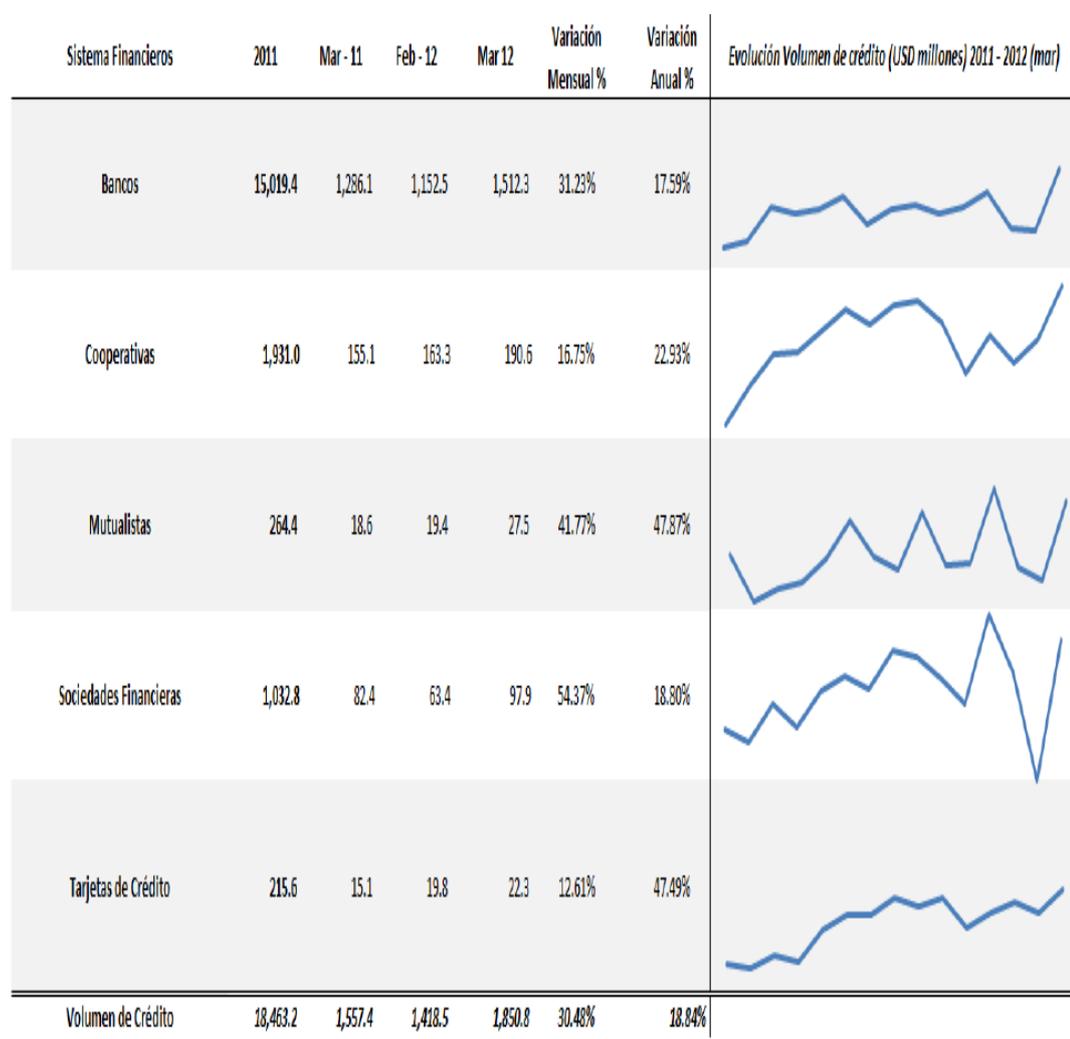


Fuente: Banco Central de Ecuador

Elaboración: Dirección de Estadística Económica

Al analizar el volumen de crédito por subsistemas financieros, las sociedades financieras presentan una variación mensual de 54.37%, mientras que las mutualistas registran la mayor variación anual 47,87% (Figura 3). Observamos que los créditos otorgados mediante tarjetas de crédito han sufrido una variación anual del 47,49% en comparación con el mes de marzo del año anterior.

Figura # 3
Volumen de Crédito por Subsistemas Financieros
(en millones dólares)

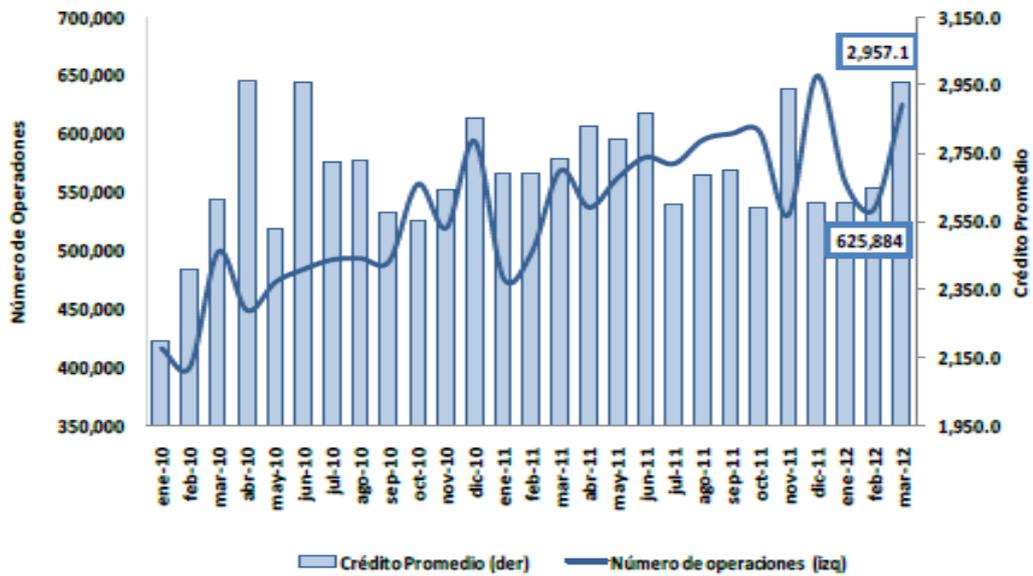


Fuente: Banco Central de Ecuador

Elaboración: Dirección de Estadística Económica

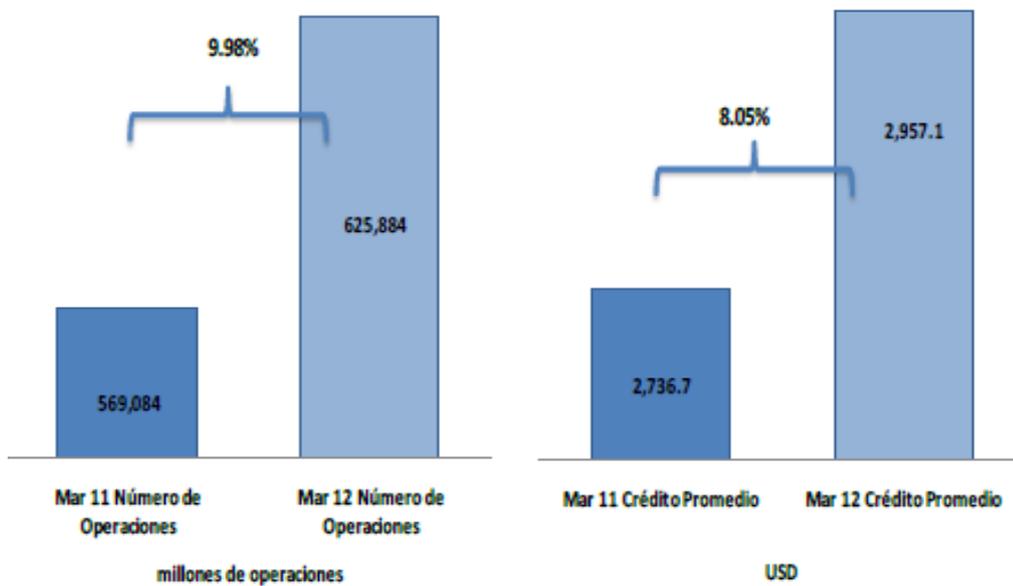
Por otro lado, en el mes de marzo del 2012 se registraron 625, 884 operaciones con un monto promedio de US\$2.957,1. A nivel de subsistemas financieros, el mayor crecimiento mensual en relación al número de operaciones se evidencia en las sociedades financieras que registraron 120.724 operaciones con un monto promedio de US\$811,2 (Figura 4, 5 y 6).

Figura # 4
Monto Promedio de Crédito y Número de Operaciones
(en millones dólares)



Fuente: Banco Central de Ecuador
Elaboración: Dirección de Estadística Económica

Figura # 5
Variación Anual
(en millones dólares)



Fuente: Banco Central de Ecuador
Elaboración: Dirección de Estadística Económica

Figura # 6
Número de Operaciones y Monto Promedio del Crédito
(en millones dólares)

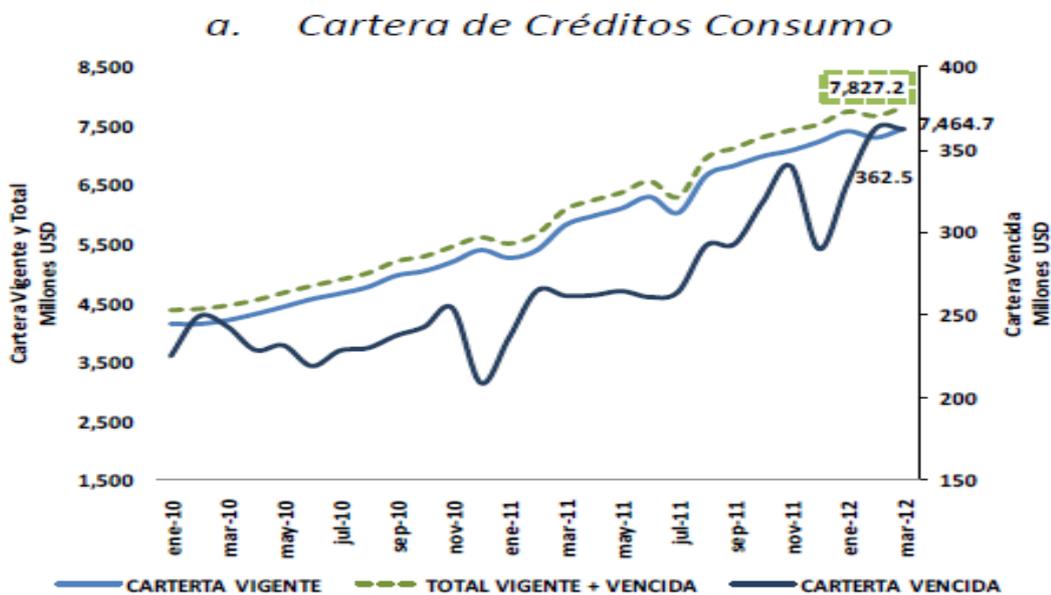


Fuente: Banco Central del Ecuador

Elaboración: Dirección de Estadística Económica

Durante el mes de marzo de 2012, los saldos de las carteras vigente y vencida de los créditos de consumo fueron de USD 7,464.7 millones y USD 362.5 millones, respectivamente, mientras que la cartera total se ubicó en USD 7,827.2 millones (Figura 7 y 8).

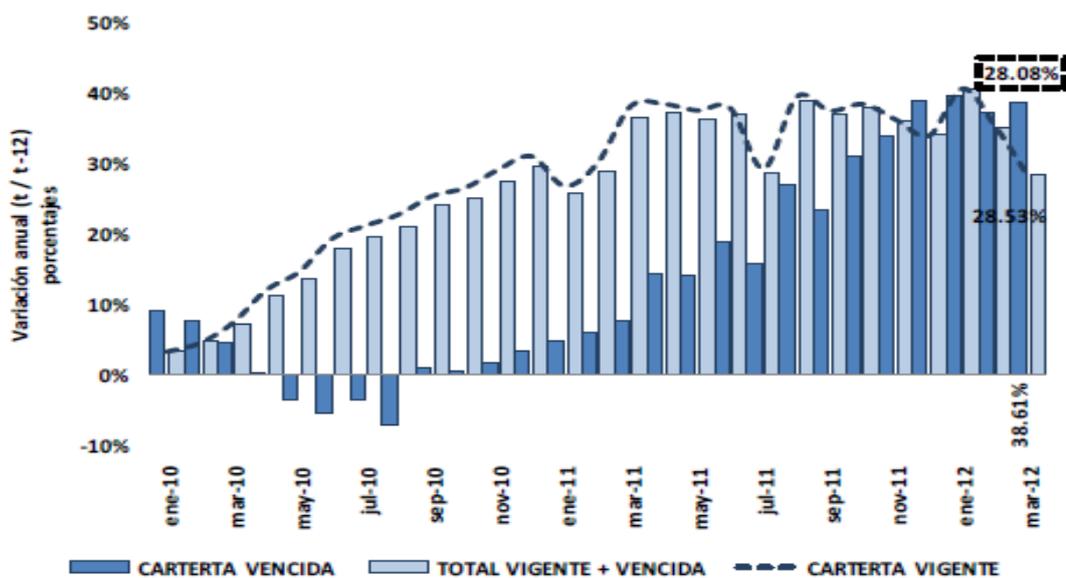
Figura # 7
 Cartera de Créditos de Consumo
 (en millones dólares)



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros y Banco Central del Ecuador

Elaboración: Dirección de Estadística Económica

Figura # 8
 Tasa de Variación Anual
 (en millones dólares)



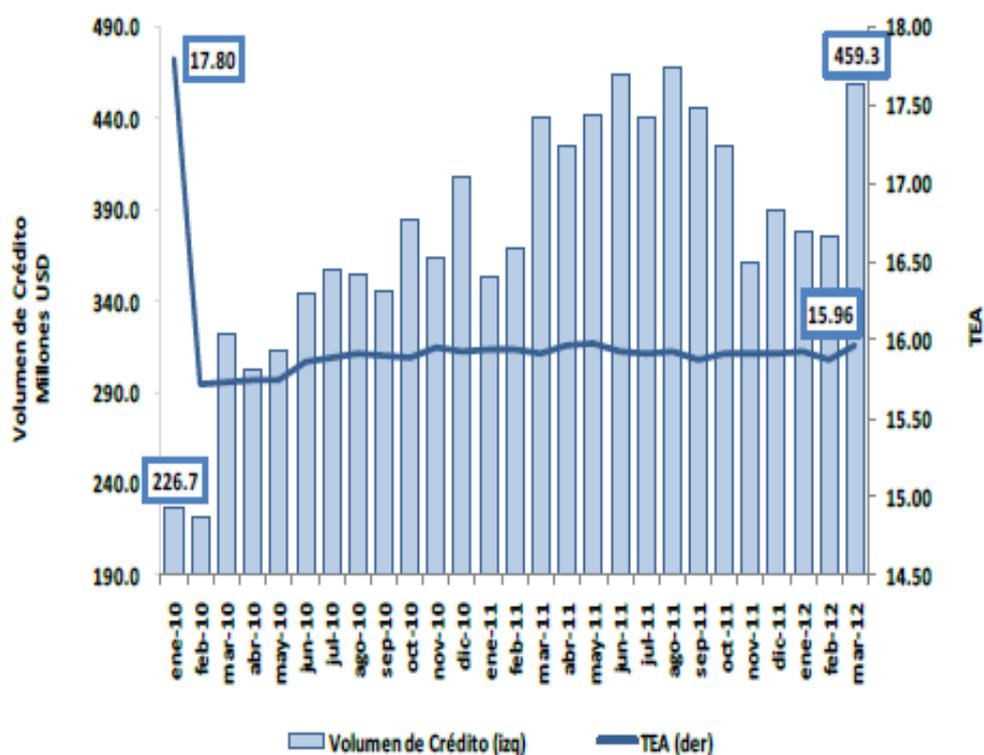
Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros y Banco Central del Ecuador

Elaboración: Dirección de Estadística Económica

El volumen de crédito colocado en marzo de 2012 para el segmento de Consumo fue de USD 459.3 millones, con una tasa de crecimiento anual de 4.41% y una TEA promedio ponderada de 15.96% (Figura 9).

El número de operaciones en el segmento de consumo durante el mes de marzo de 2012 fue 531,210 registros (77,718 operaciones más que el mes anterior) con un crédito promedio de USD 864.7. Finalmente, del total de volumen de créditos el 43.81% se pactaron con un plazo de 2 a 8 años (Figura 10).

Figura # 9
Volumen de Crédito y TEA
(en millones dólares)

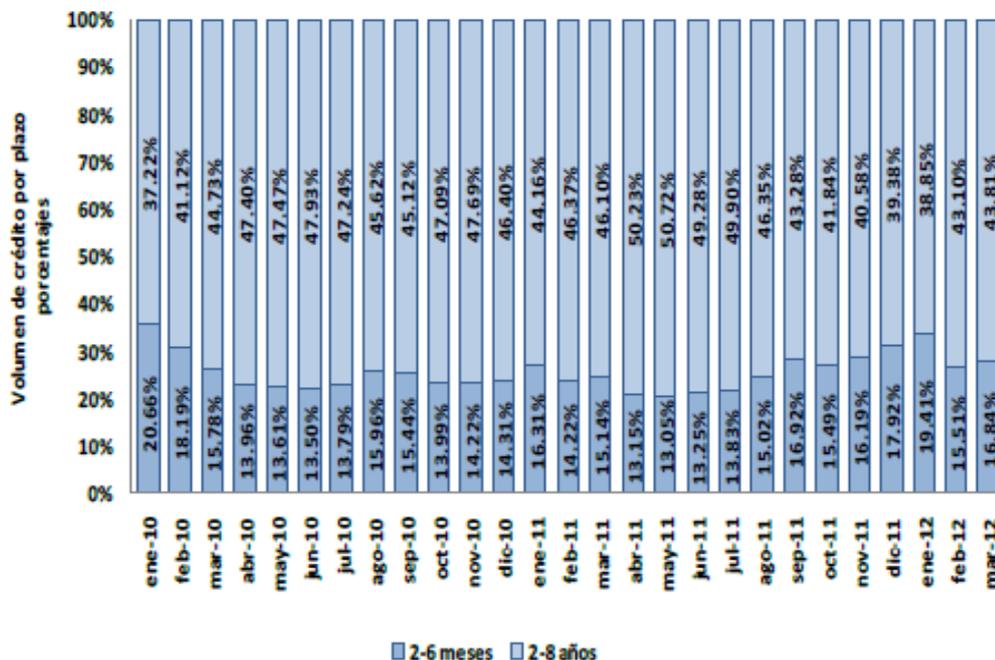


Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros y Banco Central del Ecuador

Elaboración: Dirección de Estadística Económica

Figura # 10

Volumen de Crédito por Plazo
(en millones dólares)



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros y Banco Central del Ecuador

Elaboración: Dirección de Estadística Económica

⁸Resumen Ejecutivo Comportamiento del Sistema de Bancos

De acuerdo a la Dirección Nacional de Estudio de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, el rubro más significativo dentro del Activo fue la Cartera Neta, que ascendió a 13.915 millones de dólares; 2.416 millones adicionales (21,0%) a lo registrado en junio 2011, en tanto que las provisiones crecieron en 194 millones (27,6%) para ubicarse en 900 millones.

La Cartera Bruta se situó en 14.814,9 millones de dólares, equivalentes a un crecimiento con respecto al período anterior de 21,4%; dentro de este rubro, la cartera comercial aumentó 1.218 millones de dólares (22,1%); la cartera de consumo lo hizo con 1.017 millones

⁸ Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador
Comportamiento del Sistema de Bancos (Junio 2011- Junio 2012)

(23,0%); microempresa con 261 millones (25,0%), mientras que la cartera de vivienda aumentó 114 millones de dólares (9,2%). En cuanto a participación por línea de negocio, el 45,4% del total de la cartera bruta fue acaparada por la línea comercial, seguido por consumo con 36,7%; a continuación se ubicó la vivienda con 9,1% y microempresa con 8,8%.

A nivel de entidades, se observa que el mayor incremento de cartera lo obtuvo el banco Pichincha con una variación favorable de 754 millones de dólares (20,2%), seguido por Pacífico con 357 millones (26,9%); Guayaquil con 303 millones (20,0%) y Produbanco con 201 millones (21,1%), entre los más importantes.

Figura # 11
Cartera Bruta del Sistema de Bancos Privados
(en millones y porcentaje)

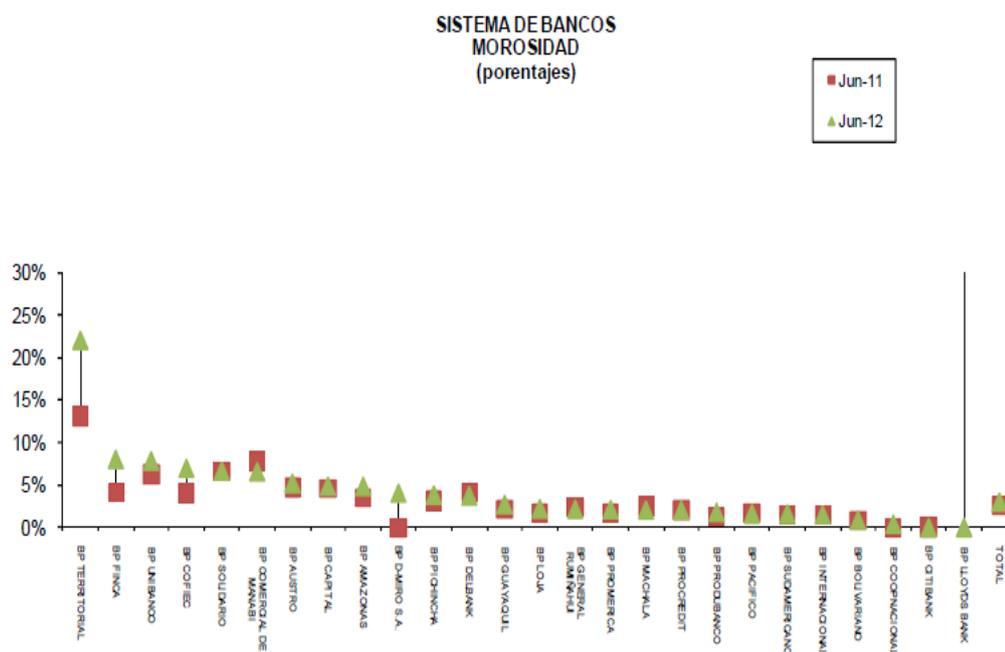
	SISTEMA DE BANCOS PRIVADOS CARTERA BRUTA (millones y porcentajes)				VARIACION	
	Jun-11	Participación	Jun-12	Participación	ABSOLUTA	RELATIVA
BP PICHINCHA	3.724	19,3%	4.478	19,6%	754	20,2%
BP GUAYAQUIL	1.518	7,9%	1.821	8,0%	303	20,0%
BP PACIFICO	1.327	6,9%	1.685	7,4%	357	26,9%
BP PRODUBANCO	954	4,9%	1.155	5,1%	201	21,1%
BP INTERNACIONAL	910	4,7%	1.054	4,6%	144	15,9%
BP BOLIVARIANO	857	4,4%	1.024	4,5%	167	19,5%
BP AUSTRO	588	3,0%	701	3,1%	113	19,2%
BP PROMERICA	369	1,9%	446	2,0%	77	20,8%
BP PROCREDIT	291	1,5%	347	1,5%	56	19,1%
BP MACHALA	270	1,4%	338	1,5%	68	25,1%
BP GENERAL RUMIÑAHUI	257	1,3%	330	1,4%	73	28,4%
BP UNIBANCO	261	1,4%	286	1,3%	24	9,2%
BP SOLIDARIO	229	1,2%	260	1,1%	31	13,6%
BP LOJA	193	1,0%	240	1,1%	47	24,4%
BP CITIBANK	184	1,0%	229	1,0%	45	24,5%
BP TERRITORIAL	83	0,4%	95	0,4%	12	14,0%
BP CAPITAL	57	0,3%	75	0,3%	18	30,5%
BP AMAZONAS	43	0,2%	65	0,3%	22	52,0%
BP D-MIRO S.A.	-	0,0%	46	0,2%	46	0,0%
BP FINCA	32	0,2%	38	0,2%	6	19,2%
BP COOPNACIONAL	-	0,0%	31	0,1%	31	0,0%
BP COFIEC	14	0,1%	21	0,1%	7	47,8%
BP COMERCIAL DE MANABI	15	0,1%	20	0,1%	4	26,9%
BP LITORAL	12	0,1%	15	0,1%	3	28,5%
BP DELBANK	8	0,0%	9	0,0%	1	11,2%
BP SUDAMERICANO	5	0,0%	6	0,0%	1	14,2%
BP LLOYDS BANK	0	0,0%	-	0,0%	-0	-100,0%
TOTAL	12.204		14.815		2.611	21,4%

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros.-DNE / Subdirección de Estadísticas

Elaboración: Superintendencia de Bancos y Seguros.-DNE / Subdirección de Estadísticas

La morosidad de la cartera en los bancos privados sufrió una variación hacia el alza de 0.4 puntos porcentuales. En junio de 2011 fue de 2,6%, mientras que en junio de 2012 llegó a 3,0%

Figura # 12
Morosidad del Sistema Bancario
(porcentaje)



Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

Elaboración: Superintendencia de Bancos y Seguros.-DNE / Subdirección de Estadísticas

La entidad que presentó el mayor índice de morosidad fue banco Territorial con 22,0%; a continuación se ubicó banco Finca con un indicador mucho menor (8,0%) seguido por Unibanco con 7,8%; Cofiec con 7,0%; Solidario con 6,6% y Comercial de Manabí con 6,5%. Existen 12 entidades cuyos niveles de morosidad no superan el 2,5%.

Por líneas de negocio, el índice de morosidad a junio 2012 se ubicó como se describe a continuación: Consumo 4,9%, Microempresa 4,7%, Vivienda 2,2% y Comercial con 1,2% de morosidad; mientras las tres primeras incrementaron el índice en 1,2; 1,1; y 0,2 puntos porcentuales; la última disminuyó en 0,3 puntos, durante las dos fechas de comparación.

Lo que a cobertura de la cartera problemática (improductiva) se refiere, ésta decreció 22,1 puntos porcentuales al pasar su indicador desde 225,9% a 203,8%, debido a que las provisiones se vieron incrementadas en 194 millones de dólares (27,6%) pasando desde 705 millones hasta 900 millones, mientras que la cartera problemática lo hizo en mayor proporción (41,4%), de 312 millones de dólares a 441 millones.

De acuerdo al análisis de los datos de la Dirección de Estudio, observamos que la cartera de consumo ha sufrido un aumento, el índice de morosidad incremento en comparación a junio de 2011; por lo que las entidades de control comprometidas con esta situación, están buscando opciones que permitan aliviar el escenario del sobreendeudamiento en la economía del país partiendo desde el núcleo familiar.

1.1.1.3 Créditos de Consumo

1.1.1.3.1 Definición de Créditos de Consumo

La Ley de Instituciones Financieras define como créditos de consumo los otorgados a personas naturales que son destinados al pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva, y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por este el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales obtenidos de fuentes estables como: sueldos, salarios, honorarios, remesas y/o rentas promedios; y , menos la cuota mensual estimada promedio que consta en el buró de información crediticia.

Ley de Instituciones del Sistema Financiero destaca que todas las operaciones que son efectuadas a través del sistema de tarjetas de crédito a personas naturales, se consideran créditos de consumo, siempre y cuando el destino del crédito sea el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con una actividad productiva. Estas operaciones generan costos financieros, que son autorizados por la Autoridad Monetaria respectivamente.

Figura #13
Tasas de Interés Activas Referenciales Vigentes

Segmento	jun-11	jul-11	ago-11	sep-11	oct-11	nov-11	dic-11	ene-12	feb-12	mar-12	abr-12	may-12	jun-12	jul-12
Productivo Corporativo	8.37	8.37	8.37	8.37	8.17	8.17	8.17	8.17	8.17	8.17	8.17	8.17	8.17	8.17
Productivo Empresarial	9.54	9.54	9.54	9.54	9.53	9.53	9.53	9.53	9.53	9.53	9.53	9.53	9.53	9.53
Productivo PYMES	11.27	11.27	11.27	11.27	11.20	11.20	11.20	11.20	11.20	11.20	11.20	11.20	11.20	11.20
Consumo	15.99	15.99	15.99	15.99	15.91	15.91	15.91	15.91	15.91	15.91	15.91	15.91	15.91	15.91
Vivienda	10.38	10.38	10.38	10.38	10.64	10.64	10.64	10.64	10.64	10.64	10.64	10.64	10.64	10.64
Microcrédito Minorista	28.97	28.97	28.97	28.97	28.82	28.82	28.82	28.82	28.82	28.82	28.82	28.82	28.82	28.82
Microcrédito Acumulación Simple	25.24	25.24	25.24	25.24	25.20	25.20	25.20	25.20	25.20	25.20	25.20	25.20	25.20	25.20
Microcrédito Acumulación Ampliada	22.97	22.97	22.97	22.97	22.44	22.44	22.44	22.44	22.44	22.44	22.44	22.44	22.44	22.44

Fuentes: Banco Central del Ecuador (BCE)

1.1.1.3.2 *Requerimientos de la Superintendencia de Bancos y Seguros para el Otorgamiento de Créditos de Consumo*

La Ley aplicada por las instituciones del sistema financiero dispone que en el otorgamiento de los créditos de consumo todas las instituciones financieras deberán considerar la metodología utilizada para la selección de los posibles tarjetahabientes, determinación de sus recursos tales como: remuneraciones, remesas, salarios, u otras fuentes de ingreso del sujeto; y, la solvencia de la cual disponga para realizar sus pagos, los mismos que deben ser verificados de acuerdo a las disposiciones establecidas por el organismo de control.

Todas las instituciones financieras deberán establecer políticas internas para el otorgamiento de los créditos de consumo, si estas instituciones no presentaren políticas o por el contrario estas no cumplieren con lo requerido por el organismo de control, deberán

considerar en sus financiamientos de créditos de consumo, que las cuotas pactadas no sobrepasen el límite establecido por el organismo de control mediante resolución de la Junta Bancaria.

Las instituciones financieras al realizar las evaluaciones del posible tarjetahabiente, deberán solicitar al mismo toda la documentación necesaria para realizar la evaluación de su capacidad de pago, solvencia y estabilidad de sus ingresos; y que dicha documentación respalde la evaluación realizada por la misma.

Los oficiales de crédito de cada institución financiera deberán evaluar al posible sujeto de crédito de acuerdo a lo establecido por el organismo de control, y las políticas internas establecidas, solicitando la documentación requerida la misma que permitirá establecer si se otorga o no el crédito de consumo; y, el cupo a otorgarse luego de la evaluación de factores cuantitativos y cualitativos.

1.1.1.3.3 Metodologías y/o Sistemas Internos de Calificación de Créditos de Consumo.

En la evaluación crediticia de los deudores existentes y de los potenciales clientes, como requisito previo para la aprobación, instrumentación y desembolso de las operaciones crediticias. Las instituciones del sistema financiero deberán utilizar metodologías o sistemas internos, basados los previstos en el numeral 7.1 del artículo 7, del capítulo II “De la administración del riesgo de crédito”, del título X “De la gestión y administración de riesgos” y, otros procedimientos que fueren necesarios para la asignación de cupos y demás condiciones crediticias, en función del perfil de los clientes, naturaleza, tamaño y complejidad de las operaciones de la institución controlada y su estrategia de negocio.

Las metodologías implementadas deben considerar la combinación de criterios cuantitativos y cualitativos, la administración del portafolio del crédito deberá incluir las siguientes etapas fundamentales: el otorgamiento que incluye las fases de evaluación, aprobación, instrumentación, y desembolso, seguimiento; recuperación; y, control.

Sistemas de información que establezcan los mecanismos para elaborar e intercambiar información oportuna, confiable y fidedigna, tanto interna como externamente.

El propósito de la Superintendencia de Bancos y Seguros es establecer metodologías que minimicen el riesgo de sobreendeudamiento en los hogares del Cantón Guayaquil, por lo cual se han planteado ideas como la difusión mediante la web de aspectos importantes, con el fin de educar al usuario a manejar sus finanzas familiares.

Otra medida que se adoptó y de acuerdo a la ⁹resolución No. JB-2012-2217, emitida el 22 de junio del 2012 por la Junta Bancaria los créditos otorgados a los clientes que no son utilizados por los mismos registrados en la subcuenta 640410 “Créditos aprobados no desembolsados – Cartera de créditos de consumo”, deberán incluirse para el cálculo del patrimonio técnico; lo que contribuyó a que las instituciones del sistema financiero con el fin de mitigar el impacto de este requerimiento de capital, adopten procedimientos encaminados a reducir el cupo autorizado a sus tarjetahabientes.

1.1.1.3.4 Metodologías y/o Sistemas Internos de Calificación de Créditos de Consumo Utilizados por las Instituciones del Sistema Financiero

Los distintos canales de colocación de las tarjetas de crédito utilizados por las instituciones del sistema financiero son los siguientes:

- I. Colocadoras externas
- II. Web electrónica de la institución
- III. Vendedores
- IV. Empleados de la institución

La metodología implementada en el inicio del proceso de otorgamiento del crédito mediante colocadoras externas varía con el procedimiento implementado en el caso que el usuario lo solicite.

El principal canal de colocación utilizado por las instituciones emisoras y administradoras de tarjetas de crédito son las colocadoras externas, por lo cual se determina que son las instituciones financieras quienes ofrecen dicho producto financiero (tarjetas de crédito).

⁹ Resolución No. JB-2012-2217 de la Junta Bancaria del 22-Jun-2012

Los factores cuantitativos y cualitativos considerados en la metodología interna de las instituciones financieras en su sistema de evaluación crediticia "Credit Scoring" para los usuarios que solicitan el crédito varía sustancialmente cuando dicho crédito es directamente otorgado por medio de una colocadora externa.

Generalmente cuando se realizan colocaciones masivas de tarjetas de crédito, el procedimiento realizado por las colocadoras externas comienza con la llamada telefónica al individuo a quien se le ofrece el producto, beneficios y demás condiciones, posteriormente se procede a consultar factores cualitativos como datos personales, datos del domicilio, lugar de trabajo, cargo y antigüedad, una vez requerido esta información se le manifiesta al solicitante que en un tanto número de días se le hará entrega de su tarjeta de crédito por medio del courier a quien entregara una copia de la cédula, papeleta de votación, planilla de servicios básicos y la firma del contrato y tarifario vigente a la fecha según lo requerido por el organismo de control. .

Para este tipo de colocación no se tiene establecida una adecuada metodología, la ley de instituciones del sistema financiero dispone que cuando las instituciones no presenten metodologías de evaluación o si estas no cumplieran con los requisitos que establezca el organismo de control, se deberá considerar como límite máximo de exposición, que los dividendos o cuotas mensuales pactadas por estas no sobrepasen del 50% del ingreso neto mensual promedio del deudor, dicho procedimiento no es realizado.

La ley adicionalmente dispone que se deberá estimar el ingreso mensual promedio de los potenciales clientes crediticios y se deberá requerir los documentos de soportes respectivos que evidencien el ingreso real mensual del cliente, así como documentación que respalde el nivel de gastos para determinar el gasto mensual promedio que estará

constituido al menos de los rubros: alimentación, vivienda, servicios básicos vestimenta, transporte, salud, educación, disposiciones que no son cumplidas.

El inicio del proceso del otorgamiento de la tarjeta inicia cuando el cliente completa la “Solicitud de Crédito” de la Institución Financiera donde le ofreció o solicito el crédito. Los datos a completar son los siguientes:

10Selección del Producto a Solicitar

Datos Personales

- I. Nombres y apellidos del solicitante : Nacionalidad
 - Cédula o pasaporte
 - Lugar y fecha de nacimiento
- II. Dirección domiciliaria
 - Sector
 - Ciudad
 - Teléfono
 - Dirección de e-mail
- III. Niveles de estudio
 - Primaria
 - Secundaria
 - Universitaria
 - Postgrado
- IV. Profesión
- V. Sexo
- VI. Estado civil
- VII. Cargas familiares
- VIII. Nombres y apellidos del cónyuge

¹⁰ Solicitud Tarjeta de Crédito PacifiCard Banco del Pacífico

- Cédula
- Nacionalidad
- Profesión

IX. Datos de la vivienda actual

- Tiempo
- Nombre del dueño de la casa
- Teléfono

Actividades y Fuentes de Ingreso

I. Empresa / Nombre del negocio

- Actividad de la empresa
- Departamento
- Cargo
- Teléfono
- Antigüedad
- Relación de dependencia
- Dirección de la empresa
- Ciudad
- Parroquia

II. Origen de otros ingresos

III. Nombre de la empresa anterior

- Actividad de la empresa
- Teléfono
- Antigüedad

IV. Fuente de otros ingresos

V. Empresa /Nombre del negocio del cónyuge

- Cargo
- Teléfono
- Dirección
- Antigüedad

Ingresos y Gastos Mensuales

Ingresos

- I. Sueldo propio
- II. Comisiones, compensación
- III. Otros ingresos
- IV. Ingresos del cónyuge

Gastos

- I. Servicios básicos
- II. Alimentación
- III. Cuota arriendo/alícuota
- IV. Cuota vehículo o transporte
- V. Vestimenta
- VI. Educación
- VII. Salud

Patrimonio e Inversiones

- I. Vehículo
 - Marca
 - Modelo
 - Placa
 - Valor comercial
- II. Propiedades
 - Tipo
 - Dirección
 - Avalúo
- III. Inversión
 - Tipo
 - Institución

Declaración Patrimonial

Activos

Referencias Bancarias, Comerciales y Personales

- Banco
 - Cuenta Corriente
 - Cuenta de ahorro
 - Tarjeta de crédito
 - Número de tarjeta de crédito
 - Cupo
 - Vencimiento de la tarjeta
- I. Nombre de pariente cercanos que no vivan con el solicitante
- Parentesco
 - Dirección
 - Ciudad
 - Teléfono

Pasivos

- I. Deuda, hipotecas o prendas
- Institución
 - Razón o propósito
 - Valor original
 - Pago mensual
 - Saldo actual

Las solicitudes receptadas por el departamento de análisis de crédito de las Instituciones Financieras deberán detallar la información clara y legible, adicionalmente el solicitante deberá adjuntarlos requisitos requeridos que se detallan a continuación:

- Copia de cédula de ciudadanía vigente (Persona Natural)
- Copia de certificado de votación del último período de votación
- Copia de planilla de servicio básico (agua, luz, teléfono), actual o últimos tres meses
- Declaración del impuesto a la renta del último período para las personas independientes y dependientes obligadas a tributar
- Certificado laboral o roles de pago
- Contrato de arrendamiento
- Soporte (rol) de la pensión recibida en el caso de que el solicitante sea jubilado
- Copia de RUC actualizado (Persona Jurídica y/o Propietario de Negocio)
- Copia de documentos que acrediten respaldo patrimonial (pago impuesto predial, matrícula de auto)
- Detalle debidamente firmado de gastos personales por concepto de: alimentación, vivienda, servicios básicos, vestimenta, educación, salud y transporte.

Una vez realizado el proceso de recepción, el área de crédito revisa la documentación adjunta vs los datos descritos en la “Solicitud de Tarjeta de Crédito”; y, se verifica que la documentación requerida haya sido entregada de acuerdo a los requerimientos; si no existen anomalías se procede con el ingreso de la solicitud al sistema de crédito, el mismo que realizara las respectivas validaciones de la información.

Consecutivamente se asigna un número de radicación e investigador, el mismo que confirmara los datos del lugar de trabajo, fecha de ingreso, cargo que desempeña, actividad de la empresa, sueldo y otros beneficios percibidos por el mismo.

Posteriormente se confirma con el familiar que se colocó como referencia en la solicitud de crédito los datos personales del solicitante: estado civil, lugar de trabajo, dirección del domicilio, teléfonos y parentesco que los une; posteriormente se procede con la investigación de las referencias bancarias, donde se confirma antigüedad, titular de cuenta o tarjeta, saldos promedios y cumplimiento de pago.

Si en la verificación de la información realizada por el investigador; y, el sistema de crédito no alerta de ninguna incongruencia en la información automáticamente se procede con la verificación del historial y comportamiento crediticio, manejo de cuentas de ahorros o corrientes, deuda de tarjetas de crédito, cuota mensual estimada promedio del solicitante, utilizando como principal herramienta la “*Central de Riesgos*”.

Realizada la verificación en la “*Central de Riesgos*” la institución financiera aprobara o negara el crédito. A mediados del presente periodo, las instituciones financieras se han visto afectadas por disposiciones regulatorias como la eliminación de los buros de información crediticia.

En la actualidad no se dispone de información financiera de los usuarios financieros en el buró de información crediticia por lo que existe un riesgo latente en el otorgamiento de cupos alejados a la realidad socioeconómica del individuo debido a que la central de riesgos es una herramienta clave para la evaluación crediticia del sujeto.

De acuerdo a resoluciones emitidas por la Junta Bancaria JB-2011-1897 y JB-2012-2217, las instituciones financieras deberán ser más rígidas en la asignación de cupos y demás condiciones crediticias, utilizarán metodologías o sistemas internos de evaluación, y procedimientos para la asignación de cupos y demás condiciones crediticias.¹¹ La Ley Orgánica Derogatoria a la Ley de Burós de Información Crediticia y Reformatoria a la Ley del Sistema Nacional del Registro de Datos Públicos, a la Ley Orgánica de la Economía Popular y Solidaria y del Sector Financiero Popular y Solidario y a la Ley de Compañías contempla dicho problema

Figura # 15
Calificación de la Cartera de Crédito de Consumo

CATEGORÍAS	DÍAS DE MOROSIDAD
A-1	0
A-2	1-8
A-3	9-15
B-1	16-30
B-2	31-45
C-1	46-70
C-2	71-90
D	91-120
E	+120

Fuente: Superintendencia de Bancos y Seguros

¹¹ Ley Derogatoria de la Ley de Burós de Información Crediticia

1.1.1.3.5 Consecuencias de la Aplicación de Políticas Depredadoras en el Otorgamiento de Créditos de Consumo y/o Falta de Concientización del Usuario

El uso de las tarjetas de crédito como medio de pago crece vertiginosamente en la población mundial, como consecuencia de la innovación y transformación de modelos económicos y ante la exigencia de una sociedad capitalista que invita permanentemente mediante la publicidad a consumir bienes y servicios o esenciales.

Esto nos lleva a comentar que es un hecho, el que de una u otra forma las tarjetas de crédito en la actualidad se constituyen en un elemento indispensable para el manejo de las operaciones comerciales. También es un hecho que debido al avance tecnológico y al crecimiento del mercado, las tarjetas de crédito han dejado de ser un instrumento clasista para introducirse en el mercado de las masas, lo que origina vertiginoso aumento en las operaciones.

Todo este fenómeno hace que las tarjetas de crédito se conviertan en un producto atractivo y deseado por el consumidor, convirtiéndose esta situación en un excelente y rentable negocio.

La competencia existente entre las instituciones del sistema financiero por acaparar el mercado mediante colocaciones masivas, ha hecho que las mismas ofrezcan una gama de productos atractivos al cliente, con la finalidad de captar más tarjetahabientes y poseer un volumen mayor de negocios, llegando a más segmentos de la población.

Esta situación ha creado consecuencias a las entidades financieras al aumentar el riesgo crediticio, evidenciado en el incremento de la cartera vencida, que afecta en gran medida la dinámica de la economía del país.

Es así como, un porcentaje amplio de la población, se han visto abocados a incumplir con sus obligaciones financieras, como consecuencia de un sobreendeudamiento en la mayoría de los casos y de la falta de previsión en las finanzas de sus hogares, donde hay una cultura de gasto y no de ahorro y en muchos casos desconocimiento del manejo del producto.

Un estudio presentado por Luis Pastor Herrera, de Advance Consultora, evidencia que el 45% de los tenedores de tarjetas está dentro del segmento de “compradores impulsivos”.

Es importante considerar que los emisores de tarjetas de crédito han modificado sus políticas y requisitos para entregar una tarjeta de crédito, es así como en el 2010 se emitieron 1, 973,000, mientras que en 2011 fueron 2, 227,000 (según la Superintendencia de Bancos y Seguros) representando un 13% de aumento lo que puede originar como consecuencia burbujas de consumo y endeudamiento en los consumidores, todo producto de una sobreoferta de crédito de consumo.

Por ello es necesario que la ciudadanía contribuya educándose y preparándose, controlar sus gastos deudas y compromisos.

(VADONE., 2009), citado por (SALGADO & CHOVAR, 2010)
Caracteriza el sobreendeudamiento y especifica el grado de complejidad en la definición del mismo. En términos generales dice que el endeudamiento excesivo se produce cuando el nivel de deuda de un individuo no es sostenible en relación con los ingresos actuales y los recursos adicionales recaudados por la venta de activos reales o financieros. El mismo define dos clases de endeudamiento: el endeudamiento activo, que correspondería al excesivo nivel de deuda en los integrantes de las familias producto de sus propias decisiones de endeudamiento, y el endeudamiento pasivo que surge por dificultades económicas imprevistas.

(SALGADO & CHOVAR, 2010)

Analizó el efecto de la posesión de tarjetas de crédito con instituciones bancarias en la probabilidad de un hogar de caer en Sobreendeudamiento, considerando variables demográficas y financieras. Los resultados sugieren que la tenencia de estos instrumentos tiene un efecto importante sobre el sobreendeudamiento, siendo la más importante la tenencia de tarjeta de crédito bancaria, a lo que le sigue las tarjetas de crédito de casas comerciales y finalmente, la deuda hipotecaria.

Las tarjetas de crédito, constituyen en la actualidad un instrumento de crédito utilizado por los integrantes de las familias con acceso a las mismas, las franquicias más conocidas a nivel mundial son Visa, Master Card, American Express, Diners Club, Discover; el buen manejo de esta herramienta de crédito constituye una ayuda en las finanzas de los hogares. El uso inadecuado de esta herramienta disminuye la posibilidad de adquisición y eleva el costo del bien comprado por los cargos financieros (intereses).

El otorgamiento de tarjetas de crédito a los integrantes de los hogares por parte de las Instituciones del Sistema Financiero sin el debido análisis socio económico eleva el nivel de riesgo de caer en *Sobreendeudamiento*. Resultados elaborados por instituciones como Banco Central del Ecuador evidencian el efecto importante que conlleva el no establecer modelos internos de análisis socio económico, capacidad de pago en posibles y/o actuales tarjetahabientes en el *Sobreendeudamiento*, lo que se transformaría en un problema social en general debido a que mientras más endeudadas se encuentren los individuos en el sistema financiero y comercial tendrán menos accesibilidad a los diferentes créditos y por ende a no consumir bienes o servicios que tributen al fisco (Servicio de Rentas Internas).

(MUJICA ALBERDI & et al., 2009)

Resume que el sobre endeudamiento es una problemática de elevada transcendencia La relevancia del tema es máxima cuando un porcentaje importante de hogares soporta una deuda fuerte o cuando confiesa no poder llegar a fin de mes o no poder hacer frente a gastos imprevistos, esto indica la existencia de un número relativamente considerado de familias sobre endeudadas. Los estudios realizados revelan la vulnerabilidad de los hogares con niveles de ingresos bajos como los más propensos a encontrarse en esta situación.

(SANZANA PALACIOS, 2011), indica que “El crédito de consumo es quizá la muestra más clara y cotidiana que evidencia la manera en que los sujetos caen en situación de endeudados”. Los autores de este plan de proyecto analizan el impacto en el otorgamiento de créditos de consumo mediante tarjetas de crédito sin consideraciones básicas e importantes como la evaluación de las posibilidades económicas y de pago de los futuros y/o actuales tarjetahabientes. Observamos que gran parte de las instituciones emisoras y administradoras de tarjetas crédito tratan de abarcar el mercado actual y liderarlo; ofreciendo sus servicios financieros en muchos casos sin considerar estrictamente al posible y/o actual tarjetahabiente, lo que conlleva en muchos casos a otorgar créditos excesivos a personas que no poseen la capacidad económica para cubrir el pago del capital y cargos financieros de la deuda adquirida con esta herramienta.

(GARRIDO & GARCÍA, 2010)

Particularmente, el sobre endeudamiento es resultado de la acelerada expansión del crédito en los segmentos de consumo e hipotecario que otorgaron diferentes instituciones financieras al sector privado en el país durante los últimos años. Esto fue resultado tanto del monto de las ofertas como la manera en que se asignaron los fondos. En gran cantidad de casos, se otorgaron con prácticas depredadoras de mercado y con análisis limitado de los riesgos, movidos por una estrategia de rentabilidad de corto plazo.

Se considera que las instituciones del sistema financiero nacional por buscar el liderazgo; emiten tarjetas de crédito con prácticas depredadoras de mercado, sin establecer un modelo interno adecuado para medir las posibilidades de pago del posible y/o actual tarjetahabiente, no existe el correcto análisis de riesgos por el otorgamiento de este tipo de créditos.

En los últimos tiempos la Junta Bancaria ha emitido resoluciones indicando modelos internos de evaluación de posibles clientes, compañías autorizadas para conceder tarjetas de crédito.

(SALGADO & CHOVAR, 2010)

Cuando esta herramienta útil es utilizada en forma desmedida se incrementa el riesgo de no pago temporal o permanente de la deuda. Esto genera importantes costos y pérdida de patrimonio de las familias que caen esta situación. Se cree que la situación de sobre endeudamiento (razón deuda ingresos mayor a 50%) incrementa de manera importante el riesgo de caer en cesación de pagos ante cualquier modificación no esperada en los ingresos o gastos de las familias.

Los autores de este plan de proyecto concuerdan que la falta de concientización por parte de los integrantes de las familias con acceso a este tipo de créditos (consumo) incrementa la posibilidad de no cancelar sus deudas en el sistema financiero nacional lo que disminuiría el patrimonio familiar y su nivel de vida, existiendo pocos recursos económicos para cubrir necesidades primarias.

(MUJIKALBERDI & et al., 2009), **“Un mayor endeudamiento supone una mayor carga financiera y una menor capacidad de consumo”**

Los autores de este plan de proyecto analizan que el efecto del sobre endeudamiento de los integrantes de las familias origina una menor capacidad de consumo y satisfacción de necesidades, lo que se transformaría en un problema social en general debido a que mientras más endeudadas se encuentren los individuos en el sistema financiero y

comercial tendrán menos accesibilidad a los diferentes créditos y por ende a no consumir bienes o servicios que tributen al fisco (Servicio de Rentas Internas). Es por eso el estudio de esta problemática actual para concientizar al buen manejo de los créditos de consumo (tarjetas de créditos) de los integrantes de familias con acceso al mismo.

1.2. MARCO CONCEPTUAL

GLOSARIO DE TÉRMINOS¹²

TARJETA DE CRÉDITO.-Tarjeta plástica emitida generalmente por entidades bancarias o financieras a nombre de sus clientes que permite la realización del pago de sus compras, dentro o fuera del país, sin utilizar dinero en efectivo. La entidad emisora gira el cargo de la compra a una entidad bancaria donde el titular de la tarjeta tenga cuenta abierta, en fecha fija por el total del importe utilizado hasta ese momento y dentro del límite establecido o aplazando el pago durante un periodo de tiempo, financiando su actividad mediante el cobro de una comisión a los establecimientos comerciales que estén adheridos a este sistema de pago. Generalmente tiene una cantidad prefijada como límite máximo de utilización.

SOBREENDEUDAMIENTO.-El sobreendeudamiento se ha definido por la insuficiente capacidad de pago, limitándose a situaciones donde el cliente no paga o se atrasa en el pago de las cuotas del préstamo, es un fenómeno mucho más complejo, porque existen una serie de mecanismos que se emplean en los hogares para generar la capacidad de pago.

¹² MOLINOS, A. (2012). Diccionario de Contabilidad y Finanzas
MONCHON, F & ISIDRO, R. (2007). Diccionario de Términos Financieros y de Inversión
ROSENBERG, J. (2009). Diccionario de Administración y Finanzas.
Estado de Cuenta PacifiCard Banco del Pacífico.
Estado de Cuenta Discover Banco Pichincha

Se define sobreendeudamiento a aquellas situaciones en el que el resultado final de un contrato de crédito no es planeado, en este contrato de crédito se espera el pago puntual de las cuotas de dicho crédito.

Cuando el cliente incumple parcial o totalmente sus pagos, hay sobreendeudamiento y cualquier atraso en el pago de las cuotas es no planeado y desde su punto de vista resulta en sobreendeudamiento.

FINANZAS FAMILIARES.- Se preocupa de un aspecto fundamental y es la de determinar las fuentes necesarias para obtener recursos y luego asignarlos eficientemente para los diversos usos múltiples y alternativos dentro de las familias. En otras palabras, trata de obtener dinero y crédito al menor costo posible, para lograr su máximo rendimiento u optimización de recursos.

INCAPACIDAD DE PAGO.- Existe incapacidad de pago cuando un prestatario a pesar que tiene voluntad de pago, no puede hacerlo. En este caso, el monto pendiente de pago es mayor que la capacidad de pago del hogar de las familias guayaquileñas. Como en el caso anterior, la incapacidad d pago pudo haberse evitado con un contrato de crédito diferente.

El acceso a otros tipos de fuentes de crédito puede aumentar o reducir los problemas de sobreendeudamiento.

INGRESO NETO MENSUAL.- Ingreso mensual promedio - gasto mensual promedio - cuota mensual estimada promedio que consta en el reporte de buró de información crediticia.

FECHA DE EMISIÓN.- Fecha en la cual se realiza el corte y emisión del estado de cuenta.

FECHA MÁXIMA DE PAGO.- Fecha hasta la cual puedes pagar tus consumos sin recargos de mora.

MÍNIMO A PAGAR.- Es el valor mínimo que debe ser cancelado hasta la fecha que aparece como “Fecha Máximo de Pago” compuesto por un % de capital + cuotas diferidas + tarifas operativas + impuestos + intereses + sobregiro + pagos vencidos en el caso que existiesen estos rubros.

TOTAL A PAGAR.- Saldo anterior más cargos financieros de capital anterior y más los consumos realizados en el mes; si se cancela este valor hasta la fecha máxima de pago no se generará interés de financiamiento.

OTORGAMIENTO DE CUPO.- Valor máximo que puede utilizar su tarjeta de crédito.

SOBREGIRO.- Diferencia entre el valor consumido y el cupo disponible. Este valor será incluido dentro del mínimo a pagar.

PAGOS.- Valores abonados en la tarjeta de crédito.

CARGOS FINANCIEROS.- Corresponden a los intereses financieros, calculados sobre los consumos del mes, que podrían ser bonificables si se realiza el pago de contado hasta la fecha máximo de pago, más las tarifas de costo por servicio.

SALDO ACTUAL ROTATIVO.- Está compuesto por el valor señalado como pago de contado más los cargos financieros del mes.

CUOTA ROTTIVA.- Es el saldo capital del mes anterior más los movimientos del capital del mes, divididos para el factor rotativo. Además incluye los cargos por avances de efectivo y consumos en gasolineras.

SALDO ACTUAL DIFERIDO.- Es el saldo pendiente de amortizar de los consumos diferidos.

CUOTA DIFERIDA.-Es el valor correspondiente al dividendo de los consumos diferidos.

SALDO ANTERIOR.- Está compuesto por los siguientes rubros:

- Saldo capital anterior.- Incluye capitales vencidos
- Intereses del periodo.- Valor de intereses calculados sobre el total de consumos al corte.
- Cargos por mora.- Calculados sobre el pago mínimo vencido
- Cargos por gestión de cobranza.- Este rubro es exclusivamente para cuentas con pagos vencidos.

TEA.- Tasa efectiva referencial

1.3. MARCO CONTEXTUAL

1.3.1. Delimitación del Problema

Campo: Contable

Área: Finanzas

Aspecto: Créditos de consumo (Tarjeta de Crédito)

Tema: “Sobreendeudamiento en las familias guayaquileñas año 2011-2012”

Problema: Debilidades presentadas por parte de las instituciones financieras en el momento de la evaluación del solicitante respecto a su capacidad de pago y solvencia económica, falta de concientización en los tarjetahabientes respecto al buen manejo de esta herramienta de crédito; y utilización de políticas depredadoras por parte de las instituciones financieras con el objetivo de acaparar el mercado de usuarios.

Delimitación espacial: Cantón Guayaquil, Guayas, Ecuador, población entre el rango de 20 – 60 años de edad¹³.

Delimitación temporal: Esta investigación corresponde al periodo analizado 2011 – 2012.

Formulación del problema: ¿Cómo incide el exceso de créditos de consumo otorgados por instituciones financieras en el sobreendeudamiento de las familias del cantón Guayaquil del periodo 2011 – 2012?

A. Descripción del Cantón Guayaquil¹⁴

Guayaquil una ciudad significativa en el Ecuador, es una de las principales ciudades del país. Es de importancia significativa en cuanto al comercio, artesanía, etc.

El proceso fundacional, organizativo y de asentamiento definitivo de Guayaquil se inicia con su Fundación el 15 de agosto de 1534 y culmina en el Cerrito Verde, sitio actual, en 1537, el proceso fundacional y organizativo de Santiago de Guayaquil se complementa con su asentamiento definitivo en 1547.

La región donde se ubica Guayaquil tiene suelos muy fértiles que permiten una abundante y variada producción agrícola y ganadera. Se cultiva algodón, oleaginosas, caña de azúcar, arroz, banano, cacao y café, frutas tropicales como el mango, maracuyá, papaya, melones y muchas más.

¹³Página del Instituto Nacional de Estadísticas y Censo

<http://redatam.inec.gob.ec/cgi-bin/RpWebEngine.exe/PortalAction?&MODE=MAIN&BASE=CPV2010&MAIN=WebServerMain.inl>

¹⁴Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil – Alcaldía de Guayaquil

<http://www.guayaquil.gob.ec/la-ciudad>

También se exportan flores y plantas tropicales del río Guayas, también existen bosques tropicales y manglares.

B. Gobierno y Política¹⁵

La ciudad y el cantón de Guayaquil, al igual que las demás localidades ecuatorianas, se rige por una municipalidad según lo estipulado en la Constitución. La M.I. Municipalidad de Guayaquil

La municipalidad está organizada por la separación de poderes de carácter ejecutivo representado por el alcalde, y otro de carácter legislativo conformado por los miembros del concejo cantonal.

La ciudad de Guayaquil es la capital de la provincia del Guayas, por lo cual es sede de la Gobernación y de la Prefectura de la provincia. La Gobernación está dirigida por un ciudadano con título de Gobernador del Guayas y es elegido por designación del propio Presidente de la República como representante del poder ejecutivo del estado.

¹⁵Muy Ilustre Municipalidad de Guayaquil – Alcaldía de Guayaquil
<http://www.guayaquil.gob.ec/la-ciudad>

Figura # 16
Cantón de Guayaquil



Fuente: Página Web: <http://www.guayaquil.gob.ec/la-ciudad>

C. Demografía de la ciudad de Guayaquil

De acuerdo al VII Censo de la Población y VI de Vivienda, realizado el 28 de noviembre del 2010, la población de la ciudad de Guayaquil es de 2'350,915 habitantes. Siendo la población urbana de 2'278,691 habitantes y la población rural de 72,224 habitantes.

1.4 MARCO LEGAL

(CONGRESO NACIONAL, 2001)

Esta Ley regula la creación, organización, actividades privado, funcionamiento y extinción de las instituciones del sistema financiero, así como la organización y funciones de la Superintendencia de Bancos, entidad encargada de la supervisión y control del sistema financiero, en todo lo cual se tiene presente la protección de los intereses del público. En el texto de esta Ley la Superintendencia de Bancos se llamará abreviadamente "la Superintendencia".

Las asociaciones mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda, así como las instituciones de servicios financieros, entendiéndose por éstas a los almacenes generales de depósito, compañías de arrendamiento mercantil, compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito, casas de cambio, corporaciones de garantía y retro garantía, corporaciones de desarrollo de mercado secundario de hipotecas, que deberán tener como objeto social exclusivo la realización de esas actividades, quedarán sometidas a la aplicación de normas de solvencia y prudencia financiera y al control que realizará la Superintendencia dentro del marco legal que regula a dichas instituciones, en base a las normas que expida para el efecto.

(JUNTA BANCARIA, 2012)

Solamente las instituciones financieras y las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito pueden actuar como emisor u operador de tarjetas de crédito. Quienes infrinjan esta disposición serán sancionadas conforme a lo previsto en el artículo 121 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

De acuerdo a la normativa del organismo de control, se considera que las instituciones del sistema financiero deben establecer políticas adecuadas para resguardar de manera amplia los riesgos de negocio e incorporar una "disciplina de mercado".

1.5. HIPÓTESIS

- I. La falta de concientización y educación financiera en el manejo de créditos de consumo otorgados por las instituciones del sistema financiero en los hogares del cantón Guayaquil ocasionan el sobreendeudamiento.
- II. La aplicación de políticas depredadoras en el análisis de la rentabilidad y solvencia del usuario originan el otorgamiento de cupos excesivos.
- III. El bajo nivel del índice de vida en los hogares del cantón Guayaquil ocasionan insolvencia en el pago de créditos asumidos por las mismas con la finalidad de satisfacer sus necesidades primarias y secundarias.

1.6 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Encuestas.- Utilizaremos las encuestas para determinar si existe políticas claras en el análisis de rentabilidad y solvencia de pago (capacidad de pago), realizados por las compañías emisoras y administradoras de tarjetas de crédito a los posibles tarjetahabientes, realizaremos un modelo de encuestas tipo escala Likert (método de evaluaciones sumarias) la cual contendrá preguntas enfocadas a evidenciar la necesidad de cambio en nuestra cultura financiera y de mayor reflexión de todas las partes (entidades emisoras y administradoras de tarjetas de crédito), ante el hecho de impulsos desaforados de consumismo, sin tener en cuenta la capacidad para asumir con el endeudamiento.

CAPÍTULO II

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este tipo de investigación se considera de tipo descriptiva porque se realizó en base a realidades y hechos existentes en los hogares del cantón Guayaquil respecto al manejo de las tarjetas de crédito como medio de adquisiciones de bienes y/o servicios; metodologías aplicadas por las instituciones financieras respecto al otorgamiento del crédito al usuario financiero; y, factores económicos, políticos y sociales en el entorno de nuestro país.

La investigación descriptiva se define como la que trabaja sobre realidades de hechos, presentando una interpretación lo más concreta posible. La investigación de este tipo comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la actualidad, composiciones o procesos de los fenómenos.

De campo porque se desarrolló en base a las encuestas realizadas a los integrantes de los hogares del cantón Guayaquil, con acceso a una tarjeta de crédito emitida por las diferentes instituciones financieras.

Bibliográfica porque esta investigación se sustentó mediante consultas a fuentes bibliográficas, leyes, textos, documentos, revistas, periódico, etc.; así como también fuentes informáticas.

2.1.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método utilizado en nuestra investigación fue el deductivo; partimos de datos generales como requerimientos para el otorgamiento de una tarjeta de crédito y llegar a la conclusión si estos se encuentran alineados con la metodología y modelo interno establecido por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.2.1 POBLACIÓN

La población está referida al conjunto de objetos que son materia de estudio, en nuestra tesis la población estuvo constituida por la siguiente variable:

- Integrantes de hogares del cantón Guayaquil del área urbana y rural.

La población está formada por 2.350.915 habitantes del cantón Guayaquil del área urbana y rural de acuerdo al VII Censo de Población y VI de Vivienda 2010 realizado por el Instituto Nacional de Estadística y Censos.

2.2.2 MUESTRA

La Muestra es en esencia un subgrupo de la población, por lo que hemos tenido como población muestral a 1.273.814 habitantes del área urbana y rural del cantón Guayaquil, comprendidos entre los 20 y 60 años de edad. Consideramos únicamente a integrantes de hogares del cantón Guayaquil que oscilan entre 20 – 60 años de edad, debido a que generalmente las instituciones financieras establecen en sus modelos internos otorgar el crédito a personas entre esa edad.

Para el diseño de la Muestra se utilizó la fórmula para una población finita siendo esta:

$$n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{(N - 1) * e^2 + P * Q * Z^2}$$

dónde:

Datos:

n: Muestra

N=1.273.814

N: Universo o Población

Q=0,50

P: Probabilidad de Éxito

P=0,50

=1,65

Z= 90%

Q: Probabilidad de Fracaso

e=0,06

Z: Desviación Estándar

e: Margen de Error

Si:	(e)
Confianza el 99%	2,58
Confianza el 97.5%	2,24
Confianza el 95%	1,96
Confianza el 92%	1,75
Confianza el 90%	1,65

Sustituyendo:

$$n = \frac{(0,50) (0,50) (1,65)^2 (1.273.814)}{(1.273.814 - 1) (0,06)^2 + (0,50) (0,50) (1,65)^2}$$

$$n = \frac{(0,25)(2,7225) (1.273.814)}{(1.273.813) (0,0036) + (0,25) (2,7225)}$$

$$n = \frac{866.989,65}{4.586,41}$$

$$n = 189,0346 \approx n = 189$$

2.3 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1 METODOLOGÍA DE LA ENCUESTA

La encuesta fue de carácter inclusiva, debido a que se participó de la misma. El criterio de selección fue aleatorio, al tomar del total de los integrantes del cantón Guayaquil a personas que oscilen entre los 20 y 60 años de edad con el objetivo de establecer si contaba con una tarjeta de crédito.

De nuestra muestra de 189 personas, 180 que representa el 95% de nuestra muestra poseen al menos una tarjeta de crédito; y, 9 personas que representan el 5% no poseen este instrumento de crédito. El tiempo que se les asignó para que respondieran el cuestionario fue de 5 minutos máximo. Posteriormente se revisó los cuestionarios, para su procesamiento en Microsoft Excel.

El cuestionario a utilizar permitió recabar datos en corto tiempo sobre aspectos de los individuos encuestados; proporcionando una información de fácil aplicación e interpretación.

Para la investigación se recolectó información con base en una encuesta estructurada que tuvo como fin determinar si el exceso de créditos de consumo otorgado por las instituciones del sistema financiero influye en el sobreendeudamiento de los hogares del cantón Guayaquil. El cuestionario utilizado, se estructuró con preguntas abiertas y cerradas, dirigidas específicamente a los usuarios del sistema financiero.

2.3.2 ESTRUCTURA DE LA ENCUESTA

Objetivos: Determinar si el exceso de créditos de consumo influye en el sobreendeudamiento de los hogares del cantón Guayaquil; y si los requerimientos solicitados por las instituciones del sistema financiero influye en el otorgamiento de créditos no relacionados a la capacidad económica del usuario.

Las instrucciones: Orientada a los encuestados en la forma como debe responder el instrumentó y cada uno de los ítems.

El cuerpo de la encuesta: Está constituido por diez preguntas con varias alternativas de respuesta donde el encuestado debe marcar con una “X”. La aplicación de la encuesta o instrumento se llevó a cabo durante el mes de diciembre del 2012 en el cantón Guayaquil.

2.4 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	INDICADORES
<p>La falta de concientización y educación financiera en el manejo de créditos de consumo otorgados por instituciones del sistema financiero en los hogares del cantón Guayaquil ocasionan un sobreendeudamiento.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Concientización y educación financiera en el manejo de créditos de consumo mediante tarjetas de crédito.</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE Sobreendeudamiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sobreendeudamiento • Capacitación • Buen manejo • Endeudamiento activo • Endeudamiento pasivo • Expansión del crédito

HIPÓTESIS ESPECÍFICA	VARIABLES	INDICADORES
<p>La aplicación de políticas depredadoras en el análisis de la rentabilidad y solvencia del usuario originan el otorgamiento de cupos excesivos.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Políticas depredadoras</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE Otorgamiento de cupos excesivos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Insolvencia • Incapacidad de pago • Deuda • Concientización • Políticas • Análisis socioeconómico

HIPOTESIS ESPECÍFICA	VARIABLES	INDICADORES
<p>El bajo nivel del índice de vida en los hogares del cantón Guayaquil ocasionan insolvencia en el pago de créditos</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE Nivel de vida en hogares del cantón Guayaquil</p> <p>VARIABLE DEPENDIENTE Insolvencia en el pago de créditos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Economía • Canasta familiar • Índice de precios al consumidor • Pobreza • Desigualdad • Mercado laboral

2.5 PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

1. Revisar en las páginas electrónicas académicas las palabras claves para obtener información.
2. Con la información recolectada plantear el problema, objetivos, justificación, marco teórico, conceptual y contextual e hipótesis.
3. Revisar las páginas electrónicas de los organismos de control (Superintendencia de Bancos y Seguros www.sbs.gob.ec, y, Banco Central del Ecuador www.bce.fin.ec) para obtener información sobre análisis, estudios y estadísticas del sector monetario y financiero.
4. Visitar a las instituciones financieras para realizar indagaciones; y, solicitar documentación fundamental en nuestra investigación.
5. Visitar la biblioteca de la universidad de Guayaquil y realizar investigaciones de términos financieros.
6. Desarrollar el cuestionario para encuestar a la muestra, y poder obtener información importante para concluir y recomendar sobre el problema investigado.

2.6 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

A. FICHAJE

En este trabajo se ha utilizado fichas textuales, de resumen, de paráfrasis y combinadas para el almacenamiento de las diversas fuentes bibliográficas necesarias para la investigación, es usado para la elaboración del marco teórico, los antecedentes de la investigación, el planteamiento de la hipótesis del estudio científico, como también la

recopilación la información necesaria para el desarrollo de la investigación.

B. ANÁLISIS DE CONTENIDO

El análisis de contenido es una técnica para estudiar y analizar la comunicación de una manera objetiva, sistemática y cuantitativa. Se usa para hacer inferencias válidas y confiables de datos con respecto a su contexto.

Consideramos que es una técnica muy útil para analizar los procesos de comunicación en muy diversos contextos.

C. TABULACIÓN

La información se tabuló de acuerdo a la numeración asignada a cada una de las preguntas del instrumento; y a cada individuo encuestado; para lo cual se utilizó una tabla dinámica que permitió registrar en forma individual la información obtenida de cada pregunta e individuo encuestado. En el trabajo no se diligencia las tablas por exceso de información.

2.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

2.7.1 PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

Se usó el Sistema SPSS para la tabulación y procesamiento de la información.

2.7.2 ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

El motivo que llevo a realizar esta encuesta se deriva de lo que puede representar una eventual oferta crediticia sin mayores controles en el sistema financiero nacional; determinando si el exceso de créditos de consumo influye en el sobreendeudamiento de los hogares del cantón Guayaquil otorgándolo sin realizar los requerimientos y analizar los mismos acorde a las metodologías implementadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

CAPÍTULO III ANÁLISIS DE LOS DATOS

3.1 ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO

PREGUNTA N°1

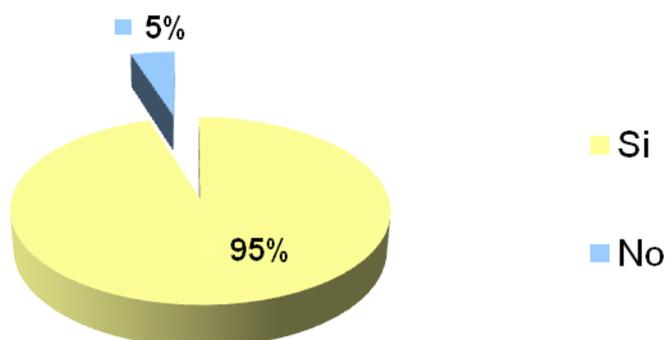
¿Cuenta usted con alguna tarjeta de crédito?

Tabla # 1
Distribución Porcentual 1

No	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Sí	180	95%
2	No	9	5%
	Total	189	100%

Elaborado por: Autores

Gráfico # 1
Distribución Porcentual 1



Análisis: El 95% del personal encuestado manifestó que posee tarjetas de crédito; mientras que el 5% no posee este producto financiero. De acuerdo a nuestro análisis observamos que esta tendencia va relacionada al incremento del crédito ofrecido por las instituciones del sistema financiero. En diciembre del 2011 el crédito concedido fue de US\$104,0 millones para las sociedades financieras, mientras que para el sistema de tarjetas de crédito fue de U\$19,8 millones. Cabe mencionar que en estos dos subsistemas financieros existió un crecimiento positivo durante el 2011 comparado con el 2010, es así que el volumen de crédito pasó de US\$874,3 a U\$1.032,8 millones (18,12%) para las sociedades financieras, mientras que el volumen de créditos de las tarjetas de crédito pasó de US\$134,2 millones a US\$215,6 (60,71%) en el año 2011.

PREGUNTA N°2

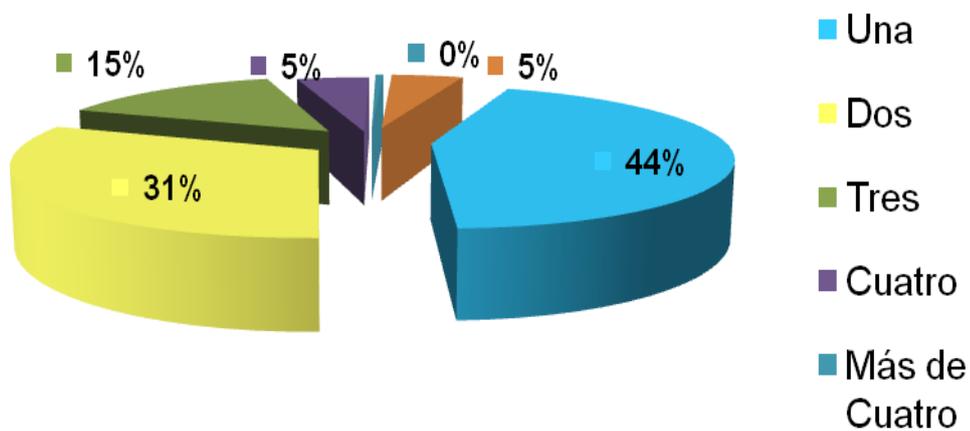
¿Cuántas tarjetas de crédito posee?

Tabla # 2
Distribución Porcentual 2

No	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Una	83	44%
2	Dos	59	31%
3	Tres	28	15%
4	Cuatro	9	5%
5	Más de Cuatro	1	1%
6	Sin Tarjeta	9	5%
	Total	189	100%

Elaborado por: Autores

Gráfico # 2
Distribución Porcentual 2



Análisis: El 44% del personal encuestado manifestó que posee al menos una tarjeta de crédito emitida por el sistema financiero, mientras que el 31% y 15% posee dos y tres tarjetas respectivamente. Observamos que el 31% (59) personas encuestadas poseen dos tarjetas de crédito lo que conllevaría a que los hogares del cantón Guayaquil no puedan cumplir con sus obligaciones financieras si se presentare diversas circunstancias exógenas y endógenas que imposibiliten el pago, lo que genera en muchas situaciones graves problemas en los hogares, sistema bancario y a la economía en general.

PREGUNTA N°3

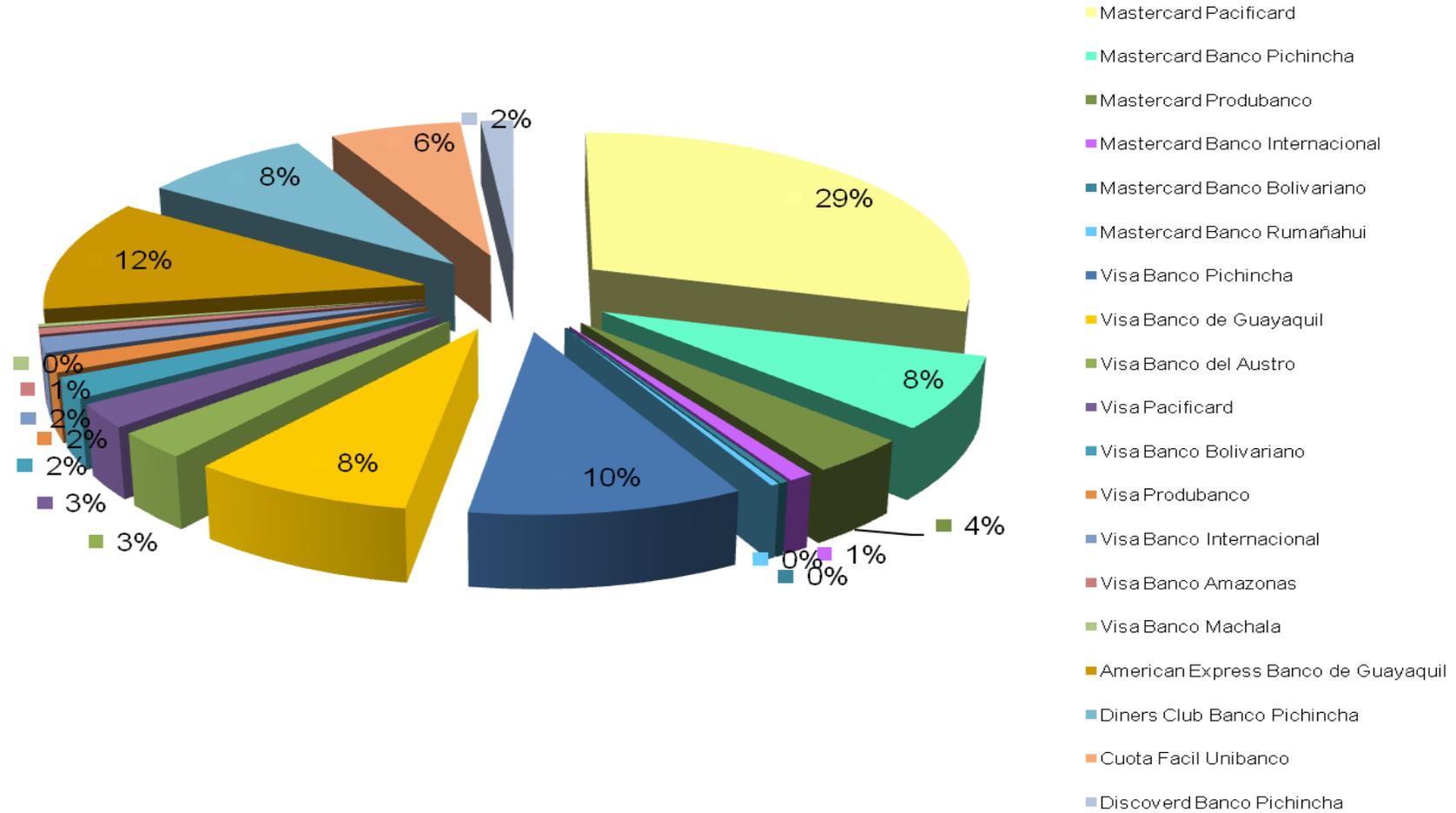
¿Qué tarjeta(s) de crédito(s) posee usted y que institución financiera le emitió dicha(s) tarjeta(s)?

Tabla # 3
Distribución Porcentual 3

No	Alternativa	Producto	Frecuencia	Porcentaje
1	PacifiCard S. A.	MasterCard PacifiCard	94	29%
2	Banco Pichincha C.A.	MasterCard Banco Pichincha	24	8%
3	Banco de la Producción S.A.	MasterCard Produbanco	12	4%
4	Banco Internacional S.A.	MasterCard Banco Internacional	3	1%
5	Banco Bolivariano C.A.	MasterCard Banco Bolivariano	1	0%
6	Banco General Rumiñahui S.A.	MasterCard Banco Rumiñahui	1	0%
7	Banco Pichincha C.A.	Visa Banco Pichincha	33	10%
8	Banco de Guayaquil S.A.	Visa Banco de Guayaquil	27	8%
9	Banco del Austro S.A.	Visa Banco del Austro	9	3%
10	PacifiCard S. A.	Visa PacifiCard	8	3%
11	Banco Bolivariano C.A.	Visa Banco Bolivariano	7	2%
12	Banco de la Producción S.A.	Visa Produbanco	5	2%
13	Banco Internacional S.A.	Visa Banco Internacional	5	2%
14	Banco Amazonas S.A.	Visa Banco Amazonas	2	1%
15	Banco de Machala S.A.	Visa Banco Machala	1	0%
16	Banco de Guayaquil S.A.	American Express Banco de Guayaquil	37	12%
17	Banco Pichincha C.A.	Diners Club Banco Pichincha	26	8%
18	Unibanco	Cuota Fácil Unibanco	20	6%
19	Banco Pichincha C.A.	Discover Banco Pichincha	5	2%
	TOTAL		320	100%

Elaborado por: Autores

Gráfico # 3
Distribución Porcentual 3



Análisis: El 29% de los encuestados manifestó que posee tarjetas de crédito emitida por PacifiCard, mientras que el 12% y 10% corresponde a tarjetas de crédito emitidas por el Banco de Guayaquil y Pichincha lo que corrobora que estas instituciones financieras tienen una participación significativa en el mercado financiero. Los autores de esta tesis concuerdan que un cliente bien informado toma mejores decisiones en la administración de sus finanzas, por lo que se recomienda emprender una campaña de educación financiera a los clientes impulsada por los bancos públicos y privados, respecto a la promoción de un servicio comercial, es decir, que no solo venda sus productos financieros, sino también que por responsabilidad, eduque a sus usuarios.

PREGUNTA N°4

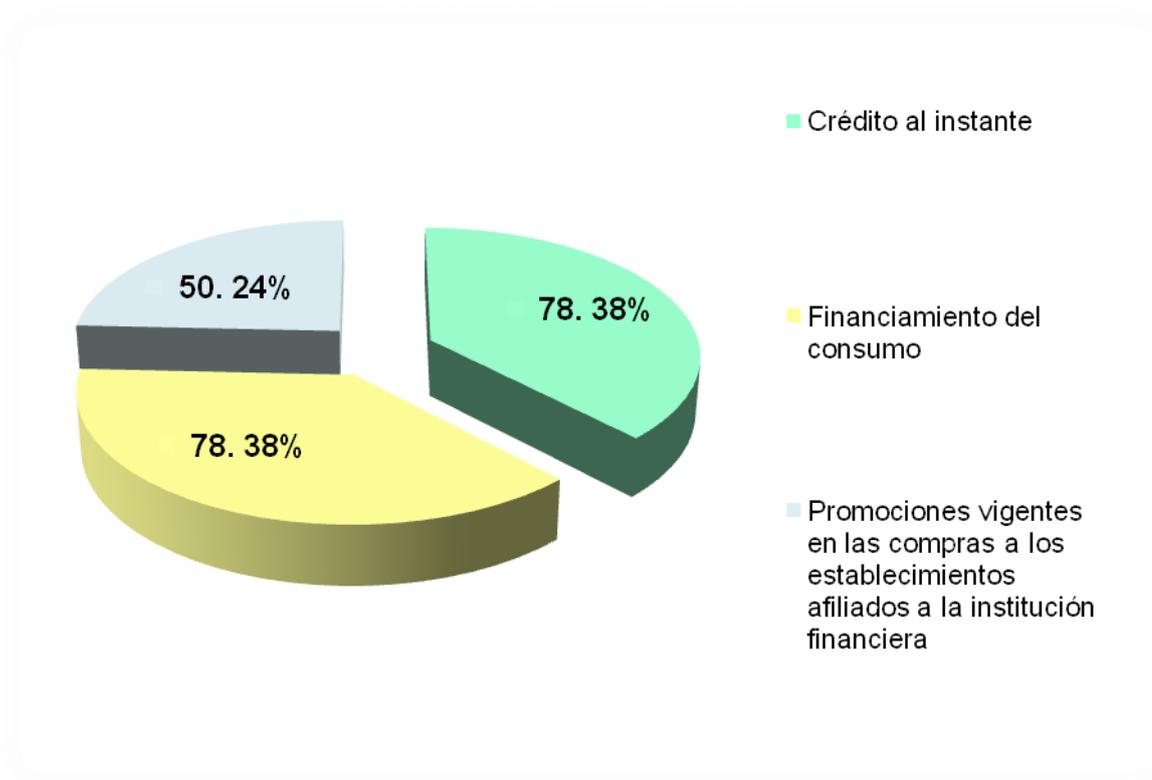
¿Cuáles de estos aspectos considera usted antes de realizar un consumo con su tarjeta(s) de crédito(s)?

Tabla # 4
Distribución Porcentual 4

No	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Crédito al instante	78	38%
2	Financiamiento del consumo	78	38%
3	Promociones vigentes en las compras a los establecimientos afiliados a la institución financiera	50	24%
	Total	206	100%

Elaborado por: Autores

Gráfico # 4
Distribución Porcentual 4



Análisis: El 38% de los encuestados manifestó que consideran el crédito al instante y el financiamiento de la deuda antes de utilizar esta herramienta de crédito como medio de pago. Uno de los principales problemas con las tarjetas de crédito es que se pierde el límite de los gastos al no establecer o elaborar un presupuesto familiar en el que se establezca los ingresos ordinarios y extraordinarios y las cuotas de las deudas asumidas por el usuario; donde gastar resulta demasiado fácil. El gasto incontrolable puede llevar a acumular deudas impagables, cuando no hay un plan de pagos adecuados, lo que se manifiesta en la morosidad.

PREGUNTA N°5

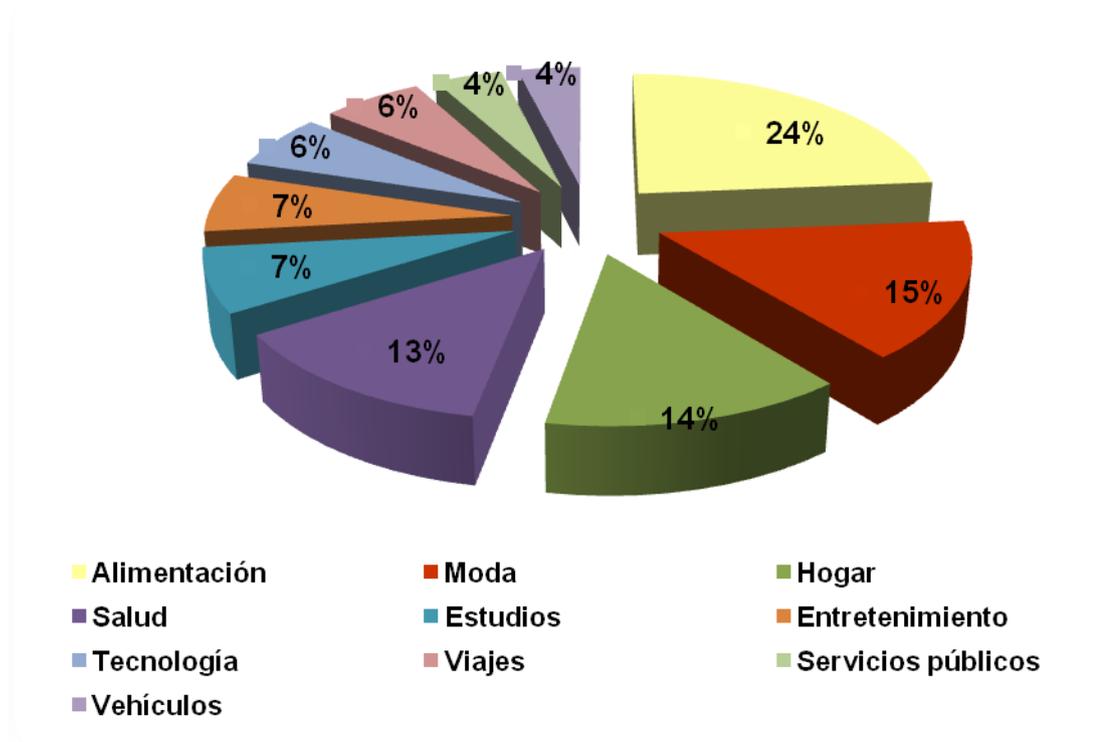
¿Qué tipo de consumos efectúa usted normalmente con su(s) tarjeta(s) de crédito(s); e indique un % estimado de consumo?

Tabla # 5
Distribución Porcentual 5

No	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Alimentación	143	24%
2	Moda	94	16%
3	Hogar	83	14%
4	Salud	79	13%
5	Estudios	44	7%
6	Entretenimiento	40	7%
7	Tecnología	37	6%
8	Viajes	37	6%
9	Servicios públicos	25	4%
10	Vehículos	23	4%
	Total	605	34%

Elaborado por: Autores

Gráfico # 5
Distribución Porcentual 5



Análisis: El 24% de los encuestados manifestó que normalmente utilizan esta herramienta de crédito para realizar compras en supermercados y restaurantes (alimentación), el 15% para realizar compras en boutiques y zapaterías (moda); y el 14% para adquirir accesorios electrónicos, electrodomésticos, pinturas (hogar), por lo que concluimos que los hogares del cantón Guayaquil utilizan esta herramienta de crédito incluso para satisfacer necesidades primarias lo que nos indica que no se dispone de liquidez inmediata. Cuando esta herramienta útil para la adquisición de bienes y servicios es utilizada en forma desmedida o excesiva se incrementa el riesgo de no pago temporal o permanente de la deuda, lo que genera un aumento importante de la carga financiera en forma de pagos de intereses y multas, y la posible pérdida del patrimonio de las familias que caen en esta situación.

PREGUNTA N°6

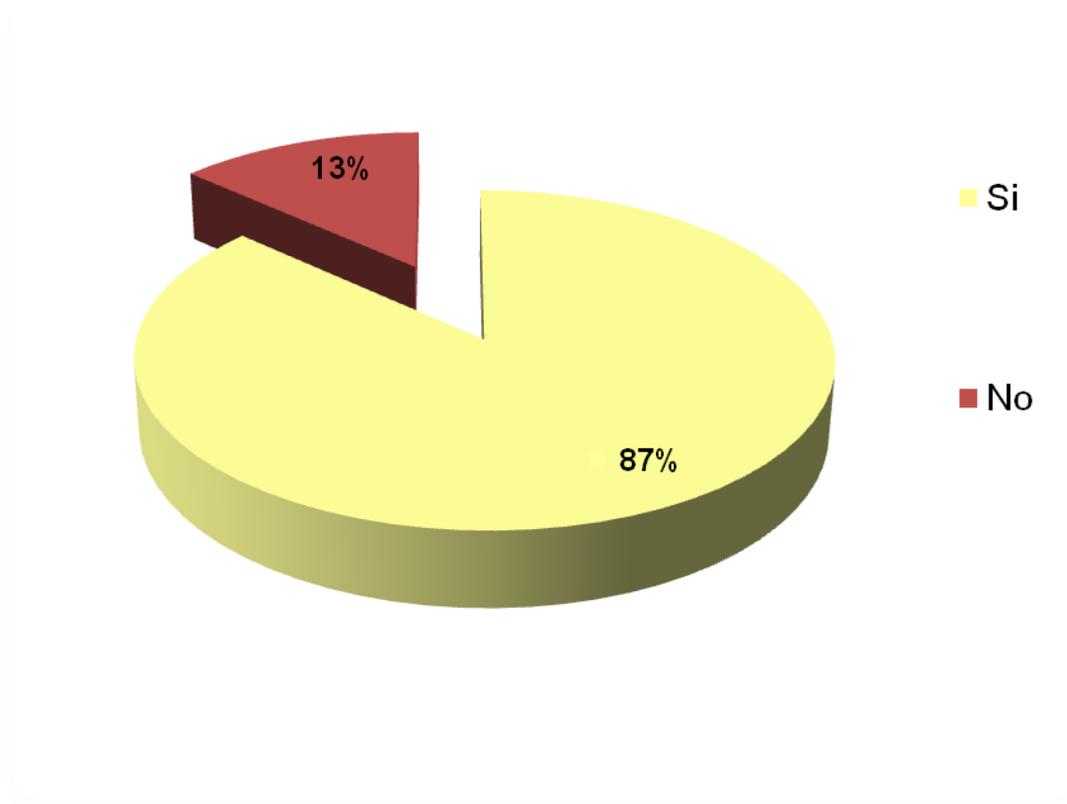
¿Le gustaría recibir asesoría para un adecuado manejo de su(s) tarjeta(s) de crédito?

Tabla # 6
Distribución Porcentual 6

No	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Sí	156	87%
2	No	24	13%
	Total	180	100%

Elaborado por: Autores

Gráfico # 6
Distribución Porcentual 6



Análisis: El 87% de los encuestados manifestó que si desearían recibir asesoramiento financiero para el buen manejo de esta herramienta de crédito, lo que corrobora el interés de los usuarios. Esta observación no sólo es concluyente para los usuarios de las tarjetas de crédito, también es de relevancia para las entidades correspondientes al tema financiero (Organismo de Control e Instituciones Financieras), que deben considerar la necesidad de impartir educación referente a temas de finanzas en el hogar, aspectos importantes a ser considerados por el usuario al momento de utilizar esta herramienta de crédito como tasas de interés por el financiamiento del bien o servicio adquirido, costos financieros por avances de efectivo; y demás servicios prestados por la emisora y administradora de la tarjeta de crédito, debido a que son ellos los directamente afectados ante la dinámica y estructura bancaria.

REGUNTA N°7

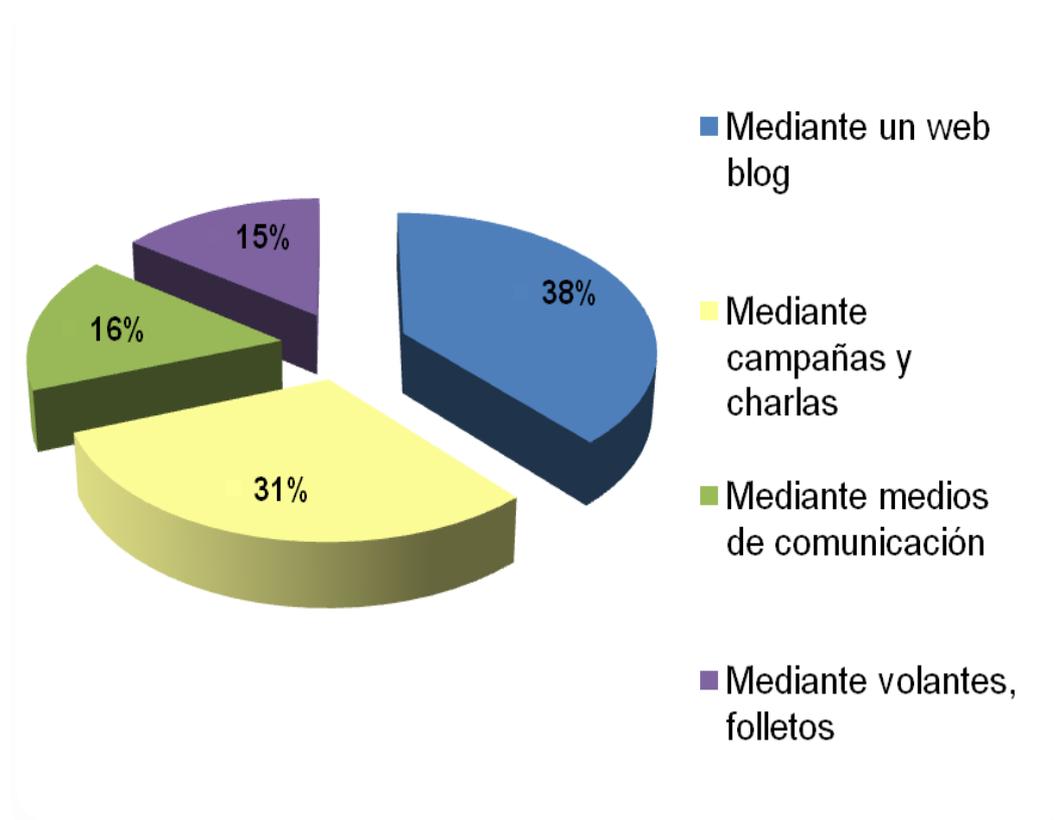
¿Por qué medio le gustaría a usted recibir asesoría?

Tabla # 7
Distribución Porcentual 7

No	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Mediante un web blog	60	38%
2	Mediante campañas y charlas	48	31%
3	Mediante medios de comunicación	25	16%
4	Mediante volantes, folletos	23	15%
	Total	156	100%

Elaborado por: Autores

Gráfico # 7
Distribución Porcentual 7



Análisis: El 38% de los encuestados manifestó que desearían recibir asesoramiento financiero para el buen manejo de la tarjeta de crédito mediante una web blog, mientras que el 31% mediante campañas y charlas; estas causales determinan que existe un desconocimiento en las finanzas personales. De esta situación se origina uno de nuestros objetivos generales que es diseñar un web blog que contenga información financiera de gran utilidad para los integrantes de los hogares del cantón Guayaquil; y, tips para la elaboración de presupuestos familiares, lo que contribuirá al buen manejo de las tarjetas de crédito.

PREGUNTA N°8

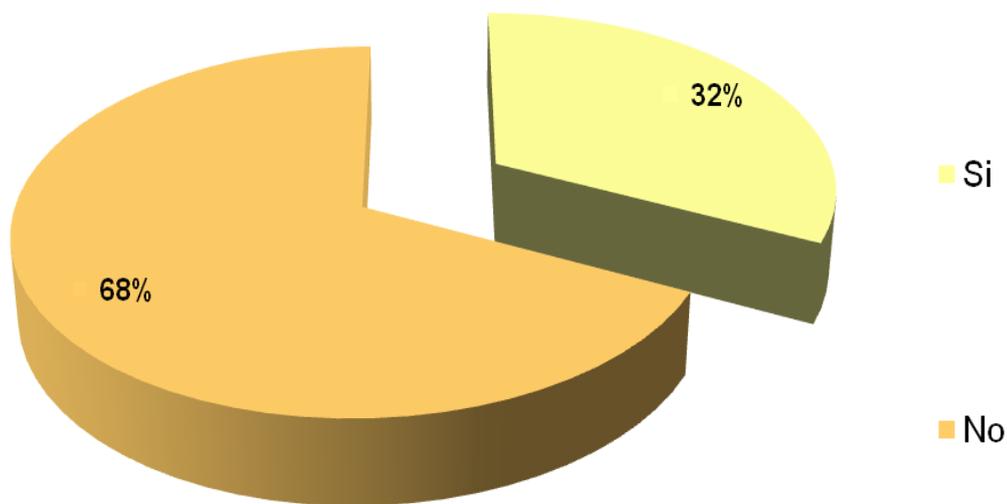
¿Al obtener su(s) tarjeta(s) de crédito la institución financiera le solicitó el anexo de sus gastos personales?

Tabla # 8
Distribución Porcentual 8

No	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Sí	58	32%
2	No	122	68%
	Total	180	100%

Elaborado por: Autores

Gráfico # 8
Distribución Porcentual 8



Análisis: El 68% de los encuestados manifestó que la institución financiera que otorgo la tarjeta de crédito no solicito el detalle de gastos personales necesario para establecer el gasto mensual promedio constituido al menos de los rubros de alimentación, vivienda, servicios básico, vestimenta, transporte, salud y educación, mientras que el 32% manifestó que sí había sido requerido al momento de otorgar el crédito el detalle de gastos personales, esta situación genera que las instituciones financieras no realicen un análisis razonable de los gastos declarados en la solicitud de crédito; y, por lo tanto no establezcan un cupo relacionado a la capacidad socioeconómica del usuario de acuerdo a la normativa establecida por el organismo de control.

PREGUNTA N°9

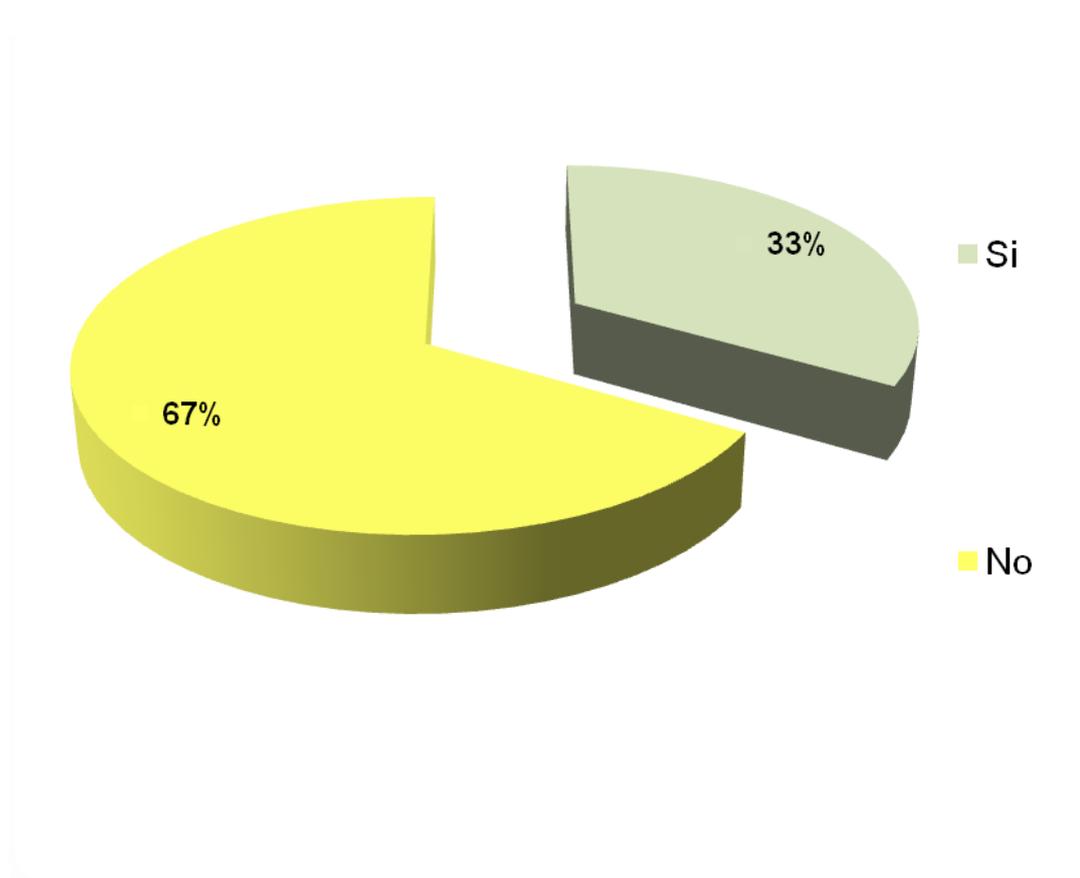
¿Su pago mínimo mensual supera el 50% del ingreso neto mensual percibido por usted?

Tabla # 9
Distribución Porcentual 9

No	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Sí	60	33%
2	No	120	67%
	Total	180	100%

Elaborado por: Autores

Gráfico # 9
Distribución Porcentual 9



Análisis: El 67% de las personas encuestadas manifestó que el pago mínimo mensual en agregado no supera el 50% de su ingreso neto mensual percibido, mientras que el 33 % manifestó que el pago mínimo mensual sí supera el 50% de su ingreso neto, esta situación se deriva es que se pierde el límite de los gastos al no establecer un adecuado plan de pago. Se cree que cuando la razón de deuda ingresos supera el 50% se incrementa de manera importante el riesgo de caer en sobreendeudamiento, y posteriormente en mora ante cualquier modificación no esperada en los ingresos o gastos de los hogares.

PREGUNTA N°10

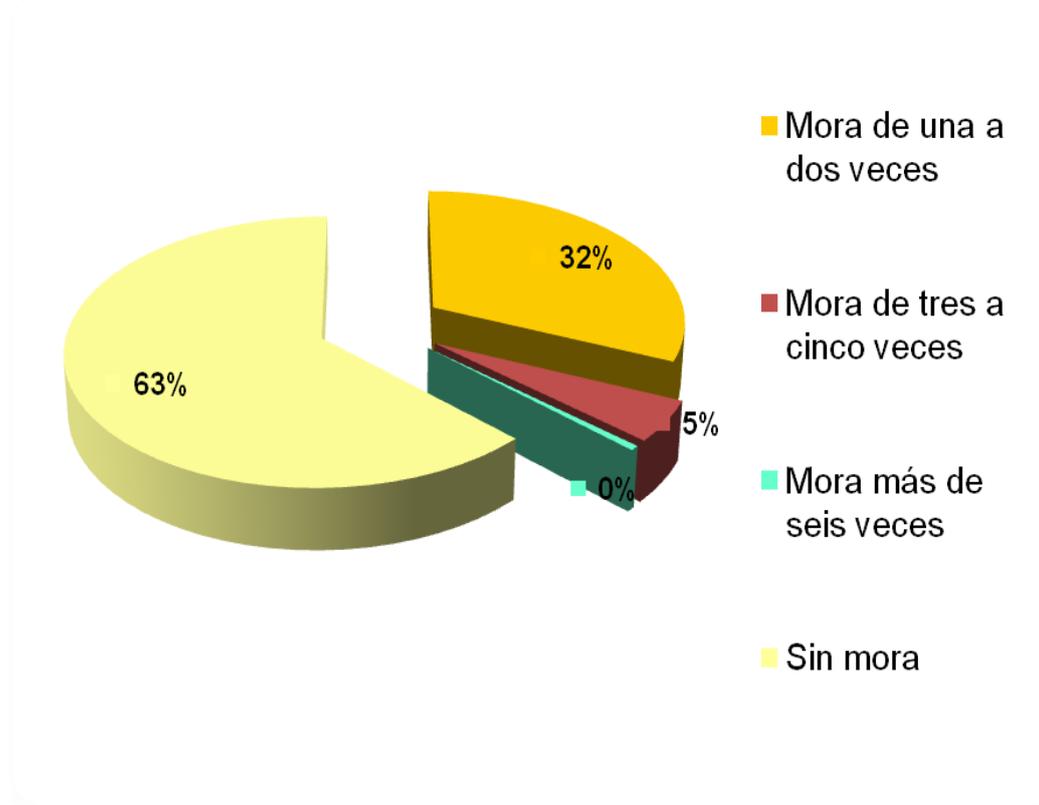
¿Cuántas veces ha caído en mora durante los últimos dos años?

Tabla # 10
Distribución Porcentual 10

No	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Mora de una a dos veces	57	32%
2	Mora de tres a cinco veces	9	5%
3	Mora más de seis veces	1	1%
4	Sin mora	113	63%
	Total	180	100%

Elaborado por: Autores

Gráfico # 10
Distribución Porcentual 10



Análisis: El 63% de los encuestados manifestó no haber caído en mora en sus pagos, mientras que el 32% sí cayó en mora de una a dos veces durante los últimos dos años. De esta situación se concluye lo siguiente:

- I. Exceso de tarjetas de crédito acorde a la capacidad socioeconómica del usuario financiero.
- II. Acumulación de deudas que al final resultan impagables.
- III. Financiamiento excesivo de gastos de obligada necesidad con las tarjetas de crédito.
- IV. Desconocimiento de los costos financieros originados por el retraso en los pagos.
- V. Poco nivel de educación y cultura de organización de las finanzas familiares de los usuarios financieros.
- VI. Planificación del pago mínimo mensual que cubre parte de la deuda contraída.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

Es neurálgico observar los resultados obtenidos en el análisis de la población encuestada, como un 39% manifestó que normalmente utilizan esta herramienta de crédito en un porcentaje significativo para realizar compras en supermercados, restaurantes, boutiques, zapaterías, lo que nos conlleva a concluir que los hogares dependen de esta herramienta de crédito incluso para satisfacer necesidades primarias, lo que nos indica que no existe una adecuada educación financiera en la administración del dinero en efectivo y herramientas de crédito (tarjeta de crédito).

- I. De acuerdo al análisis de la población encuestada, el 68% manifestó que las instituciones financieras no habían solicitado el anexo de gastos de acuerdo a lo estipulado en las metodologías establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, el cual es necesario para realizar un análisis razonable de los gastos declarados en la solicitud de crédito. Esta situación conlleva al otorgamiento de créditos fuera de la realidad socioeconómica del solicitante.

- II. Según el 38% de la muestra encuestada ha caído en mora debido a incapacidad de pago, producto de la falta de concientización al momento de administrar los consumos de tarjetas de crédito de

- III. manera adecuada. Esto nos lleva a concluir que existe sobreendeudamiento en dichos hogares.

- IV. Determinamos que existe un 50% de la población encuestada que posee más de una tarjeta de crédito lo que nos conlleva a concluir que estas personas no puedan cubrir sus obligaciones financieras si se surgieren dificultades que imposibiliten el pago de las mismas.

4.2 RECOMENDACIONES

- I. Realizar un análisis adecuado del posible usuario financiero apegado a la metodología requerida por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador con el objetivo de no sobre endeudarlo.
- II. Al establecer el pago mínimo a cancelar por parte de las instituciones del sistema financiero, realizar un adecuado análisis de la capacidad de endeudamiento del cliente, y realizar un bloqueo preventivo del cupo disponible de la tarjeta cuando se observe un exceso de endeudamiento.
- III. Concientizar a todos los entes involucrados en esta problemática que la adecuada formación financiera es la clave de una economía familiar basada en el mantenimiento constante de la capacidad de ahorro; y permitiendo que el impacto de la utilización de las tarjetas de crédito sea positivo dentro de la economía, forjando una cultura de medida y análisis antes de comprar con dicha herramienta de crédito.
- IV. Definir como política, que los requisitos solicitados a los sujetos de crédito sean uniformes tanto para el otorgamiento mediante colocadoras externas, y mediante "Solicitud de Crédito".
- V. La presentación de la documentación por parte del sujeto de crédito como requerimiento solicitado por la Compañía para el análisis de la capacidad de pago; y, estabilidad de la fuente de los recursos del sujeto, varía de acuerdo al tipo de colocación del producto. Observamos que los requisitos solicitados al sujeto de crédito cuando el producto se ofrece mediante colocadoras

externas es menos rígido al utilizado e implementado por la Compañía en el momento de que el sujeto requiere del crédito de consumo.

- VI. Observamos que para las colocaciones masivas mediante compañías externas existe menos control respecto a la investigación realizada al sujeto de crédito, lo que dificulta en un mayor grado determinar si este sujeto se encuentra apto para adquirir una obligación financiera, o si se encuentra en capacidad de adquirir un determinado monto apegado a su realidad económica y estabilidad de la fuente de sus recursos al momento del otorgamiento del crédito.

4.3 BIBLIOGRAFÍA

- BANCO CENTRAL DEL ECUADOR - DIRECCIÓN DE ESTADÍSTICA ECONÓMICA. (2012). *Evolución del crédito y tasas de interés efectivas referenciales*. Guayaquil.
- BANCO CENTRAL DEL ECUADOR. (2009). *Banco Central del Ecuador Copyright*. Obtenido de <http://www.bce.fin.ec>
- Diario El Universo. (26 de Mayo de 2012). Sobreendeudamiento en familias del Ecuador. *Diario El Universo*. Obtenido de <http://www.eluniverso.com/>
- Diario El Universo. (26 de Mayo de 2012). Sobreendeudamiento en Familias del Ecuador.
- GARRIDO, C., & GARCÍA, G. (Marzo-Junio de 2010). Bancarización, crédito al consumo y opacidad regulatoria. *Desafíos y posibilidades del sistema financiero mexicano ante la crisis global*. Mexico.
- GONZÁLEZ, A., & GONZÁLEZ, C. (2003). *Sobreendeudamiento en las microfinanzas bolivianas*.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSO. (2011). Obtenido de <http://www.inec.gob.ec/home/>
- JUNTA BANCARIA DEL ECUADOR. (7 de Agosto de 1996). Resolución SB-JB-96-0083. Quito, Ecuador.
- JUNTA BANCARIA DEL ECUADOR. (15 de Marzo de 2011). Resolución No. JB-2011-1897. Quito, Ecuador.
- MUJICA ALBERDI, A., & et al. (2009). Un estudio sobre el endeudamiento del consumidor: el caso de los hogares vascos. *Estudios de Economía Aplicada*, volumen 27 , #2, pag #463-500.
- MUY ILUTRE MUNICIPALIDAD DE GUAYAQUIL. (2011). *M.I. Municipalidad de Guayaquil*. Obtenido de <http://www.guayaquil.gob.ec/la-ciudad>
- PEÑA, F., & TORRES, M. (Noviembre de 2010). Diagnóstico del índice de morosidad de las tarjetas de crédito. *¿Un problema de finanzas familiares? Cali, Colombia*.

- SALGADO, H., & CHOVAR, A. (2010). *¿Cuánto influyen las tarjetas de crédito y la deuda hipotecaria en el sobre endeudamiento de los hogares en Chile?* Chile, Concepción.
- SALGADO, H., & CHOVAR, A. (2010). *¿Cuánto influyen las tarjetas de crédito y la deuda hipotecaria en el Sobre Endeudamiento de los hogares en Chile?* Chile, Concepción.
- SANDOVAL, R. (s.f.). *Tarjeta de crédito bancaria*.
- SANZANA PALACIOS, A. (2011). *Consumo, endeudamiento y vulnerabilidad a la pobreza*. Valparaíso.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS DEL ECUADOR. (10 de Enero de 2001). *Ley General de Instituciones del Sistema Financiero*. Quito, Ecuador.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS DEL ECUADOR. (10 de Enero de 2001). Título IX "De los activos y de los límites de crédito", Libro I "Normas generales para la aplicación de la ley general de instituciones del sistema financiero". *Codificación de resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador y de la Junta Bancaria, Capítulo II "Calificación de activos de riesgo y constiución de provisiones"*. Quito, Ecuador.
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS DEL ECUADOR. (2009). *Copyrigh Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador*. Obtenido de http://www.sbs.gob.ec/practg/p_index
- SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS DEL ECUADOR. (s.f.). Título IX "De los activos y de los límites de crédito". *Capítulo II "Calificación de activos de riesgo y constitución de provisiones por parte de las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros*. Ecuador.

- VADONE. (2009). "From Indebtedness to Over-Indebtedness" Contributions to Economics, Consumer Credit Europe Risks and opportunities of a Dynamic Industry. En "*Springer Verlag Berling Heidelberg*" (págs. 69-97)
- CONGRESO NACIONAL. (10 de Enero de 2001). Codificación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero. *Título I*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- JUNTA BANCARIA. (5 de Julio de 2012). "Normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero" de la Codificación de Resoluciones de la Superintendencia de Bancos y Seguros y de la Junta Bancaria. "*Constitución, funcionamiento y las operaciones de las compañías emisoras o administradoras de tarjetas de crédito y los departamentos de tarjetas de crédito de las instituciones financieras*"; del título I "*De la constitución*". Quito, Pichincha, Ecuador.

4.4.- ANEXOS

ANEXO I

Encuesta sobre endeudamiento

			
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL			
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS			
“Encuesta sobre endeudamiento”			
Objetivos:	Determinar si el exceso de créditos de consumo influye en el sobreendeudamiento de los hogares del cantón Guayaquil		
	Determinar si los requerimientos solicitados por las instituciones del sistema financiero influyen en el otorgamiento de créditos no acordes a la capacidad de pago.		
Instrucción:	Marque con una x la respuesta que usted considera importante		
INFORMACIÓN GENERAL			
1.- ¿Cuenta usted con alguna tarjeta de crédito?			
	SI	()	
	No	()	
2.- ¿Cuántas tarjetas de crédito posee?			
	Una	()	Tres ()
	Dos	()	Más de cuatro ()
			Cuatro ()
3.- ¿Qué tarjeta(s) de crédito(s) posee usted y que institución financiera le emitió dicha(s) Tarjeta(s)?			
4.- ¿Cuáles de estos aspectos considera usted antes de realizar un consumo con su tarjeta(s) de crédito(s)?			
	Crédito al instante	()	
	Promociones vigentes en las compras a los establecimientos afiliados a la institución financiera	()	
	Financiamiento del consumo	()	
5.- ¿Qué tipo de consumos efectúa usted normalmente con su(s) tarjeta(s) de crédito(s)?			
Alimentación	()	Nota:	
Hogar	()	Alimentación:	Supermercado, restaurantes
Moda	()	Hogar:	Accesorios de equipos electrónicos, electrodomesticos, pinturas
Viajes	()	Moda:	Calzado, ropa
Vehículos	()	Viajes:	Hotel, transporte, líneas aéreas
Estudios	()	Vehículos:	Gasolina, accesorios y repuestos
Salud	()	Estudios:	Colegios y escuelas, librería, papelería
Tecnología	()	Salud:	Farmacias, hospitales y clínicas, consultorios
Entretenimiento	()	Tecnología:	Computación, televisión pagada, telefonía celular
Servicios públicos	()	Entretenimiento:	Bares, discotecas, recreación, juguetería, cines
		Servicios públicos:	Servicios básicos, tasas, patentes

6.- ¿Le gustaría recibir asesoría para un adecuado manejo de su(s) tarjeta(s) de crédito?							
	SI	()					
	No	()					
7.- ¿Por qué medio le gustaría a usted recibir asesoría?							
	Mediante un Web Blog	()					
	Mediante volantes, folletos	()					
	Mediante campañas y charlas	()					
	Mediante medios de comunicación	()					
8.- ¿Al obtener su(s) tarjeta(s) de crédito la institución financiera le solicitó el anexo de sus gastos personales?							
	SI	()					
	No	()					
Nota:							
	Alimentación						
	Vivienda						
	Servicios básicos						
	Vestimenta						
	Transporte						
	Salud						
	Educación						
9.- ¿Su pago mínimo mensual supera el 50% del ingreso neto mensual percibido por usted?							
	SI	()					
	No	()					
Nota:							
<i>Ingreso neto mensual promedio= Ingreso mensual promedio - gasto mensual promedio - cuota mensual estimada promedio que consta en el buró de información crediticia</i>							
10.- ¿ Cuantas veces ha caído en mora durante los últimos dos años ?							
	De una a dos veces	()					
	De tres a cinco veces	()					
	Más de seis veces	()					
	Ninguna	()					