



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**“ANÁLISIS DEL SOBREENDEUDAMIENTO CON TARJETAS DE
CRÉDITO DEL SEGMENTO D Y E EN LA CIUDAD DE SANTO
DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, AÑO 2023.”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación.

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA:

JENNIFFER NAYELY CRESPO MENDOZA

Riobamba – Ecuador

2023



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

**“ANÁLISIS DEL SOBREENDEUDAMIENTO CON TARJETAS DE
CRÉDITO DEL SEGMENTO D Y E EN LA CIUDAD DE SANTO
DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, AÑO 2023.”**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

LICENCIADA EN FINANZAS

AUTORA: JENNIFFER NAYELY CRESPO MENDOZA

DIRECTOR: ING. JORGE LUIS CHAFLA GRANDA

Riobamba – Ecuador

2023

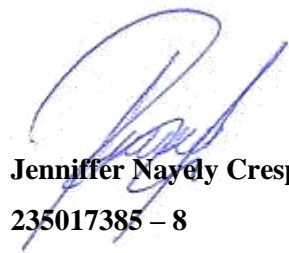
© 2023, Jenniffer Nayely Crespo Mendoza

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Jenniffer Nayely Crespo Mendoza, declaro que el presente Trabajo de Titulación es de mi autoría y los resultados de este son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 30 de noviembre de 2023


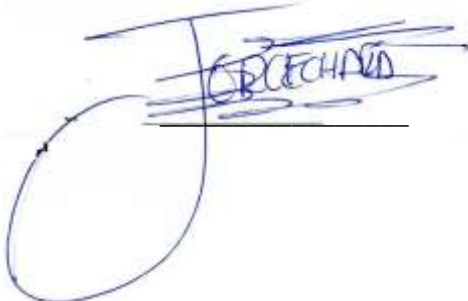



Jenniffer Nayely Crespo Mendoza

235017385 – 8

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA FINANZAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, “**ANÁLISIS DEL SOBREENDEUDAMIENTO CON TARJETAS DE CRÉDITO DEL SEGMENTO D Y E EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, AÑO 2023.**”, realizado por la señorita: **JENNIFFER NAYELY CRESPO MENDOZA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. William Patricio Cevallos Silva PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2023-11-30
Ing. Jorge Luis Chafla Granda DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-11-30
Ing. Guido Javier Mazón Fierro ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2023-11-30

DEDICATORIA

Con un profundo sentido de gratitud y emoción, dedico este logro a Dios, cuya sabiduría iluminó mi camino en cada etapa de este viaje académico. A mis amados padres, su amor incansable y apoyo incondicional han sido mi faro en las noches oscuras y mi viento en las velas, cada sacrificio que han hecho ha sido un cimiento sobre el cual he construido mis sueños, y cada palabra de aliento a resonado en mi corazón como un eco de confianza. A mi abuelita, fuente inagotable de amor, cariño y fortaleza. A mi hermanita, cuya paciencia y compañía en mis momentos de soledad han sido un bálsamo para el alma. A mis tías, tío y primos, su constante alegría y aliento han sido un refugio en todo momento. Y a mí misma, por mi dedicación, esfuerzo y perseverancia, te dedico este logro como un reflejo de tu capacidad para superar desafíos y alcanzar tus metas. A cada uno de ustedes, mi más profundo agradecimiento, ya que este logro no solo es mío, sino un testimonio de la importancia de las conexiones familiares y el amor compartido.

Jennifer

AGRADECIMIENTO

Agradezco de corazón a mi familia, cuyo amor incondicional y constante apoyo han sido la base de este logro. A ese compañero y aliado; quien, con su presencia en el momento más oportuno de mi vida, ha sido un recordatorio constante de la importancia de la conexión, la amistad y el amor en cada paso que doy. Mi más sincero agradecimiento al Ing. Fausto Navarrete, cuyo apoyo y orientación fueron invaluable en mi camino personal, profesional y académico. También quiero expresar mi gratitud al director de mi trabajo de titulación el Ing. Jorge Chafra y a mi asesor el Ing. Guido Mazón, por su invaluable guía y conocimiento experto que han enriquecido mi trabajo. No puedo dejar de reconocer el respaldo brindado por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y la Carrera de Finanzas, cuyos recursos y ambiente de aprendizaje han contribuido significativamente a mi formación. A todos ustedes, les extiendo mi más profundo agradecimiento, pues este trabajo refleja la esencia de la colaboración familiar, la fuerza de la amistad y el respaldo académico que han sido fundamentales en este viaje.

Jennifer

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	XII
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XIV
ÍNDICE DE ANEXOS	XV
RESUMEN.....	XVI
SUMMARY / ABSTRACT.....	XVII
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	2
1.1 Planteamiento del Problema	2
1.2 Objetivos.....	2
1.2.1 <i>Objetivo General</i>	3
1.2.2 <i>Objetivos Específicos</i>	3
1.3 Justificación.....	3
1.3.1 <i>Justificación Teórica</i>	3
1.3.2 <i>Justificación Metodológica</i>	4
1.3.3 <i>Justificación Práctica</i>	4
1.4 Pregunta de Investigación.....	4
CAPÍTULO II	5
2. MARCO TEÓRICO	5
2.1 Referencias Teóricas.....	5
2.1.1 <i>Sector Financiero</i>	5
2.1.1.1 Sistema Bancario	5
2.1.1.2 Productos Financieros.....	6
2.1.1.3 Tarjeta de crédito	7
2.1.1.4 Teoría del consumidor	11
2.1.1.5 Tipos de scoring crediticio.....	12
2.1.1.6 Riesgo crediticio	15
2.1.1.7 Educación Financiera	16

2.1.1.8	Iniciativas regionales	19
2.1.1.9	Iniciativas nacionales.....	21
2.1.2	<i>Criterios y factores</i>	22
2.1.2.1	Criterios para el endeudamiento	22
2.1.2.2	Factores del endeudamiento	23
2.1.2.3	Criterios para el sobreendeudamiento	23
2.1.2.4	Factores del sobreendeudamiento.....	24
2.1.3	<i>Técnicas de análisis de datos</i>	25
2.1.3.1	Análisis descriptivo de datos financieros	25
 CAPÍTULO III.....		26
3.	MARCO METODOLÓGICO	26
3.1	Enfoque de la investigación.....	26
3.1.1	<i>Enfoque cualitativo</i>	26
3.1.2	<i>Enfoque cuantitativo</i>	27
3.2	Nivel de investigación	27
3.2.1	<i>Investigación Descriptiva</i>	28
3.3	Diseño de investigación	28
3.3.1	<i>Investigación de diseño no experimental</i>	29
3.3.2	<i>Diseño transversal</i>	29
3.4	Tipo de estudio	30
3.4.1	<i>Investigación bibliográfica</i>	30
3.4.2	<i>Investigación de campo</i>	30
3.5	Población y muestra	31
3.5.1	<i>Población de estudio</i>	31
3.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.....	32
3.6.1	<i>Métodos</i>	32
3.6.1.1	Método deductivo	32
3.6.1.2	Método inductivo.....	32
3.6.2	<i>Técnicas e instrumentos</i>	33
3.6.2.1	La encuesta	33
3.6.2.2	La bibliografía y/o archivos.....	33
 CAPÍTULO IV		35

4.	MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	35
4.1	Resultados de la encuesta.....	35
4.1.1	<i>Edad:</i>	<i>36</i>
4.1.2	<i>Género:.....</i>	<i>37</i>
4.1.3	<i>Nivel educativo:</i>	<i>38</i>
4.1.4	<i>Ocupación:.....</i>	<i>39</i>
4.1.5	<i>1. ¿Cuántas tarjetas de crédito posee?</i>	<i>40</i>
4.1.6	<i>2. ¿Cuál de los siguientes tipos de tarjetas de crédito posee actualmente?</i>	<i>41</i>
4.1.7	<i>3. ¿Cuánto tiempo ha estado utilizando tarjetas de crédito?.....</i>	<i>42</i>
4.1.8	<i>4. ¿Qué tipo de gastos o compras consideras que contribuyen en mayor medida a que utilice tarjetas de crédito?</i>	<i>43</i>
4.1.9	<i>5. En relación con tus ingresos mensuales, ¿sientes que tus deudas y obligaciones financieras son manejables?.....</i>	<i>44</i>
4.1.10	<i>6. ¿Ha tenido dificultades para cumplir con los pagos de tus deudas o tarjetas de crédito en los últimos 12 meses?.....</i>	<i>45</i>
4.1.11	<i>7. ¿Ha tenido que recurrir a préstamos adicionales o a renovación de deudas para hacer frente a tus obligaciones financieras existentes?.....</i>	<i>46</i>
4.1.12	<i>8. Considera usted que, ¿Actualmente se encuentra en una situación de sobreendeudamiento?</i>	<i>47</i>
4.1.13	<i>9. ¿Considera que las instituciones financieras facilitan el acceso de tarjetas de crédito de manera responsable y acorde a la capacidad de pago de los usuarios?.....</i>	<i>48</i>
4.1.14	<i>10. ¿Ha experimentado prácticas abusivas por parte de las instituciones financieras en relación con tus tarjetas de crédito?.....</i>	<i>49</i>
4.1.15	<i>11. ¿Cree que las instituciones financieras brindan información clara y transparente sobre las condiciones y costos asociados a las tarjetas de crédito?</i>	<i>50</i>
4.1.16	<i>12. ¿Considera que las políticas de crédito de las instituciones financieras promueven el endeudamiento responsable y la educación financiera?</i>	<i>51</i>
4.1.17	<i>13. ¿Ha recibido asesoramiento financiero por parte de las instituciones financieras o entidades especializadas para gestionar tus deudas y evitar el sobreendeudamiento?.....</i>	<i>52</i>
4.1.18	<i>14. ¿Qué medidas o acciones cree que podrían ayudar a prevenir el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito?</i>	<i>53</i>
4.1.19	<i>15. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación o asesoramiento sobre el uso responsable de tarjetas de crédito?</i>	<i>54</i>
4.1.20	<i>16. ¿Recomendaría a otras personas el uso de tarjetas de crédito como medio de financiamiento?.....</i>	<i>55</i>
4.2	Discusión.....	56

CAPÍTULO V	61
5. MARCO PROPOSITIVO	61
5.1 Título de la propuesta	61
5.2 Justificación de la propuesta	61
5.3 Institución Ejecutora	62
5.3.1 Banca privada, entidades emisoras y Superintendencia de Bancos del Ecuador. ...	62
5.3.1.1 Banca privada:	62
5.3.1.2 Entidades emisoras:	63
5.3.1.3 Superintendencia de Bancos del Ecuador:.....	64
5.4 Beneficiarios	64
5.4.1 Beneficiarios directo:	64
5.4.1.1 Usuarios de tarjetas de crédito del segmento D y E:	64
5.4.2 Beneficiarios indirectos:	65
5.4.2.1 Público en general:	65
5.4.2.2 Investigadores y académicos:	66
5.4.2.3 Comercios y establecimientos:	66
5.5 Antecedentes	67
5.6 Dimensiones	69
5.6.1 Dimensión socioeconómica:	69
5.6.2 Dimensión de comportamiento financiero:	69
5.6.3 Dimensión regulatoria y de políticas públicas	69
5.6.4 Dimensión educativa y de concientización:	70
5.7 Análisis integral de las dimensiones de estudio	70
5.7.1 Diferenciado por género – edad en el uso de tarjetas de crédito:	70
5.7.2 Distribución de la posesión de tarjetas de crédito por género – edad.	72
5.7.3 Disímiles elecciones de tarjetas de crédito según género	74
5.7.4 Distribución de motivos de uso de tarjetas de crédito según género.	75
5.7.5 Dificultades en el cumplimiento de pagos y tarjetas de crédito por género.	77
5.7.6 Necesidad de préstamos adicionales o renovación de deudas por género.	78
5.7.7 Percepción de sobreendeudamiento por género	80
5.7.8 Acceso a información transparente según género.	82
5.7.9 Acceso a la capacitación y asesoramiento de uso responsable por género.	83
5.7.10 Perspectivas de género sobre la recomendación del uso de tarjetas de crédito como medio de financiamiento.	84

5.8	Propuesta	86
5.8.1	<i>Plan de acción</i>	86
5.8.1.1	Fortalecimiento de los criterios para emitir tarjetas de crédito en la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas	86
5.8.2	<i>Planificación Financiera</i>	90
5.8.2.1	Elaboración del presupuesto	91
5.8.2.2	Cálculo de la capacidad de endeudamiento	94
5.8.2.3	Revisión de estados de cuenta	95
5.8.2.4	Uso personal de la tarjeta de crédito.....	96
5.8.2.5	Pagos a tiempo.....	96
5.8.2.6	Métodos para salir de deudas adquiridas	96
5.9	Limitaciones	100
5.10	Futuras líneas de investigación	101
5.10.1	<i>Efectividad de Programas de Educación Financiera:</i>	101
5.10.2	<i>Influencia Cultural y Social en las Decisiones Financieras:</i>	101
5.10.3	<i>Herramientas Tecnológicas para la Educación Financiera:</i>	102
5.10.4	<i>Análisis de la Regulación Financiera:</i>	102
5.10.5	<i>Impacto de la Educación Financiera en la Economía Local:</i>	102
5.10.6	<i>Evaluación de Estrategias de Prevención de Sobreendeudamiento:</i>	102
	CAPÍTULO VI	103
	CONCLUSIONES	103
	RECOMENDACIONES	105
	BIBLIOGRAFÍA	107
	ANEXOS	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2-1: Tipos de Tarjetas de Crédito en Ecuador según criterios generales.	7
Tabla 2-2: Clasificación por segmentos de las tarjetas de crédito principales.....	9
Tabla 2-3: Factores del endeudamiento	23
Tabla 2-4: Factores del sobreendeudamiento.....	24
Tabla 4-1: Edad de los encuestados.	36
Tabla 4-2: Género de los encuestados.....	37
Tabla 4-3: Nivel educativo de los encuestados	38
Tabla 4-4: Ocupación de los encuestados.	39
Tabla 4-5: Número de tarjetas de crédito de los encuestados.	40
Tabla 4-6: Tipos de tarjetas de crédito.....	41
Tabla 4-7: Tiempo de uso de tarjetas de crédito por los encuestados.....	42
Tabla 4-8: Gastos o compras más comunes realizadas con tarjetas de crédito.	43
Tabla 4-9: Manejabilidad de sus deudas y obligaciones financieras con relación a sus ingresos mensuales.....	44
Tabla 4-10: Dificultades en cumplimientos de deudas.	45
Tabla 4-11: Incurrencia en prestaciones financieras adicionales.	46
Tabla 4-12: Sobreendeudamiento.	47
Tabla 4-13: Acceso responsable de tarjetas de crédito.	48
Tabla 4-14: Prácticas abusivas por parte de las instituciones financieras.....	49
Tabla 4-15: Transparencia de información.	50
Tabla 4-16: Políticas de crédito.	51
Tabla 4-17: Asesoramiento financiero.....	52
Tabla 4-18: Prevención del sobreendeudamiento.	53
Tabla 4-19: Capacitaciones.....	54
Tabla 4-20: Medio de financiamiento.....	55
Tabla 5-1: Principales emisores de Tarjetas de Crédito en la Banca Privada de Santo Domingo de los Tsáchilas.	63
Tabla 5-2: Diferenciado por género – edad en el uso de tarjetas de crédito.	71
Tabla 5-3: Distribución de la posesión de tarjetas de crédito por género.	73
Tabla 5-4: Disímiles elecciones de tarjetas de crédito según género.....	74
Tabla 5-5: Distribución de motivos de uso de tarjetas de crédito según género.....	76
Tabla 5-6: Dificultades en el cumplimiento de pagos y tarjetas de crédito por género.	78

Tabla 5-7: Necesidad de préstamos adicionales o renovación de deudas por género.....	79
Tabla 5-8: Percepción de sobreendeudamiento por género.	81
Tabla 5-9: Acceso a información transparente según género.	82
Tabla 5-10: Acceso a la capacitación y asesoramiento de uso responsable por género.....	84
Tabla 5-11: Perspectivas de género sobre la recomendación del uso de tarjetas de crédito como medio de financiamiento.	85
Tabla 5-12: Evolución en el Sistema Financiero Privado del crédito por segmento en millones de dólares.	89
Tabla 5-13: Evolución en el Sistema Financiero Privado del crédito por segmento en porcentajes.	90
Tabla 5-14: Desglose del presupuesto familiar básico (4 personas) en la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas.	92
Tabla 5-15: Ejemplo de aplicación del método de la bola de nieve para la gestión de deudas..	97
Tabla 5-16: Ejemplo de aplicación del método de la avalancha para la gestión de deudas.	98
Tabla 5-17: Comparación entre el Método de la Avalancha y el Método de la Bola de Nieve para la gestión de deudas.	99

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 4-1: Edad de los encuestados.	36
Gráfico 4-2: Género de los encuestados.	37
Gráfico 4-3: Nivel educativo de los encuestados.	38
Gráfico 4-4: Ocupación de los encuestados.	39
Gráfico 4-5: Número de tarjetas de crédito de los encuestados.	40
Gráfico 4-6: Tipos de tarjetas de crédito.	41
Gráfico 4-7: Tiempo de uso de tarjetas de crédito por los encuestados.	42
Gráfico 4-8: Gastos o compras más comunes realizadas con tarjetas de crédito.	43
Gráfico 4-9: Manejabilidad de sus deudas y obligaciones financieras con relación a sus ingresos mensuales.	44
Gráfico 4-10: Dificultades en cumplimientos de deudas.	45
Gráfico 4-11: Incurrencia en prestaciones financieras adicionales.	46
Gráfico 4-12: Sobreendeudamiento.	47
Gráfico 4-13: Acceso responsable de tarjetas de crédito.	48
Gráfico 4-14: Prácticas abusivas por parte de las instituciones financieras.	49
Gráfico 4-15: Transparencia de información.	50
Gráfico 4-16: Políticas de crédito.	51
Gráfico 4-17: Asesoramiento financiero.	52
Gráfico 4-18: Prevención del sobreendeudamiento.	53
Gráfico 4-19: Capacitaciones.	54
Gráfico 4-20: Medio de financiamiento.	55
Gráfico 5-1: Diferenciado por género – edad en el uso de tarjetas de crédito.	72
Gráfico 5-2: Distribución de la posesión de tarjetas de crédito por género.	74
Gráfico 5-3: Disímiles elecciones de tarjetas de crédito según género.	75
Gráfico 5-4: Distribución de motivos de uso de tarjetas de crédito según género.	77
Gráfico 5-5: Dificultades en el cumplimiento de pagos y tarjetas de crédito por género.	78
Gráfico 5-6: Necesidad de préstamos adicionales o renovación de deudas por género.	80
Gráfico 5-7: Percepción de sobreendeudamiento por género.	81
Gráfico 5-8: Acceso a información transparente según género.	83
Gráfico 5-9: Acceso a la capacitación y asesoramiento de uso responsable por género.	84
Gráfico 5-10: Perspectivas de género sobre la recomendación del uso de tarjetas de crédito como medio de financiamiento.	86

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: MODELO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TARJETAHABIENTES DEL SEGMENTO D Y E EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS.

ANEXO B: CONTRATO PERSONAL CON TÉRMINOS Y CONDICIONES DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO DINERS CLUB / VISA / DISCOVER / MASTERCARD BANCO DINERS CLUB INTERNATIONAL.

ANEXO C: TARIFAS POR SERVICIOS APLICADOS A TARJETAS DE CRÉDITO BANCO PICHINCHA

ANEXO D: TARIFAS POR SERVICIOS APLICADOS A TARJETAS DE CRÉDITO BANCO DEL PACÍFICO

ANEXO E: ESTADO DE CUENTA DEL BANCO DEL PACÍFICO DE UN USUARIO SOBREENDEUDADO.

ANEXO F: ESTADO DE CUENTA DEL BANCO DEL PACÍFICO DE UN USUARIO ENDEUDADO.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue analizar el sobreendeudamiento vinculado al uso de tarjetas de crédito en los segmentos D y E de Santo Domingo de los Tsáchilas. Este estudio adoptó un enfoque integral que fusiona elementos cualitativos y cuantitativos para comprender esta problemática financiera. Tras los lineamientos trazados, se emprendió una investigación bibliográfica profunda que involucró un examen de estudios e investigaciones previas sobre el sobreendeudamiento en los segmentos D y E. A través de esta revisión se identificaron los factores cruciales que contribuyen a su situación. Este análisis permitió fundamentar con solidez las conclusiones y el análisis subsiguiente. También, se analizó los datos cuantitativos y cualitativos adquiridos mediante encuestas a usuarios de tarjetas de crédito en los segmentos D y E. Esta fase del estudio dio una visión detallada y matizada de las particularidades del sobreendeudamiento, desvelando aspectos objetivos y matices ocultos, hábitos de consumo y perspectivas individuales. Considerando los resultados arrojados por estos enfoques combinados, se logra el logro cabal del propósito general de esta investigación: desarrollar un análisis exhaustivo del sobreendeudamiento relacionado con tarjetas de crédito en esta específica población. A través de los objetivos específicos, se ha alcanzado una visión completa y profunda de los factores que subyacen a esta problemática financiera. En síntesis, este estudio contribuye en gran medida a la comprensión del sobreendeudamiento en los segmentos D y E de Santo Domingo de los Tsáchilas. La convergencia de métodos cualitativos y cuantitativos ha dotado al análisis de una riqueza integral de factores, sentando una base robusta para proponer medidas preventivas y correctivas que afronten con eficacia este desafío en beneficio de la población estudiada y la comunidad en su conjunto.

Palabras clave: <SOBREENDEUDAMIENTO>, <TARJETAS DE CRÉDITO>, <SEGMENTOS>, <ANÁLISIS>, <PRODUCTOS FINANCIEROS>, <TARJETAHABIENTES>, <RIESGO>, <SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS>.



19-12-2023
2254-DBRA-UPT-2023

SUMMARY / ABSTRACT

The objective of this research was to analyze over-indebtedness linked to the use of credit cards in segments D and E of Santo Domingo de los Tsáchilas. This study adopted an integral approach that merges qualitative and quantitative elements to understand this financial problem. Following the guidelines outlined, an in-depth bibliographic research was undertaken that involved a review of previous studies and research on over-indebtedness in the D and E segments. Through this review, the crucial factors contributing to their situation were identified. This analysis provided a solid foundation for the conclusions and subsequent analysis. Quantitative and qualitative data acquired through surveys of credit card users in segments D and E were also analyzed. This phase of the study gave a detailed and nuanced view of the particularities of over-indebtedness, revealing objective aspects and hidden nuances, consumption habits and individual perspectives. Considering the results of these combined approaches, the overall purpose of this research is fully achieved: to develop a comprehensive analysis of credit card over-indebtedness in this specific population. Through the specific objectives, a complete and profound vision of the factors underlying this financial problem has been achieved. In summary, this study contributes greatly to the understanding of over-indebtedness in segments D and E of Santo Domingo de los Tsáchilas. The convergence of qualitative and quantitative methods has endowed the analysis with a comprehensive wealth of factors, laying a robust foundation for proposing preventive and corrective measures to effectively address this challenge for the benefit of the population studied and the community as a whole.

Keywords: <SOVERINDEBTEDNESS>, <CREDIT CARDS>, <SECURITIES>, <ANALYSIS>, <FINANCIAL PRODUCTS>, <CENTRALIZATION>, <RISK>, <SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS>



LIC.VIVIANA YÁNEZ MSC

0201571411

INTRODUCCIÓN

El sobreendeudamiento con tarjetas de crédito es un fenómeno que ha ido en aumento en los últimos años, no solo en Ecuador, sino también en varios países de la región. Este problema preocupa a los gobiernos y a la sociedad en general, por los efectos negativos que puede tener en la economía de las personas y del país.

La ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas no es ajena a esta problemática, y se ha evidenciado un aumento en el uso de tarjetas de crédito en los últimos años. Por eso se necesita analizar el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito del segmento D y E en Santo Domingo de los Tsáchilas, para identificar las causas que lo generan y proponer soluciones para su control y prevención.

En este sentido, este estudio pretende analizar el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito del segmento D y E en Santo Domingo de los Tsáchilas en 2023. Para lograr este objetivo, se realizará una investigación de tipo descriptiva, utilizando tanto variables cuantitativas como cualitativas. Se aplicarán técnicas de encuesta a una muestra representativa de la población objetivo, y se emplearán análisis estadísticos y técnicas de análisis de contenido para el procesamiento de los datos obtenidos.

El presente documento se estructurará en cinco capítulos, donde se abordarán los antecedentes de la problemática, la revisión teórica, la metodología, los resultados y conclusiones, y finalmente las propuestas y recomendaciones para prevenir y controlar el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en los segmentos D y E.

Esta investigación es importante para la sociedad, ya que permitirá identificar y proponer soluciones a un problema que afecta a gran parte de la población de Santo Domingo de los Tsáchilas. Además, los resultados obtenidos podrán ser de utilidad para las entidades financieras y gubernamentales en la toma de decisiones y la implementación de políticas públicas que permitan prevenir y solucionar el sobreendeudamiento en la población más vulnerable. Como señaló John Dewey: “La investigación es una laboriosa tarea que nunca está completa y siempre es susceptible de mejoras y rectificaciones”.

CAPÍTULO I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

El sobreendeudamiento relacionado con tarjetas de crédito impacta a muchos ecuatorianos, especialmente en los segmentos D y E; incluye a personas con ingresos bajos y un historial crediticio limitado o negativo y que a menudo tienen menos acceso a servicios financieros y puede llevar a generar deudas y dificultades financieras, teniendo consecuencias en la calidad de vida de estas personas y en la economía del país.

Según la Superintendencia de Bancos, en 2020 se ha presentado en el reporte anual un promedio de 3'435.783,92 millones de tarjetas de crédito principales; representa el 6,43% con relación al nivel país; así que para 2019 este promedio fue de 3'302.325,58. Al referirnos a la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas; en el año 2020, este presenta un promedio 73.514 tarjetas y para el año 2019 de 69.125; siendo Santo Domingo de los Tsáchilas la ciudad ecuatoriana con el octavo mayor volumen de tarjetas de crédito.

Con ello, se estima un significativo nivel de tarjetahabientes en esta ciudad; lo que conlleva determinar, según el último estudio realizado por la Cámara de Comercio e industrias de Santo Domingo (2020) que el 42,6% de la población no tiene acceso a servicios financieros formales, lo que los hace más propensos a buscar opciones de financiamiento informales y potencialmente peligrosas, como prestamistas no regulados para cubrir determinadas deudas incluyendo las adquiridas por estas tarjetas de crédito.

En la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas los tarjetahabientes presentan el requerimiento de financiamiento informal para cubrir sus pagos referentes a las tarjetas de créditos, debido a distintos usos erróneos que hacen de estas a largo plazo, sin analizar la situación complicada de sobreendeudamiento en la que se posicionan, de igual manera se toma en referencia los criterios clave de las entidades financieras y sus entes reguladores al prestar este medio. Es posible tomar ambos sujetos participativos ante esta situación y establecer una mejoría con beneficios y disminución de riesgos en su historial crediticio.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Desarrollar un análisis del sobreendeudamiento con tarjetas de crédito del segmento D y E en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, año 2023; identificando los factores que han contribuido a esta problemática y planteando lineamientos para su prevención y control.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Realizar una investigación bibliográfica mediante el análisis de investigaciones y estudios relacionados al sobreendeudamiento de los segmentos D y E. para el establecimiento de los factores incidentes en este.
- Evaluar las condiciones financieras y el comportamiento de los usuarios para el diagnóstico de tendencias relevantes, oportunidades, desafíos y posibles áreas de mejora, mediante el análisis temático de datos pertinentes.
- Establecer las características del sobreendeudamiento por medio del análisis de variables cuantitativas y cualitativas a través de encuestas a los usuarios para la estructuración de factores del sobreendeudamiento.

1.3 Justificación

1.3.1 Justificación Teórica

Se consideran tanto variables cuantitativas y cualitativas que permitirán analizar de manera más detallada las causas y consecuencias de este fenómeno en la población santodomingueña.

Entre las variables cuantitativas se encuentran la antigüedad en el uso de las tarjetas de crédito, número de tarjetas de crédito que posee. Estas variables permitirán conocer el nivel de endeudamiento de la población estudiada y la capacidad de pago de las personas que utilizan tarjetas de crédito.

Por otro lado, las variables cualitativas, como los hábitos de consumo, la educación financiera, la percepción de las personas sobre las tarjetas de crédito y los factores psicológicos que influyen en la toma de decisiones de compra, permitirán entender de manera más profunda las causas del sobreendeudamiento. Asimismo, permitirán identificar posibles soluciones y establecer recomendaciones para evitar el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito.

1.3.2 Justificación Metodológica

Para empezar, se hará una revisión bibliográfica exhaustiva sobre el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito y el segmento D y E en la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas y en Ecuador. Esta revisión bibliográfica permitirá conocer los estudios e investigaciones previas relacionadas con el tema, así como también las teorías y enfoques más utilizados para abordar el análisis del sobreendeudamiento con tarjetas de crédito.

Posteriormente, se procederá a la recopilación de datos cuantitativos y cualitativos. Para ello, se diseñará una encuesta para información detallada sobre el uso de tarjetas de crédito, endeudamiento y situación financiera de las personas del segmento D y E en Santo Domingo de los Tsáchilas en 2023.

Una vez recopilados los datos, se procederá a su análisis cuantitativo y cualitativo. Se utilizarán herramientas de análisis para determinar la relación entre las variables estudiadas, así como también se llevará a cabo un análisis temático de los datos cualitativos obtenidos.

1.3.3 Justificación Práctica

Este estudio brindará información relevante a las entidades financieras, autoridades y ciudadanos para tomar medidas preventivas y correctivas que reduzcan los niveles de sobreendeudamiento y mejoren la educación financiera de la población. Además, al abordar este problema en el segmento D y E, se determinará la existencia de una población marginada y que puede ser vulnerable a sobreendeudamiento.

1.4 Pregunta de Investigación

¿Cuáles son las principales causas y consecuencias del sobreendeudamiento con tarjetas de crédito del segmento D y E en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, año 2023?

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Referencias Teóricas

2.1.1 Sector Financiero

Según (Arias, 2021) el sector financiero engloba a todas las instituciones y actividades relacionadas con la intermediación financiera y la gestión de recursos monetarios en el país. Incluye varias entidades financieras, como bancos, cooperativas de ahorro y crédito, instituciones financieras no bancarias, aseguradoras y otras instituciones que intervienen en la intermediación de recursos financieros, entre aquellos usuarios que poseen excedentes de dinero y los que necesitan financiamiento.

Estas instituciones ofrecen servicios que van desde la captación de depósitos, otorgamiento de créditos y préstamos, hasta la administración de inversiones y la oferta de productos como seguros y fondos de pensiones. Para (Arias, 2021) el sector financiero juega un papel fundamental en la economía, ya que facilita el flujo de dinero y el acceso a financiamiento, lo que a su vez impulsa el crecimiento económico y el desarrollo en el país.

Las instituciones financieras en Ecuador están reguladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS), que supervisa y regula las actividades financieras para garantizar la estabilidad y la seguridad del sistema financiero. En los últimos años, el sector financiero ecuatoriano ha experimentado cambios y avances significativos en términos de regulación, tecnología financiera (FinTech) y servicios financieros digitales, lo que ha impactado en la forma en que los ecuatorianos administran sus recursos y realizan transacciones financieras.

2.1.1.1 Sistema Bancario

(Estrella et al. 2021) comprenden al sistema bancario en Ecuador como “el conjunto de regulaciones e instituciones financieras encargadas de supervisar y regular las operaciones bancarias en el país”.

Para (Upegui et al., 2020), el sistema bancario opera a través de la intermediación financiera, que implica que los bancos “captan depósitos de los usuarios y los utilizan para otorgar préstamos y

créditos a individuos y empresas”. Además, destacan que las instituciones bancarias brindan una variedad de servicios, como la emisión de tarjetas de crédito, la gestión de cuentas bancarias y la transferencia de fondos, entre otros.

En Ecuador, se observaron avances significativos en el sistema bancario en cuanto a inclusión financiera, lo que llevó a un mayor acceso a la población a servicios bancarios. Estos avances han sido impulsados por diversas iniciativas, como la implementación de cuentas de ahorro simplificadas y el impulso de la banca móvil. Según el Banco Central del Ecuador (2021) estas medidas han permitido que sectores de la población que antes se encontraban excluidos del sistema financiero puedan participar de manera más activa.

El sistema bancario en Ecuador tiene instituciones financieras como bancos comerciales, de desarrollo, cooperativas de ahorro y crédito, y otras entidades financieras reguladas. Estas instituciones desempeñan un papel clave en la intermediación financiera y contribuyen al desarrollo económico del país, según señalan (León et al., 2021).

En Ecuador, el sistema bancario ofrece una variedad de servicios financieros diseñados para cubrir las necesidades de individuos, empresas y sectores productivos. Estos servicios abarcan desde la apertura de cuentas de ahorro y corriente hasta la provisión de préstamos y créditos, emisión de tarjetas de crédito, gestión de inversiones y asesoramiento financiero, (Ordóñez et al., 2020)

2.1.1.2 Productos Financieros

Los productos financieros son instrumentos o contratos ofrecidos por instituciones financieras con el fin de satisfacer diversas necesidades y objetivos financieros de las personas, empresas y otras entidades (Moran et al., 2021). Estos productos pueden incluir cuentas de ahorro, cuentas corrientes, tarjetas de crédito, préstamos, seguros, fondos de inversión, bonos y acciones, entre otros (Vallejo, 2022).

Cada producto financiero tiene características específicas, como plazos, tasas de interés, costos asociados y niveles de riesgo, y están diseñados para atender diferentes necesidades financieras, como el ahorro, la inversión, la protección contra riesgos y la obtención de financiamiento (Vallejo, 2022).

Es importante seleccionar y utilizar los productos financieros de manera adecuada, teniendo en cuenta los objetivos financieros individuales y la situación particular de cada persona o entidad

(Cuenca et al., 2022). Además, es fundamental comprender los términos y condiciones de los productos financieros antes de tomar decisiones financieras.

Los productos financieros son instrumentos o contratos ofrecidos por instituciones financieras que permiten satisfacer diversas necesidades y objetivos financieros. Estos productos abarcan una amplia gama de instrumentos, desde cuentas de ahorro y tarjetas de crédito hasta seguros, inversiones y préstamos, entre otros (Cuenca et al., 2022).

2.1.1.3 Tarjeta de crédito

(Murillo et al., 2021) nos mencionan que “Las tarjetas de crédito son un medio de pago que permite a las personas realizar compras o adquirir bienes y servicios, sin necesidad de contar con el efectivo en el momento de la transacción”. Estas son emitidas por entidades financieras, en las que el usuario tiene una línea de crédito preautorizada, que puede utilizar según sus necesidades.

Así mismo, (Murillo et al., 2020) definen las tarjetas de crédito como “Un instrumento financiero que permite a los usuarios disponer de una línea de crédito preaprobada para realizar compras o adquirir bienes y servicios sin tener que disponer de dinero en efectivo en ese momento”. Las tarjetas de crédito además permiten realizar compras en línea, realizar pagos en cuotas, transferencias de efectivo y obtener beneficios en establecimientos afiliados.

Tipos de Tarjetas de Crédito en Ecuador:

Tabla 2-1: Tipos de Tarjetas de Crédito en Ecuador según criterios generales.

Tipo de tarjeta de crédito	Criterio
Tarjetas de crédito clásicas	Estas son las tarjetas de crédito más comunes en Ecuador. Ofrecen una línea de crédito establecida y tienen un límite de gasto fijo. A menudo vienen con beneficios como programas de recompensas y descuentos en compras.
Tarjetas de crédito Oro	Las tarjetas de crédito Oro ofrecen una línea de crédito más alta que las tarjetas clásicas, así como beneficios adicionales, como acceso a

	salones VIP en aeropuertos, seguros de viaje y compras de emergencia.
Tarjetas de crédito Platinum	Las tarjetas de crédito Platinum son para personas con un alto nivel de ingresos y un excelente historial crediticio. Estas tarjetas ofrecen una línea de crédito aún más alta que las tarjetas Oro y vienen con beneficios exclusivos, como servicios de concierge y descuentos en compras de lujo.
Tarjetas de crédito de viaje	Las tarjetas de crédito de viaje están diseñadas específicamente para personas que viajan con frecuencia. Ofrecen beneficios como millas de viajero frecuente, acceso a salones VIP en aeropuertos y seguros de viaje.
Tarjetas de crédito para estudiantes	Las tarjetas dirigidas a estudiantes universitarios buscan asistirles en la construcción de un historial crediticio. Tienen límites de crédito más bajos que las tarjetas clásicas, pero a menudo vienen con beneficios educativos, como descuentos en libros y suministros escolares.
Tarjetas de crédito aseguradas	Las tarjetas de crédito aseguradas son una alternativa favorable para aquellos individuos con un historial de crédito deficiente o limitado. El usuario debe hacer un depósito de seguridad antes de usar la tarjeta y su límite de crédito se establece en función del depósito. Estas tarjetas a menudo vienen con tasas de interés más altas y cargos por mantenimiento de cuenta.

Fuente: Información adaptada de la Superintendencia de Bancos y Produbanco (2021)

Elaborado por: Crespo, J. 2023

Ventajas y desventajas

En Ecuador, las tarjetas de crédito ofrecen ventajas y desventajas para los consumidores, entre las cuales encontramos:

Ventajas:

- **Fiabilidad y confianza en las transacciones:** “Mediante el uso de tarjetas de crédito, se posibilita efectuar pagos de manera más segura, eliminando la necesidad de transportar grandes sumas de efectivo.” (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2022).
- **Acreditación de puntos e incentivos:** “Existe una multiplicidad de tarjetas de crédito que dispone de sofisticados programas de recompensas, concebidos con el propósito de permitir a sus usuarios llevar a cabo la acumulación de puntos, los cuales, en un segundo momento, se convierten en unidades de valor que habilitan al titular de la tarjeta a redimirlos por una amplia gama de productos, descuentos, o incluso, la posibilidad de emprender viajes” (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2022).
- **Ayuda en el establecimiento de un historial crediticio positivo:** “La aplicación adecuada de una tarjeta de crédito puede llevar a la creación de un historial enriquecedor” (Bermeo, 2019).

Desventajas:

- **Costos adicionales:** “Las tarjetas de crédito suelen tener costos asociados, como cargos por intereses, comisiones y cargos por pagos atrasados o excedidos” (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2022).
- **Posible abuso o endeudamiento excesivo.** “El uso excesivo o irresponsable de las tarjetas de crédito puede llevar a una acumulación de deudas y problemas financieros” (Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2022)
- **Posibles cargos fraudulentos.** “Las tarjetas de crédito pueden ser vulnerables al fraude, y los usuarios pueden ser responsables de cargos no autorizados en su tarjeta” (Bermeo, 2019).

Segmentación de tarjetas de crédito

Tabla 2-2: Clasificación por segmentos de las tarjetas de crédito principales

Segmento	Características
AA+ y AA	Son tarjetas equivalentes a Visa Infinite, MasterCard Black, Diners Club Sphaere, American Express Elite; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.

<i>A+ y A</i>	Son tarjetas equivalentes a Visa Signature, Alia Black persona natural, American Express Platinum pago; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.
<i>B+ y B</i>	Son tarjetas equivalentes a Visa Platinum, MasterCard Platinum, Diners Club Advantage, Diners Club Miles, Alia Platinum persona natural, American Express Platinum; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.
<i>C+ y C</i>	Son tarjetas equivalentes a Visa Oro, MasterCard Oro, Diners Club Internacional, Alia Gold persona natural American Express Oro, Discover Me, Discover More; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.
<i>D+ y D</i>	Son tarjetas equivalentes a Visa Internacional (clásica), Máster Internacional (clásica), Ala Clásica Cuota fácil persona natural, Cuota fácil persona natural, American Express Verde; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.
<i>E</i>	Son tarjetas de marca propia o marca internacional con cobertura de consumo y de prestaciones nacionales equivalentes a Visa, MasterCard, Diners Club Nacional; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.

Fuente: Junta de Regulación Monetaria y financiera.

Elaborado por: Crespo, J. 2023

Se considera una subcategoría con el símbolo "+" en cada uno de los segmentos mencionados. Esta subcategoría se diferencia de la clasificación estándar porque ofrece programas adicionales de fidelización o compensaciones.

Segmentos de las tarjetas de crédito según los ingresos y el perfil crediticio del titular.

(Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador, 2022) indica que las tarjetas de crédito se clasifican en diferentes segmentos según los ingresos y el perfil crediticio del titular. Aunque los criterios pueden variar entre países y entidades financieras, en general, se pueden encontrar los siguientes segmentos:

- Segmento A: está dirigido a personas con altos ingresos y buen historial crediticio. Suelen ofrecer beneficios exclusivos como acceso a salones VIP de aeropuertos, programas de puntos y descuentos en establecimientos de lujo.

- Segmento B: orientado a personas con ingresos medios y buen historial crediticio. Ofrecen algunos beneficios exclusivos como programas de puntos, descuentos en tiendas y establecimientos, y seguros de viaje.
- Segmento C: se encuentra dirigido a personas con ingresos medios-bajos y un historial crediticio regular. Suelen ofrecer tasas de interés más altas que el segmento A y B, y algunos beneficios como programas de puntos y descuentos en establecimientos.
- Segmento D: está dirigido a personas con bajos ingresos y un historial crediticio limitado o con problemas. Las tarjetas de este segmento suelen tener tasas de interés más altas y límites de crédito más bajos que otros segmentos.
- Segmento E: se orienta a personas con bajos ingresos y sin historial crediticio o con problemas de crédito. Las tarjetas de este segmento suelen tener tasas de interés más altas y límites de crédito muy bajos.

Es importante tener en cuenta que estas categorías pueden variar según la entidad financiera y las regulaciones que establecen para emitir tarjetas de crédito.

2.1.1.4 Teoría del consumidor

Consumidor

(Armstrong et al., 2018), se define al consumidor como el individuo u organización que busca, adquiere, utiliza o descarta productos y servicios para satisfacer sus necesidades y deseos (p. 22).

De acuerdo con Raiteri (2016), el consumidor es el protagonista en el proceso de intercambio, ya que su objetivo es obtener satisfacción a través de la adquisición y utilización de bienes y servicios (p. 40).

La teoría del consumidor es un área de estudio en la economía que se enfoca en la toma de decisiones del consumidor, en particular en la elección de bienes y servicios para maximizar su satisfacción o utilidad.

Según (Varian, 2010), la teoría del consumidor "estudia a los consumidores y la toma decisiones en cuanto a qué bienes o servicios comprar, cuánto consumir y cómo gastar su tiempo" (p. 135).

Así mismo (Pindyck et al., 2015) mencionan que la teoría del consumidor es "un conjunto de herramientas analíticas que permiten entender y predecir el comportamiento de los consumidores en la elección de bienes y servicios, en función de sus preferencias, ingresos y precios" (p. 120).

Por su parte, (Nicholson et al., 2020) definen la teoría del consumidor como "el estudio de la forma en que los individuos toman decisiones para asignar su presupuesto limitado entre diferentes bienes y servicios, en función de sus preferencias y las restricciones de ingresos y precios" (p. 179).

La Teoría del Consumidor es un enfoque económico que se dedica al análisis del comportamiento de los consumidores al tomar decisiones de consumo. Esta teoría se fundamenta en la premisa de que los consumidores pretenden maximizar su satisfacción o utilidad al seleccionar entre varias combinaciones de bienes y servicios, considerando las restricciones presupuestarias a las que se enfrentan.

Según lo señalado por Rojas (2022), la Teoría del Consumidor es una herramienta esencial para comprender el proceso de toma de decisiones de consumo por parte de los individuos en Ecuador, teniendo en cuenta tanto sus preferencias personales como las restricciones económicas a las que se enfrentan (p. 45).

En el estudio realizado por (Lizarzaburu, 2021), se resalta la importancia de la Teoría del Consumidor como una herramienta fundamental para examinar los hábitos de consumo de los hogares ecuatorianos, así como para comprender sus preferencias y el impacto de factores socioeconómicos en la toma de decisiones (p. 78).

En el artículo realizado por (Correa et al., 2021), se destaca que la Teoría del Consumidor brinda un enfoque conceptual que permite comprender cómo las preferencias individuales y las limitaciones económicas afectan las decisiones de consumo de la población ecuatoriana (p. 35).

2.1.1.5 Tipos de scoring crediticio

El scoring crediticio es un modelo estadístico utilizado para asignar una puntuación numérica a los solicitantes de crédito, considerando su historial crediticio y otros factores pertinentes, con el propósito de predecir su capacidad de pago y riesgo crediticio.

Según (Delgado et al., 2020), el scoring crediticio constituye una herramienta que permite a las entidades financieras evaluar de manera objetiva y automatizada el análisis del riesgo crediticio

de los prestatarios, lo cual simplifica el proceso de decisión relacionado con la aprobación de créditos (p. 78).

El scoring crediticio es una herramienta que ofrece una medida numérica del riesgo crediticio y goza de amplio uso en el sector financiero. (Sánchez et al., 2019) refiere que el scoring crediticio habilita a las instituciones financieras para evaluar de forma rápida y eficiente la capacidad de pago de los solicitantes de crédito, optimizando así el proceso de evaluación y disminuyendo los costos asociados a la gestión del riesgo crediticio (p. 56).

El scoring crediticio es un método utilizado para evaluar la solvencia crediticia de los prestatarios.

Scoring Crediticio Tradicional

El scoring crediticio tradicional es un método que aplican las entidades financieras para evaluar el riesgo crediticio de los individuos que solicitan préstamos o tarjetas de crédito. Para (Mite, 2021) el scoring crediticio tradicional se apoya en variables tales como historial de crédito, ingresos, nivel educativo y otros aspectos para asignar una puntuación que refleja la probabilidad de cumplimiento o incumplimiento en los pagos (p. 32).

Es un método utilizado por las instituciones financieras para evaluar la solvencia y el riesgo crediticio de los solicitantes. Generalmente, se basa en información financiera y crediticia histórica, como el historial de pagos, el nivel de endeudamiento, los ingresos y otros factores relevantes.

El scoring crediticio tradicional se basa en datos objetivos y cuantificables para evaluar la capacidad de una persona para pagar sus deudas. Algunos de los factores que se consideran en el scoring crediticio tradicional según (Vargas et al., 2018) son:

- **Historial crediticio:** Se evalúa el comportamiento de pago del solicitante, incluyendo la puntualidad en los pagos, la cantidad de crédito utilizado y la existencia de cuentas en mora o deudas impagas.
- **Nivel de endeudamiento:** Se analiza la relación entre los ingresos y las deudas del solicitante. Un alto nivel de endeudamiento puede indicar una mayor probabilidad de dificultades para cumplir con los pagos.

- **Historial laboral y estabilidad financiera:** Se considera la estabilidad laboral y la consistencia en los ingresos del solicitante, ya que esto puede influir en su capacidad para cumplir con los pagos.
- **Historial de consultas de crédito:** Se evalúa la cantidad de consultas de crédito recientes que ha realizado el solicitante. Un alto número de consultas puede ser un indicio de un mayor riesgo crediticio.
- **Tipos de crédito utilizados:** Se analiza la variedad de productos de crédito utilizados por el solicitante, como tarjetas de crédito, préstamos personales, hipotecas, entre otros. Tener una mezcla diversa de créditos puede ser considerado positivamente.

Scoring Crediticio Alternativo

El scoring crediticio alternativo se basa en la utilización de fuentes de datos no tradicionales para evaluar la capacidad crediticia de los solicitantes. Según (Gorosabel et al., 2023), “El scoring crediticio alternativo utiliza información como historial de pagos de servicios públicos, actividad en redes sociales, datos de telefonía móvil, entre otros, para determinar la solvencia crediticia de una persona”.

Este es un enfoque de evaluación crediticia que utiliza fuentes de información no tradicionales para evaluar la solvencia crediticia de una persona. Estas fuentes pueden incluir datos como el historial de pagos de servicios públicos, registros de alquiler, transacciones bancarias, comportamiento en redes sociales, entre otros.

Es importante tener en cuenta que el scoring crediticio alternativo se basa en el análisis de datos adicionales y no convencionales, lo que puede permitir una evaluación más amplia de la capacidad crediticia de una persona. Estos métodos alternativos buscan incluir a individuos con historiales de crédito limitados o no existentes, permitiendo así una mayor inclusión financiera.

Scoring crediticio social

El scoring crediticio social se fundamenta en el examen del comportamiento financiero y de pago de una persona en su entorno social y relaciones personales. Conforme a (Ferreira et al., 2019), el scoring crediticio social toma en cuenta la información suministrada por amigos, familiares o compañeros de trabajo para evaluar la confiabilidad y responsabilidad de un individuo en relación con el crédito (p. 305).

Su enfoque emergente utiliza la información generada en las redes sociales y otras plataformas en línea para evaluar la solvencia crediticia de una persona. En lugar de basarse únicamente en datos financieros y crediticios tradicionales, este método analiza el comportamiento social y las interacciones en línea para determinar la capacidad de pago y el riesgo crediticio de un individuo.

El scoring crediticio social se encuentra basado en la premisa de que las actividades en redes sociales pueden proveer información relevante sobre el comportamiento y la personalidad de una persona, así como su red de contactos y su reputación en línea.

2.1.1.6 Riesgo crediticio

El riesgo crediticio se define como la probabilidad de que un deudor no cumpla con sus compromisos de pago en un préstamo o crédito. Según (Calle, 2023), "El riesgo crediticio es la probabilidad de que un prestatario no cumpla con sus compromisos de pago, lo que puede resultar en pérdidas financieras para la institución crediticia" (p. 82).

El riesgo crediticio se refiere a la posibilidad de que una entidad o individuo incumpla con sus obligaciones de pago relacionadas con préstamos, créditos o deudas. En términos técnicos, Echegaray (2022) lo define como la probabilidad de que un prestatario no cumpla con sus obligaciones de pago según los términos acordados previamente.

Este riesgo se basa en la evaluación de la solvencia y la capacidad de pago del prestatario. Factores como la calificación crediticia, los antecedentes financieros, los ingresos y activos disponibles, así como las condiciones económicas generales, influyen en la evaluación del riesgo crediticio.

La medición del riesgo crediticio según Crisóstomo (2023) implica el uso de herramientas y modelos estadísticos para determinar la probabilidad de impago. Estas herramientas tienen en cuenta una serie de variables y factores de riesgo para calcular una puntuación o calificación que indica el nivel de riesgo asociado con un determinado préstamo o crédito.

Factores que afectan el Riesgo Crediticio en Ecuador

En Ecuador, diversos factores pueden influir en el riesgo crediticio. Según Espinosa et al (Espinosa et al., 2020), podemos determinar los siguientes:

- El historial de crédito de una persona es un factor crucial en la evaluación del riesgo crediticio. Este incluye la puntualidad en los pagos de préstamos anteriores, tarjetas de crédito o cualquier otra deuda que el usuario haya poseído.
- La cantidad de deudas que una persona tiene en relación con sus ingresos también se tiene en cuenta. Un alto nivel de endeudamiento puede indicar una mayor carga financiera y aumentar el riesgo crediticio.
- La capacidad de pago se evalúa mediante el análisis de los ingresos y gastos del solicitante. Se busca determinar si la persona tiene suficientes ingresos para cubrir sus obligaciones financieras actuales y futuras.
- La estabilidad laboral y la consistencia de los ingresos son factores importantes para evaluar la capacidad de pago. Es importante verificar un historial laboral estable y continuo, lo que puede proporcionar seguridad en términos de capacidad de pago.
- En algunos casos, las referencias personales o comerciales y las garantías pueden influir en la evaluación crediticia. Las referencias pueden proporcionar una visión de la confiabilidad y responsabilidad del solicitante, mientras que las garantías pueden respaldar el préstamo en caso de incumplimiento.

2.1.1.7 Educación Financiera

La educación financiera comprende una amplia variedad de capacidades, conocimientos y actitudes que capacitan a las personas para tomar decisiones conscientes y responsables en lo que respecta a la gestión de sus recursos económicos y financieros. Esto incluye aspectos como el ahorro, la inversión, la planificación presupuestaria y la gestión de deudas.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2020), define a la educación financiera como “el proceso en el que los individuos aumentan la comprensión de los conceptos y productos financieros, desarrollan habilidades y confianza, y adquieren la actitud necesaria para tomar decisiones financieras efectivas, evaluar riesgos y oportunidades y controlar sus propias finanzas” (p. 7).

(López et al., 2022) indica que engloba el conjunto de conocimientos, habilidades y competencias necesarias para comprender y gestionar eficazmente los asuntos financieros personales y para tomar decisiones informadas sobre el manejo del dinero. Esto implica desarrollar una sólida comprensión de los conceptos y principios financieros básicos, así como adquirir las herramientas y estrategias necesarias para una administración responsable de los recursos económicos.

Representa un pilar fundamental en la capacitación de individuos para que puedan tomar decisiones informadas y responsables en el manejo de sus recursos monetarios. Este enfoque incluye la comprensión de conceptos como el interés compuesto, la diversificación de inversiones y la importancia de un presupuesto sólido. Además, aborda la adquisición de habilidades para protegerse contra fraudes financieros y entender los productos financieros disponibles en el mercado. En última instancia, una población bien educada en materia financiera está mejor preparada para alcanzar sus metas económicas y enfrentar desafíos financieros con confianza.

Factores relevantes en la educación financiera

La educación financiera abarca aspectos esenciales necesarios para desarrollar un sólido entendimiento y habilidades en la administración de las finanzas personales. Para ello, (Meza et al., 2022) establecen los siguientes:

- **Planificación financiera:** Comprender cómo elaborar un plan para administrar y distribuir los ingresos personales en diferentes categorías de gastos, como vivienda, alimentación y transporte. Además, realizar un seguimiento de los ingresos y gastos para mantener un equilibrio financiero.
- **Ahorro e inversión:** Aprender sobre diferentes métodos para ahorrar dinero, establecer metas de ahorro, crear un fondo de emergencia y explorar opciones de inversión para hacer crecer los ahorros a largo plazo.
- **Manejo responsable de deudas:** Entender los distintos tipos de deudas, como préstamos estudiantiles, hipotecas y tarjetas de crédito, y evaluar los términos y condiciones antes de comprometerse. También implica realizar pagos puntuales, evitar el endeudamiento excesivo y mantener un buen historial crediticio.
- **Gestión crediticia:** Familiarizarse con conceptos relacionados con el crédito, como puntaje crediticio, informes de crédito y el uso responsable de tarjetas de crédito. Esto incluye comprender los intereses, las tarifas y las consecuencias de no cumplir con las obligaciones de pago.
- **Planificación para la jubilación:** Adquirir conocimientos sobre distintos planes de jubilación, como cuentas individuales de ahorro (IRA), planes 401(k) y pensiones. Esto implica comprender las ventajas fiscales, evaluar opciones de inversión y tomar decisiones informadas para asegurar una jubilación financieramente estable.
- **Seguros:** Comprender los conceptos básicos de los seguros, como seguros de salud, de vida y de automóviles. Aprender a evaluar las necesidades de seguro personal, comparar opciones

de cobertura y tomar decisiones adecuadas para proteger los activos y mitigar riesgos financieros.

- Conceptos financieros básicos: Familiarizarse con conceptos fundamentales como interés compuesto, inflación, diversificación de inversiones, riesgo y retorno, tasas de interés, impuestos, entre otros. Estos conceptos proporcionan una base sólida para comprender el funcionamiento del sistema financiero y tomar decisiones informadas.
- Educación sobre productos y servicios financieros: Aprender sobre diferentes productos financieros disponibles, como cuentas bancarias, tarjetas de crédito, préstamos, hipotecas e inversiones. Comprender las características, costos y beneficios de cada producto ayuda a tomar decisiones financieras adecuadas.
- Impuestos: Comprender los conceptos esenciales de los impuestos, incluyendo las distintas categorías (ingresos, propiedades, ventas), las tasas impositivas y la planificación adecuada para minimizar la carga tributaria.
- Negociación y toma de decisiones: Desarrollar habilidades para negociar términos financieros favorables, como tasas de interés más bajas en préstamos o tarifas reducidas en servicios financieros. Además, adquirir habilidades para tomar decisiones informadas y evaluar opciones en situaciones financieras complejas.
- Emprendimiento y desarrollo empresarial: Aprender los conceptos fundamentales para iniciar y administrar un negocio, incluyendo la planificación financiera, la obtención de financiamiento, la gestión del flujo de efectivo, el análisis de costos y la evaluación de oportunidades de inversión
- Inclusión financiera: Promover la igualdad de acceso a servicios financieros y recursos educativos, especialmente para aquellos que enfrentan barreras económicas o sociales. Fomentar la educación financiera en comunidades desatendidas y brindar herramientas para mejorar la inclusión y la movilidad económica.
- Ética y responsabilidad financiera: Comprender la importancia de la ética en las decisiones financieras, como la transparencia en la divulgación de información, el cumplimiento de regulaciones financieras y la responsabilidad social corporativa.
- Tecnología financiera (Fintech): Familiarizarse con las herramientas y plataformas digitales que facilitan la gestión financiera, como aplicaciones de presupuesto, servicios de pago en línea, asesoramiento financiero automatizado, criptomonedas y seguridad cibernética
- Planificación patrimonial: Aprender sobre la planificación a largo plazo para la protección y transferencia de activos, como la elaboración de testamentos, establecimiento de fideicomisos, seguros de vida y planificación sucesoria.

Estos elementos amplían la comprensión y las habilidades necesarias para abordar diferentes aspectos de la educación financiera. Al desarrollar conocimientos y competencias en estas áreas, las personas pueden tomar decisiones financieras más informadas y mejorar su bienestar económico a largo plazo.

2.1.1.8 Iniciativas regionales

En América Latina, se han implementado diversas iniciativas regionales que se centran en el desarrollo de productos financieros con el propósito de fomentar la inclusión financiera, el acceso equitativo a servicios financieros y la educación económica en la población. (Banco Central del Ecuador, 2020) indica que estas iniciativas buscan promover el crecimiento económico sostenible y mejorar la calidad de vida de las personas, proporcionando las herramientas y conocimientos necesarios para una gestión financiera responsable.

En un contexto en el que muchas personas en la región enfrentan dificultades para acceder a servicios financieros básicos, estas iniciativas buscan cerrar la brecha y brindar oportunidades a aquellos que históricamente han estado excluidos del sistema financiero. Para lograrlo, se han establecido programas y proyectos que abarcan desde la educación financiera hasta la creación de productos y servicios financieros adaptados a las necesidades específicas de la población.

Estas iniciativas regionales según (Reforma de Equidad al Código Tributario, 2019) se han llevado a cabo en colaboración con gobiernos, entidades financieras, organismos internacionales y organizaciones no gubernamentales, para impulsar el desarrollo de productos financieros inclusivos y accesibles. Se ha trabajado en mejorar la regulación y supervisión del sector financiero, garantizando la transparencia y la protección de los consumidores.

Además, se ha hecho hincapié en la adopción de tecnologías financieras (Fintech) como herramientas clave para ampliar el acceso a servicios financieros, especialmente en zonas rurales y comunidades marginadas. Las soluciones tecnológicas, como los pagos móviles y las plataformas de crowdfunding, han facilitado la inclusión financiera y han permitido a las personas participar activamente en la economía digital.

Algunas iniciativas regionales incluyen:

Alianza para la Inclusión Financiera (AFI):

Ecuador forma parte de esta alianza global cuyo objetivo es promover la inclusión financiera en diversas naciones. A través de la (Superintendencia de Bancos del Ecuador, 2019), se implementan políticas y medidas que fortalecen la inclusión financiera y mejoran el acceso a productos financieros para todos los ciudadanos.

Programa de Educación Financiera para América Latina y el Caribe (PEF):

El Banco Central del Ecuador participa en este programa del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020), busca fortalecer la educación financiera en la región. Mediante la ejecución de proyectos y actividades específicas, se promueve la educación financiera en Ecuador para mejorar la toma de decisiones financieras de los ciudadanos.

Alianza del Pacífico:

Ecuador es uno de los países observadores de esta iniciativa de integración económica y comercial conformada por Chile, Colombia, México y Perú. La Alianza del Pacífico tiene como finalidad promover la cooperación en temas financieros, incluyendo la armonización de regulaciones y la facilitación de servicios financieros transfronterizos (Alianza del Pacífico, 2019).

Programa Regional de Educación Financiera para América Latina y el Caribe (REDUC):

Esta iniciativa, liderada por la Comisión Nacional de Valores de Argentina y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2019), tiene como objetivo promover la educación financiera en la región. Mediante proyectos y acciones conjuntas, se fomenta la educación financiera en distintos países, incluyendo Ecuador.

Ventajas de las iniciativas regionales:

Estas según (Comisión Nacional de Valores de Argentina, 2020); presentan tales ventajas, como:

- Colaboración y aprendizaje mutuo: Las iniciativas regionales permiten el intercambio de conocimientos, experiencias y buenas prácticas entre países. Esto facilita el aprendizaje mutuo y el desarrollo de estrategias más efectivas en términos de inclusión financiera y educación económica.
- Escala y alcance: Al trabajar a nivel regional, las iniciativas pueden abordar desafíos comunes y alcanzar un mayor número de personas. Esto permite maximizar el impacto y

generar resultados más significativos en términos de inclusión financiera, acceso a productos y educación financieros.

- Cooperación entre actores: Las iniciativas regionales promueven la colaboración entre diferentes actores, como gobiernos, entidades financieras, organismos internacionales y organizaciones no gubernamentales. Esta cooperación facilita la implementación de políticas, programas y proyectos que promueven la inclusión financiera de manera más efectiva y sostenible.

2.1.1.9 Iniciativas nacionales

Programa de Apoyo a la Competitividad Económica en Ecuador (PROCOMPE):

Este programa, financiado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (2019), busca mejorar la competitividad y productividad de las empresas en Ecuador. A través de proyectos específicos, se estimula el acceso al financiamiento y se promueve la innovación financiera.

Estrategia Nacional de Inclusión Financiera:

Bajo el liderazgo del (Banco Central del Ecuador, 2020), se implementa esta estrategia para fomentar el acceso y la utilización responsable de los servicios financieros en el país. Su enfoque se centra en cerrar la brecha de inclusión financiera y promover la educación financiera en la población.

Programa Nacional de Educación Financiera (PRONEFI):

Impulsado por el Banco de Desarrollo del Ecuador (Banco de Desarrollo del Ecuador, 2020), este programa busca fortalecer la educación financiera en Ecuador. A través de capacitaciones, charlas y material educativo, se pretende mejorar la cultura financiera de la población, brindándole las herramientas necesarias para tomar decisiones financieras informadas y responsables.

Ley orgánica para el Fomento Productivo, Atracción de Inversiones, Generación de Empleo, y Estabilidad y Equilibrio Fiscal:

Ley orgánica para el Fomento Productivo (2018), su enfoque trasciende el sector financiero, abarcando áreas fundamentales que impulsan el desarrollo económico del país. Esta legislación se erige

como un esfuerzo estratégico para fomentar la estabilidad económica y el crecimiento sostenible en Ecuador.

Dentro de las disposiciones de esta ley, se encuentran medidas que buscan dinamizar el sector financiero. Una de las principales metas es facilitar el acceso al crédito, lo cual es esencial para estimular la inversión y el emprendimiento. Al ampliar el acceso al financiamiento, se pretende fomentar la inclusión financiera, permitiendo a un mayor número de personas y empresas acceder a servicios financieros, lo que a su vez fortalece la economía y la participación de un espectro más amplio de la población en la actividad económica.

Ventajas de las iniciativas nacionales:

- **Adaptación a contextos específicos:** Las iniciativas nacionales pueden diseñarse y adaptarse de manera más precisa a las necesidades y características particulares de cada país. Esto permite abordar los desafíos y barreras específicas que puedan existir en el ámbito financiero y educativo de cada nación.
- **Soberanía y autonomía:** Las iniciativas nacionales brindan a los países mayor control y autonomía en la toma de decisiones y la implementación de políticas y programas. Esto les permite adaptar las estrategias a sus propias realidades y prioridades, en línea con sus objetivos y visiones de desarrollo.
- **Enfoque integral:** Las iniciativas nacionales pueden abordar de manera integral los diversos aspectos relacionados con la inclusión y la educación financiera. Esto implica considerar no solo el acceso a productos financieros, sino también la educación, la regulación, la protección al consumidor y otros factores relevantes para garantizar una inclusión financiera sólida y sostenible.

2.1.2 Criterios y factores

2.1.2.1 Criterios para el endeudamiento

Para (Valenzuela et al., 2022) el endeudamiento es una forma de financiamiento que se basa en la obtención de recursos a través de la emisión de títulos de deuda o la solicitud de préstamos a terceros. Esta herramienta permite a las empresas o individuos obtener recursos que de otra manera no estarían disponibles, pero también puede generar un riesgo financiero en caso de que no se puedan pagar los intereses o el capital.

El endeudamiento se refiere a la situación en la que un individuo, empresa o entidad adquiere deudas o préstamos financieros para financiar sus actividades o gastos.

Por su parte Ortiz et al. (2022) se refieren al endeudamiento es cuando una persona, empresa o entidad asume una deuda con una tercera parte para financiar una actividad económica. Puede ser una herramienta útil para el crecimiento y la expansión, pero también puede ser peligroso si se adquieren demasiadas deudas sin capacidad de pago.

2.1.2.2 Factores del endeudamiento

Tabla 2-3: Factores del endeudamiento

Factores	Descripción
<i>Ingresos y capacidad de pago</i>	Los ingresos determinan la capacidad de una persona o entidad para pagar sus deudas. Ingresos más altos permiten asumir mayores niveles de endeudamiento.
<i>Historial crediticio</i>	Un historial crediticio positivo, caracterizado por pagos responsables, facilita el acceso a préstamos, mientras que un historial negativo puede dificultarlo.
<i>Tasas de interés</i>	Las tasas de interés afectan el costo del endeudamiento. Tasas más altas pueden hacerlo menos atractivo y aumentar la carga financiera, mientras que tasas bajas pueden incentivarlo.
<i>Políticas y regulaciones financieras</i>	Las políticas y regulaciones pueden influir en el acceso y las condiciones del endeudamiento, desde restricciones hasta incentivos fiscales para promover el acceso al crédito.
<i>Condiciones económicas y del mercado</i>	Las condiciones económicas y del mercado, como estabilidad y empleo, pueden afectar la disposición a endeudarse.

Fuente: Repositorio Universidad Cesar Vallejo (2021)

Elaborado por: Crespo, J. 2023

2.1.2.3 Criterios para el sobreendeudamiento

El sobreendeudamiento se considera como aquella “situación en la que un sujeto o una unidad familiar se encuentra en una situación en la que les resulta complicado o inviable abonar una deuda de acuerdo con los términos acordados en el contrato original” (Organización de Consumidores y Usuarios., 2020)

(Gutiérrez, 2020) define el sobreendeudamiento como una situación en la que el deudor tiene dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras ya sea porque su carga financiera es demasiado elevada o porque sus ingresos han disminuido.

El fenómeno del sobreendeudamiento puede tener un impacto adverso en los individuos al generar dificultades financieras. Para establecer parámetros en la identificación del sobreendeudamiento, es fundamental considerar varios factores que puedan determinar si una persona está en situación de endeudamiento excesivo.

2.1.2.4 Factores del sobreendeudamiento

Tabla 2-4: Factores del sobreendeudamiento

Criterio	Descripción
<i>Relación deuda-ingreso</i>	Este criterio consiste en evaluar la proporción entre los ingresos de una persona y sus deudas. En Ecuador, se considera que existe sobreendeudamiento cuando el monto de las deudas supera el 40% de los ingresos mensuales netos.
<i>Capacidad de pago</i>	Se refiere a la capacidad real de una persona para cumplir con sus obligaciones de pago. Se evalúa si los ingresos disponibles permiten cubrir los pagos de las deudas, considerando también los gastos básicos y otros compromisos financieros. En Ecuador, se utiliza un porcentaje máximo del 30% de los ingresos para cubrir las deudas.
<i>Número de créditos</i>	Se refiere a la capacidad real de una persona para cumplir con sus obligaciones de pago. Se evalúa si los ingresos disponibles permiten cubrir los pagos de las deudas, considerando también los gastos básicos y otros compromisos financieros. En Ecuador, se utiliza un porcentaje máximo del 30% de los ingresos para cubrir las deudas.
<i>Historial de pagos</i>	Se evalúa el comportamiento de pago de una persona, considerando si ha tenido retrasos o incumplimientos en el pasado. Un historial de pagos negativo puede indicar un mayor riesgo de

	sobreendeudamiento. En Ecuador, se considera un historial de pagos negativo cuando existen pagos atrasados en más de 3 meses.
<i>Endeudamiento máximo permitido</i>	En Ecuador, existen regulaciones y políticas establecidas por la Superintendencia de Bancos y Seguros (SBS) que establecen límites y criterios para el endeudamiento de las personas. Estas normativas varían según el tipo de crédito y la institución financiera, y se basan en la capacidad de pago y los ingresos del solicitante.

Fuente: Repositorio Universidad Cesar Vallejo (2021)

Elaborado por: Crespo, J. 2023

2.1.3 Técnicas de análisis de datos.

2.1.3.1 Análisis descriptivo de datos financieros

El análisis descriptivo de datos financieros es un enfoque metodológico empleado para resumir, organizar y presentar de manera clara y comprensible la información contenida en los datos financieros. Esta técnica se centra en describir las características principales de los datos, como las medidas de tendencia central, dispersión y distribución.

Según (Villalobos et al., 2019), se hace hincapié en que el análisis descriptivo de datos financieros tiene un rol primordial en la gestión y toma de decisiones en el entorno empresarial. Su propósito principal radica en comprender la estructura y el comportamiento de los datos financieros, identificar tendencias, evaluar la variabilidad y obtener una visión integral de la situación financiera de una organización (p. 50).

Para Silva (2020), se enfatiza en que el análisis descriptivo de datos financieros provee una visión de los indicadores financieros principales de una empresa, como ingresos, gastos, activos y pasivos. Estos datos son resumidos y presentados de forma clara y concisa, lo que facilita su interpretación y la toma de decisiones (p. 82).

De acuerdo con (De la Fuente et al., 2018), se enfatiza que el análisis descriptivo de datos financieros permite la identificación de patrones, tendencias y relaciones en la información financiera de una organización. A través del uso de técnicas estadísticas y gráficas, se puede obtener una visión más clara del desempeño financiero y la situación económica de la empresa (p. 117).

El análisis descriptivo utiliza técnicas estadísticas y herramientas visuales para estructurar, resumir y presentar la información financiera de manera precisa y concisa. Su objetivo es conocer

la situación financiera de una empresa, así como identificar áreas de mejora, oportunidades y riesgos potenciales.

Algunas de las técnicas y herramientas utilizadas en el análisis descriptivo de datos financieros incluyen:

Medidas de centralización:

Para Cocconi (2022) estas medidas se utilizan para determinar el valor promedio o central de una variable financiera. Algunas medidas comunes son la media aritmética, que representa el promedio de los valores, la mediana, que es el valor central cuando los datos están ordenados, y la moda, que indica el valor más frecuente en los datos.

Gráficos financieros:

Los gráficos son representaciones visuales de los datos financieros que facilitan su interpretación y análisis. “Los gráficos de barras muestran la comparación entre diferentes categorías o periodos, los de líneas muestran la evolución de una variable a lo largo del tiempo, los circulares la distribución proporcional de diferentes categorías, y los de dispersión la relación entre dos variables financieras” (Cocconi, 2022).

Análisis de frecuencias:

Esta técnica permite examinar la distribución de frecuencias de una variable financiera. Se utiliza para determinar la cantidad de veces que ocurre cada valor en los datos. “Los resultados se pueden presentar en tablas de frecuencias o en histogramas, que muestran la distribución de los datos en forma de barras” (NACAP, 2020).

CAPÍTULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Enfoque de la investigación

3.1.1 Enfoque cualitativo

Según lo mencionado por (Creswell, 2019), el enfoque cualitativo se dirige hacia la comprensión y exploración de fenómenos sociales y humanos desde una perspectiva subjetiva. En este enfoque, se da importancia a la interpretación y significados que las personas otorgan a sus experiencias.

En el contexto de la investigación, el enfoque cualitativo posibilita la exploración de las causas y consecuencias del sobreendeudamiento desde la perspectiva de los individuos de los segmentos D y E en la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas. Este enfoque permite examinar sus experiencias, percepciones y decisiones relacionadas con el uso de tarjetas de crédito, identificar los factores socioeconómicos y culturales que influyen en su endeudamiento, y comprender cómo esto impacta su bienestar económico y emocional.

Asimismo, el enfoque cualitativo brinda la flexibilidad necesaria para adaptarse a las particularidades del contexto de investigación y responder a interrogantes emergentes a lo largo del estudio. Además, facilita la generación de hallazgos y teorías enriquecedoras, las cuales pueden resultar valiosas para el diseño de estrategias de intervención, políticas públicas y programas de educación financiera orientados a prevenir el sobreendeudamiento y promover un uso responsable de las tarjetas de crédito.

3.1.2 *Enfoque cuantitativo*

(Hernández et al., 2018) menciona que el enfoque cuantitativo se caracteriza por la recolección y análisis de datos numéricos con el objetivo de establecer relaciones causales, generalizar resultados y medir variables de interés de manera objetiva y precisa.

Al utilizar el enfoque cuantitativo, se podrán obtener resultados representativos y generalizables a partir de la muestra establecida de los usuarios pertenecientes a los segmentos D y E. Esto permitirá identificar patrones, tendencias y establecer relaciones entre variables relevantes como los montos de deuda, ingresos y otros factores significativos para comprender el fenómeno del sobreendeudamiento.

Adicionalmente, el enfoque cuantitativo posibilitará realizar comparaciones entre los distintos grupos de usuarios, como aquellos con diferentes niveles de ingresos o niveles educativos. Esto permitirá profundizar en el análisis y determinar si existen diferencias significativas en el nivel de sobreendeudamiento entre estos grupos.

3.2 Nivel de investigación

3.2.1 Investigación Descriptiva

Según Hernández et al (2018), la investigación descriptiva tiene como objetivo describir y analizar las características o propiedades de un fenómeno o situación, sin buscar establecer relaciones causales o explicaciones profundas. En este tipo de investigación, se enfoca en recopilar datos detallados y precisos sobre el fenómeno, para dar una descripción clara y comprensiva de sus características principales. Con técnicas como la observación, encuestas o análisis documental, se busca una visión objetiva y sistemática de la situación, que puede ser útil para el posterior análisis y toma de decisiones.

La inclusión de la investigación en el estudio sobre el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el segmento D y E en Santo Domingo de los Tsáchilas en el año 2023 es esencial para una comprensión integral de las características y dinámicas de este fenómeno financiero.

En primer lugar, mediante la investigación descriptiva se podrán recabar datos precisos y objetivos sobre el nivel de endeudamiento, montos de deuda, tasas de interés y plazos de pago de tarjetas de crédito en los segmentos D y E. Estos datos permitirán una imagen clara y concreta de la situación financiera de esta población, así como identificar patrones y tendencias relevantes.

Además, este enfoque investigativo posibilitará analizar las causas y consecuencias del sobreendeudamiento en este segmento de la población. Se podrán examinar factores como los bajos ingresos, la falta de educación financiera, las altas tasas de interés y las prácticas de marketing agresivas por parte de las entidades financieras, entre otros aspectos relevantes. Al comprender las causas subyacentes del sobreendeudamiento, se podrán proponer medidas y soluciones efectivas para abordar esta problemática.

Por último, mediante la investigación descriptiva se podrá llevar a cabo una comparativa entre diversas variables, tales como el nivel de endeudamiento en diferentes grupos demográficos, la influencia de factores socioeconómicos en el sobreendeudamiento y las diferencias en el uso de tarjetas de crédito entre el segmento D y E y otros segmentos de la población. Estas comparaciones contribuirán a obtener una visión más completa y contextualizada del fenómeno del sobreendeudamiento, y a desarrollar tanto recomendaciones como estrategias específicas para abordarlo de manera efectiva.

3.3 Diseño de investigación

3.3.1 Investigación de diseño no experimental

Según (Cocconi, 2022) la investigación de diseño no experimental se distingue por su enfoque observacional y descriptivo, donde el investigador no realiza manipulación directa de las variables de estudio. En este tipo de investigación, se busca describir y analizar fenómenos y situaciones tal como se presentan naturalmente en su contexto real, sin intervenir ni modificar las condiciones existentes.

El enfoque de diseño no experimental es apropiado para el presente estudio; ya que, se pretende describir y analizar el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en un segmento específico de la población y ubicación geográfica durante un tiempo determinado.

En el contexto de esta modalidad de investigación, no se realizan manipulaciones o intervenciones directas en las variables; en cambio, se recopila información que ya existe y se efectúa un análisis descriptivo de los datos obtenidos. El propósito de este es adquirir un conocimiento profundo sobre las causas y efectos del sobreendeudamiento, así como descubrir patrones y tendencias en el comportamiento de los usuarios de tarjetas de crédito.

Además, al no intervenir en las variables, se garantiza la validez externa de los resultados, es decir, que estos sean representativos de la realidad en la que se desarrolla el fenómeno. Asimismo, este enfoque proporciona una base sólida para el desarrollo de estrategias y recomendaciones dirigidas a abordar y prevenir el sobreendeudamiento en el segmento de estudio.

3.3.2 Diseño transversal

El diseño transversal es aquel en el que se recopilan datos en un solo momento o periodo de tiempo para analizar las relaciones o características de un grupo o fenómeno en particular. Se caracteriza por su enfoque de estudio en un momento específico, sin considerar cambios o seguimientos a lo largo del tiempo. “El objetivo central se basa en exponer las características o factores relevantes en una muestra que sea representativa de la totalidad de la población” (Seguí et al., 2018).

Ofrece la ventaja de obtener datos de una muestra representativa de la población objetivo de manera eficiente y rápida, lo que facilitará el análisis de los resultados y la obtención de conclusiones sobre el fenómeno estudiado.

El diseño transversal es apropiado para el estudio, centrado en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el segmento D y E en Santo Domingo de los Tsáchilas en 2023. Este diseño permite recopilar datos en un solo momento, brindando una instantánea de la situación financiera y el nivel de sobreendeudamiento en dicho segmento de la población en un momento específico.

Además, este permite describir las características, comportamientos y factores asociados al sobreendeudamiento en ese momento en particular. Se analizarán variables como la deuda, los ingresos individuales, los hábitos de consumo y otros factores relevantes para comprender la situación de endeudamiento de este grupo específico.

3.4 Tipo de estudio

3.4.1 *Investigación bibliográfica*

En este estudio, la investigación bibliográfica es significativa, dado que este enfoque proporciona una base sólida de conocimientos existentes sobre el tema revisando fuentes bibliográficas como libros, artículos científicos y documentos académicos, es a partir de ellos que se podrán explorar distintas teorías, conceptos y enfoques desarrollados sobre el sobreendeudamiento y su impacto en la población objetivo.

Además, la investigación bibliográfica brinda la oportunidad de examinar investigaciones anteriores relacionadas con el sobreendeudamiento y las tarjetas de crédito en el contexto ecuatoriano. Permitirá analizar estudios previos que hayan abordado temáticas similares, identificando las metodologías utilizadas, los resultados obtenidos y las conclusiones alcanzadas, contextualizando el estudio y establecer conexiones con la investigación existente, contribuyendo a la continuidad del conocimiento en el campo.

3.4.2 *Investigación de campo*

La investigación de campo permite recopilar datos directos de la población objetivo, lo que resulta relevante en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el segmento D y E en Santo Domingo de los Tsáchilas. A través de esta metodología, se obtendrá información actualizada y pertinente sobre los niveles de endeudamiento, hábitos de consumo, percepciones y experiencias de las personas en relación con las tarjetas de crédito.

Además, permitirá un análisis más preciso y detallado de las dinámicas y factores que influyen en el sobreendeudamiento en el contexto específico de Santo Domingo de los Tsáchilas. Se podrán realizar encuestas con individuos y familias pertenecientes al segmento D y E, lo que posibilitará capturar sus perspectivas, comportamientos y problemáticas asociadas al uso de tarjetas de crédito.

Generando observaciones directas en situaciones reales que darán una percepción clave de los comportamientos de los individuos, cómo utilizan las tarjetas de crédito, cómo administran sus deudas y cómo afrontan situaciones de sobreendeudamiento. Esto proporcionará información valiosa y enriquecerá la comprensión del fenómeno investigado.

3.5 Población y muestra

3.5.1 Población de estudio

"La población se refiere al conjunto completo de elementos o individuos que poseen una característica común y son objeto de estudio en una investigación" (Hernández et al., 2018).

La ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas alberga una población aproximada de 450.000 habitantes, según las proyecciones demográficas del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) para el año 2022. De los cuales, según un reporte hecho por la Asociación de Bancos Privados (Asobanca) y Aval Buró, 55.517 usuarios se encuentran en el sistema formal a través de al menos una tarjeta de crédito durante 2022.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N = Tamaño de la muestra;

Z = Nivel de confianza 95% constante 1,96;

P = Variabilidad positiva;

Q = Variabilidad negativa;

N = Tamaño de la población;

E = Precisión o el error.

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 55517}{0,05^2(55517 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = \frac{53318,5268}{139,7504}$$

$$n = 381,53$$

Para la presente investigación se realizarán 382 encuestas.

3.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación.

3.6.1 Métodos

En esta investigación se emplean tanto el método deductivo como el inductivo para abordar el tema de estudio y obtener conclusiones fundamentadas.

3.6.1.1 Método deductivo

De Hoyos (2019) explica que el método deductivo implica la extracción de razonamientos lógicos a partir de enunciados previamente establecidos. En resumen, este enfoque se caracteriza por avanzar de la causa al efecto, de lo general a lo particular, y se basa en una perspectiva prospectiva y teórica. Para demostrar su validez, se apoya en datos numéricos precisos. Es importante destacar que el método deductivo se inscribe dentro de un enfoque cuantitativo.

El método deductivo se utiliza para establecer relaciones lógicas y derivar conclusiones específicas a partir de premisas generales. En este caso, se pueden emplear premisas relacionadas con el sobreendeudamiento, las características socioeconómicas de los segmentos D y E, y los patrones de uso de tarjetas de crédito. A través de este razonamiento deductivo, se obtendrán conclusiones particulares acerca del sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en la mencionada ciudad.

3.6.1.2 Método inductivo

El método inductivo, según De Hoyos (De Hoyos, 2019), se caracteriza por ser un enfoque de razonamiento utilizado en la investigación y el razonamiento lógico para derivar conclusiones generales a partir de observaciones o datos específicos. En este proceso, se recopilan datos detallados y se realizan análisis sistemáticos para identificar patrones, regularidades o tendencias. Basándose en estas observaciones, se formula una conclusión general que puede aplicarse a

situaciones similares. Las conclusiones obtenidas por el método inductivo no son absolutas y pueden ser revisadas y modificadas según se obtengan observaciones o datos relevantes.

En contraste, el método inductivo se emplea para recolectar y analizar datos específicos del contexto de estudio. Se recopilarán datos relativos al sobreendeudamiento en la ciudad, el comportamiento de los segmentos D y E en el uso de tarjetas de crédito, así como otros factores pertinentes. A través del análisis de estos datos, se buscarán patrones, tendencias y relaciones que permitan formular conclusiones generales sobre el tema investigado.

La combinación de ambos métodos proporcionará un enfoque riguroso y sólido, posibilitando un análisis detallado del sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en los segmentos D y E de la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas durante el año 2023.

3.6.2 *Técnicas e instrumentos*

3.6.2.1 *La encuesta*

De acuerdo con Feria et al (Feria et al., 2020), la encuesta se define como un método de investigación utilizado para obtener información y datos sobre una muestra específica de individuos o unidades de estudio. Este enfoque implica la aplicación de un cuestionario estructurado que permite recopilar datos cuantitativos. Según la literatura, la encuesta se usa en diferentes disciplinas y campos de estudio por su capacidad para recolectar datos sistemáticamente. Su utilidad radica en la posibilidad de obtener información objetiva y estandarizada sobre las características, opiniones, actitudes o comportamientos de los participantes en la investigación.

Encuesta: La aplicación de este medio en la investigación será realizada con la finalidad de obtener datos y recopilar información acerca de los individuos que presenten una situación de sobreendeudamiento en los segmentos D y E de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas durante el año 2023, específicamente en relación con el uso de tarjetas de crédito.

3.6.2.2 *La bibliografía y/o archivos*

(Coral, 2019) manifiesta que la revisión bibliográfica se define como un proceso en el cual se realiza una síntesis y resumen de diversas investigaciones y artículos relevantes, con el objetivo de obtener una visión general sobre el estado actual de un tema de investigación específico. Durante

la revisión, se evalúa críticamente los estudios previos relacionados con el tema, lo que permite contextualizar y comprenderlo en mayor profundidad.

Bibliografía y/o archivos: En el ámbito de la investigación implica examinar de manera crítica y seleccionar estudios y fuentes pertinentes relacionados con el tema. Con esta revisión, se busca conocer las investigaciones previas sobre el sobreendeudamiento en este segmento específico de la población, incluyendo factores causales, consecuencias, riesgos, estrategias de gestión y marco normativo.

CAPÍTULO IV

4. MARCO DE ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Resultados de la encuesta

Los resultados presentados en esta sección se derivan de un análisis en cuanto a las encuestas aplicadas a una muestra representativa de 382 tarjetahabientes en la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas. La ciudad, con una población aproximada de 450,000 habitantes según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en 2022, ha sido el enfoque central de este estudio, destinado a iluminar las complejidades y retos intrínsecos al uso de tarjetas de crédito en segmentos demográficos específicos.

En el contexto en el que 55.517 usuarios fueron registrados por la Asociación de Bancos Privados (Asobanca) y Aval Buró como integrantes del sistema formal con al menos una tarjeta de crédito en 2022, esta investigación emerge como un esfuerzo trascendental para dilucidar las perspectivas y comportamientos financieros de una parte significativa de la población de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Los datos recabados a través de las encuestas aportan un análisis detallado de los patrones de uso y administración de tarjetas de crédito entre los sujetos examinados. Las respuestas brindadas por los encuestados permiten la identificación de tendencias y la comprensión de las prácticas actuales en términos de gastos, endeudamiento, pagos y decisiones financieras. Además, la investigación ofrece una plataforma para explorar la dinámica entre las instituciones financieras y los usuarios de tarjetas de crédito, y cómo las políticas y regulaciones vigentes influyen en las vivencias y conductas financieras de los tarjetahabientes.

La selección de una muestra diversa y representativa es un pilar esencial para la validez y aplicabilidad de los resultados. La consideración de diversas dimensiones socioeconómicas, como ingresos, educación y ocupación, subraya los esfuerzos de la investigación por abarcar la heterogeneidad de la población de tarjetahabientes en la ciudad. Así, se asegura que las conclusiones derivadas de los datos recopilados sean robustas y aplicables de forma pertinente y efectiva. De tal manera a continuación se presenta la información mencionada:

4.1.1 Edad:

Tabla 4-1: Edad de los encuestados.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Menor a 25 años	43	11,26%
De 26 a 35 años	106	27,75%
De 36 a 45 años	131	34,29%
46 años o más	102	26,7%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

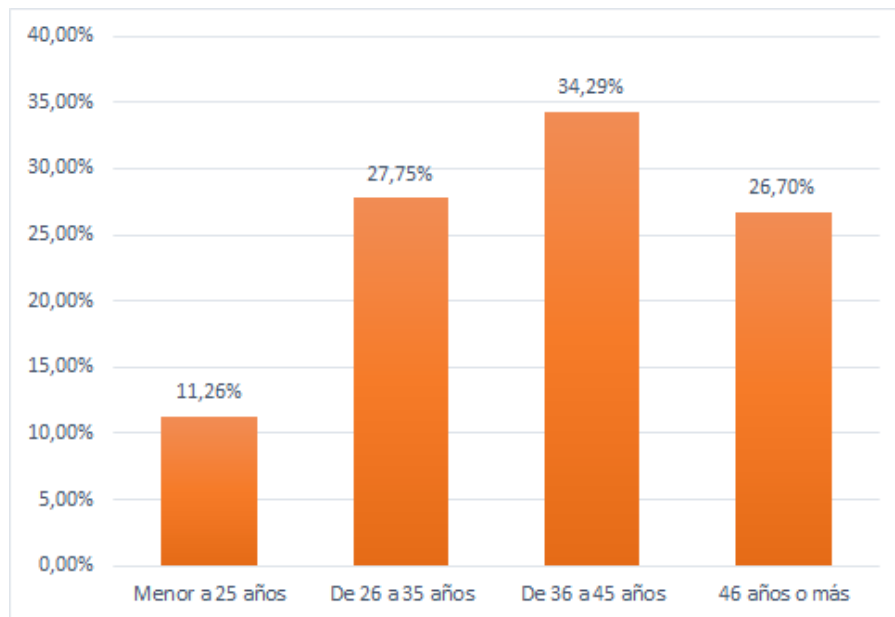


Gráfico 4-1: Edad de los encuestados.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Análisis e interpretación:

Los resultados de la encuesta indican que el grupo de mayor representación en la muestra corresponde a las personas de 36 a 45 años, con 131 encuestados, un total de aproximadamente el 34,29 % del total. Por otro lado, el grupo de menor representación corresponde a las personas menores de 25 años, con un total de 43 encuestados, lo que equivale al 11,26% de la muestra, es decir que las personas con acceso a una tarjeta de crédito son adultas y forman parte de la población económicamente activa del país.

4.1.2 Género:

Tabla 4-2: Género de los encuestados.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	229	59,95%
Femenino	153	40,05%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

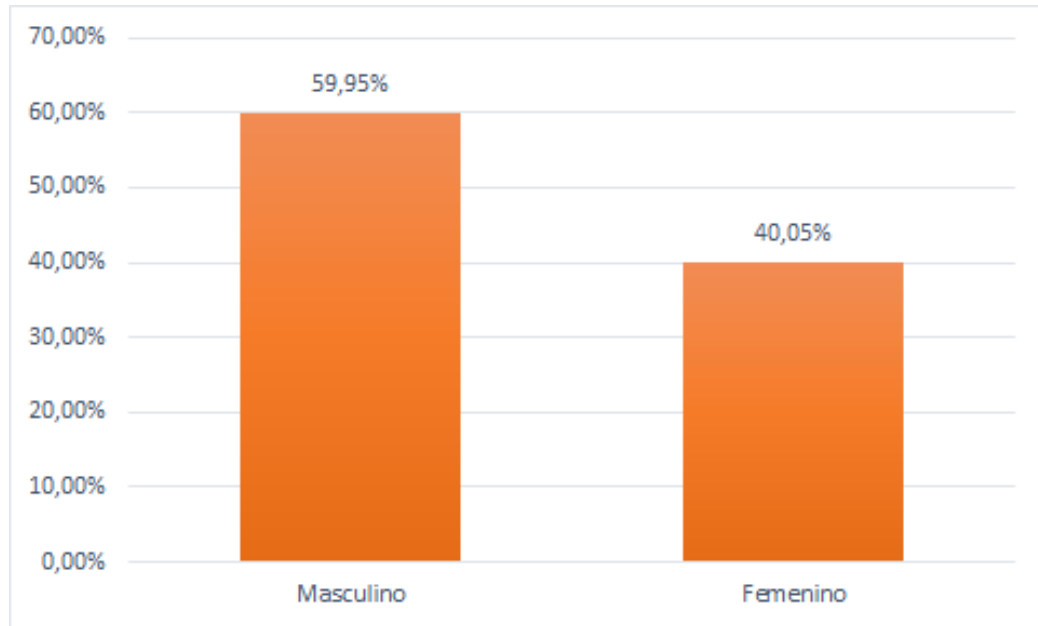


Gráfico 4-2: Género de los encuestados.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Análisis e interpretación:

La mayoría de los encuestados son hombres, aproximadamente el 59,95 % de la muestra. No obstante, es relevante mencionar que las mujeres también forman parte de la muestra, aunque en menor proporción, representando aproximadamente el 40,05% de los encuestados. Esto sugiere que existe una mayor propensión de los hombres a enfrentar el problema de sobreendeudamiento en comparación con las mujeres en este segmento.

4.1.3 Nivel educativo:

Tabla 4-3: Nivel educativo de los encuestados

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Sin educación formal	1	0,26%
Educación primaria	27	7,07%
Educación secundaria	100	26,18%
Educación terciaria o universitaria	254	66,49%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

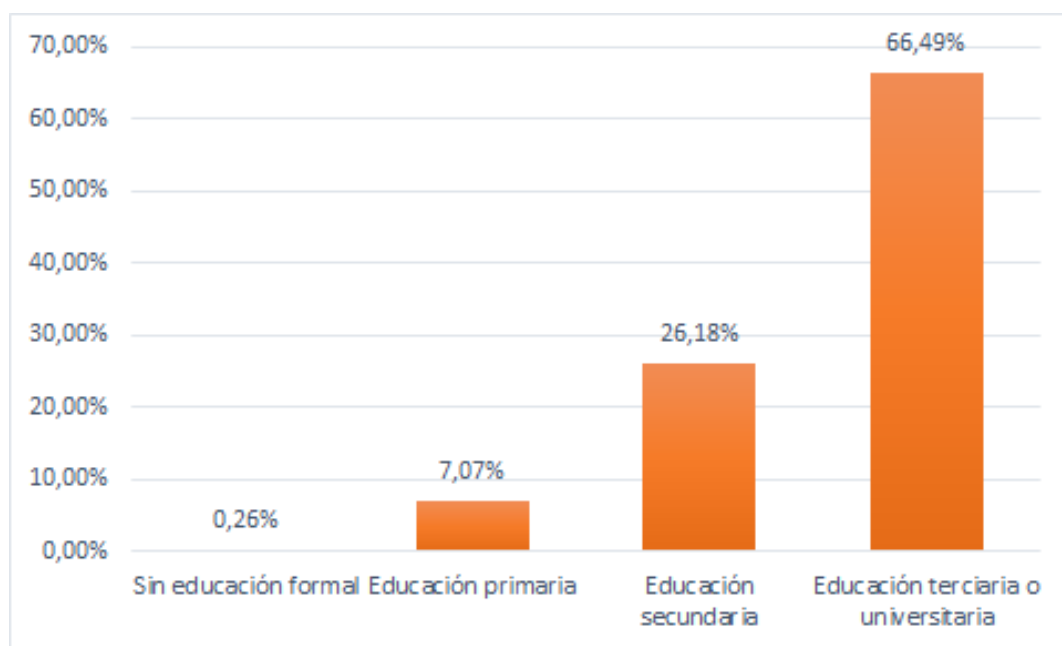


Gráfico 4-3: Nivel educativo de los encuestados.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Análisis e interpretación:

El análisis de la educación de los encuestados revela que la mayoría de los participantes posee un nivel de educación terciaria o universitaria, representando aproximadamente el 66,49% de la muestra. Este resultado indica un nivel educativo notablemente elevado dentro de la población estudiada. Además, se observa que un porcentaje significativo de los encuestados cuenta con educación secundaria, ya que un 26,18% reporta este nivel educativo. Estos hallazgos adquieren relevancia, puesto que sugieren que la mayoría de los individuos incluidos en el estudio poseen una formación académica que les proporciona mayores herramientas y conocimientos para tomar decisiones financieras y gestionar sus finanzas personales de manera más efectiva.

4.1.4 Ocupación:

Tabla 4-4: Ocupación de los encuestados.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Empleado del estado	71	18,59%
Empleado privado	184	48,17%
Cuenta propia	70	18,32%
Jornalero o peón	11	2,88%
Patrono	46	12,04%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

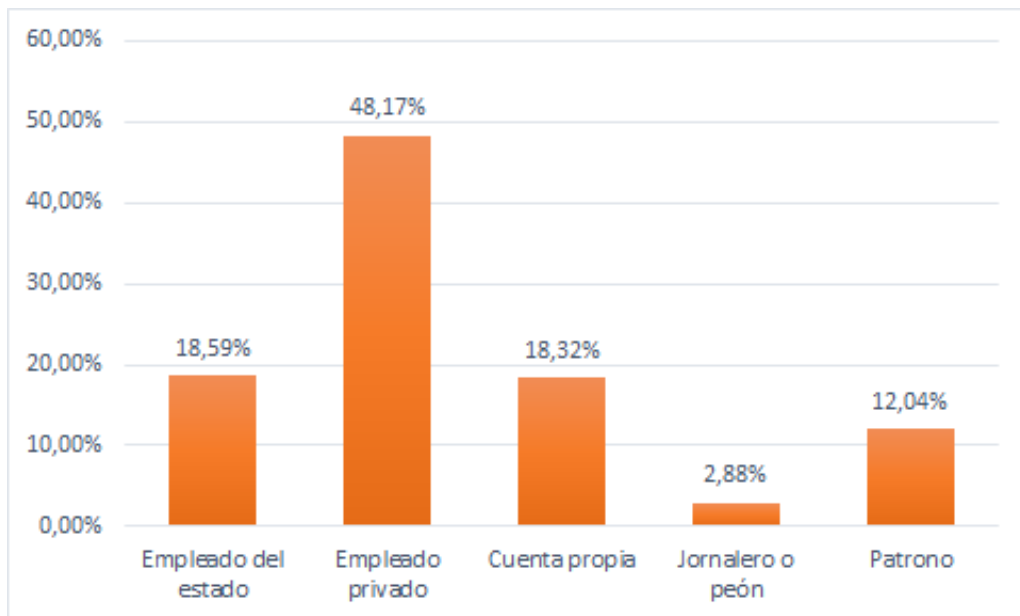


Gráfico 4-4: Ocupación de los encuestados.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Análisis e interpretación:

El análisis de los datos muestra que la mayoría de los encuestados, aproximadamente el 44,5% de la muestra, son empleados privados, lo que sugiere una fuente de ingresos potencialmente más estable. Además, un porcentaje significativo de la muestra, alrededor del 20,68%, se dedica a actividades por cuenta propia, lo que implica que tienen su propio negocio o trabajan de manera independiente. Estos resultados revelan la diversidad en las situaciones laborales de los participantes y su posible impacto en sus ingresos y capacidad de endeudamiento.

4.1.5 1. ¿Cuántas tarjetas de crédito posee?

Tabla 4-5: Número de tarjetas de crédito de los encuestados.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
1	97	25,39%
2 - 3	247	64,66%
4 o más	38	9,95%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

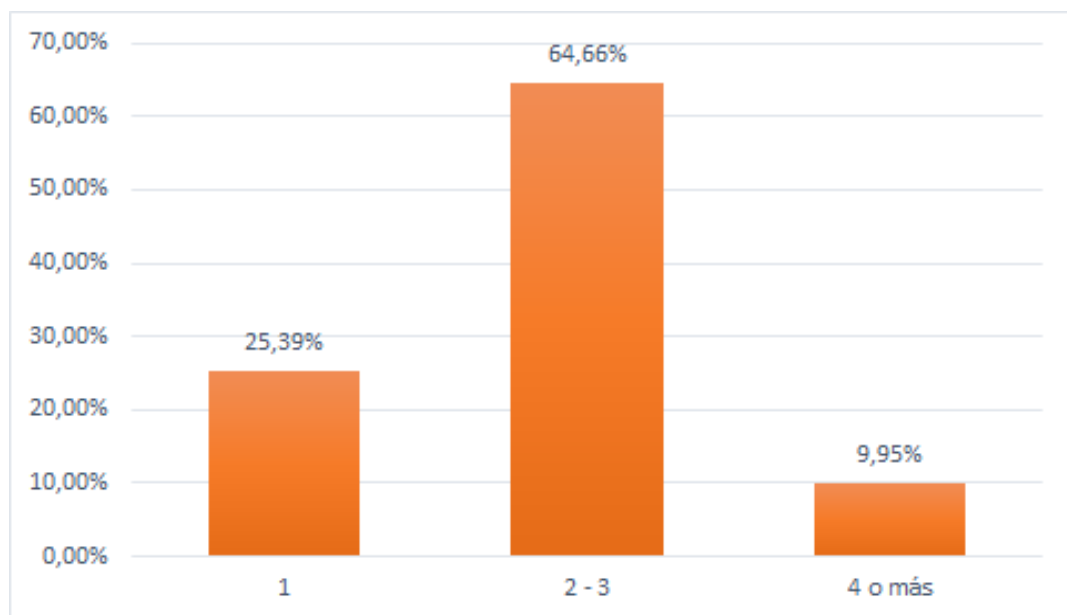


Gráfico 4-5: Número de tarjetas de crédito de los encuestados.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Análisis e interpretación:

El análisis muestra que la mayoría de los encuestados que poseen tarjetas de crédito, aproximadamente el 64,66%, indicaron tener entre 2 y 3 tarjetas de crédito. Esto sugiere que una parte significativa de los encuestados utiliza múltiples tarjetas de crédito para realizar sus transacciones financieras. Por otro lado, alrededor del 25,39 % de los encuestados indicaron tener una tarjeta de crédito, lo que evidencia la existencia de un grupo considerable de personas que usan solo una tarjeta. Por último, un pequeño porcentaje de los encuestados, aproximadamente el 9,95%, reportó tener 4 o más tarjetas de crédito, lo cual podría indicar un mayor nivel de exposición al riesgo crediticio para dicho grupo.

4.1.6 2. ¿Cuál de los siguientes tipos de tarjetas de crédito posee actualmente?

Tabla 4-6: Tipos de tarjetas de crédito.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Visa Internacional	75	9,28%
Máster Internacional	55	6,81%
Ala Clásica	86	10,64%
Cuota fácil persona natural	65	8,04%
American Express Verde	100	12,38%
Visa	183	22,64%
MasterCard	186	23,02%
Diners Club Nacional	58	7,17%
Total	808	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

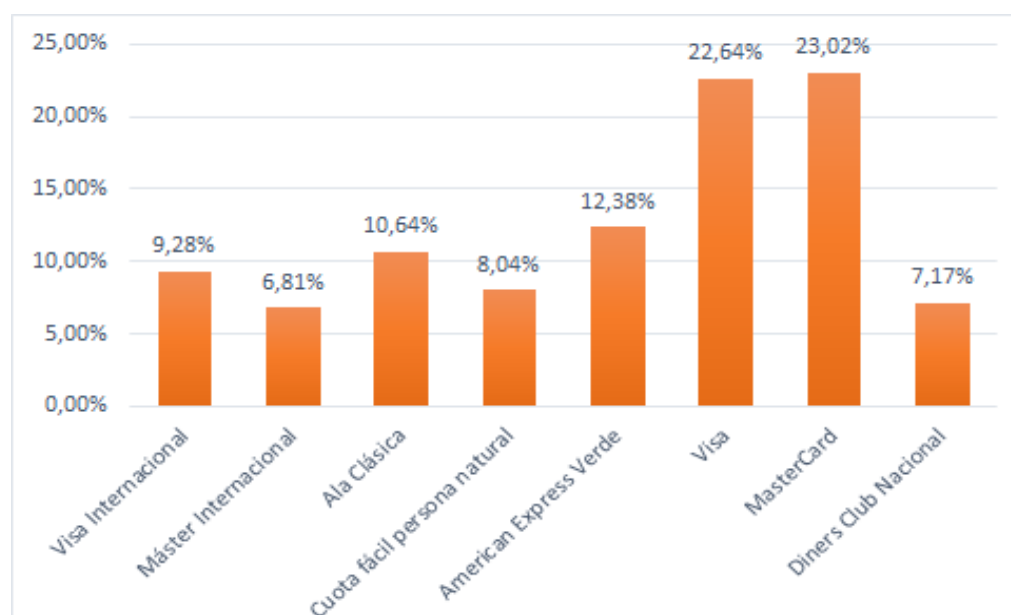


Gráfico 4-6: Tipos de tarjetas de crédito.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Análisis e interpretación:

Se observa que las dos opciones más prevalentes son MasterCard, con una frecuencia del 23,02%, y Visa, con una frecuencia del 22,64%. Aquí se refleja la preferencia de los encuestados por estas dos marcas reconocidas en el mercado de tarjetas de crédito, pertenecientes al segmento E de la segmentación de tarjetas de crédito principales., además se observa que las dos opciones más prevalentes del segmento D son American Express Verde, con una frecuencia del 12,38%, y Ala Clásica, con una frecuencia del 10,64%.

4.1.7 3. ¿Cuánto tiempo ha estado utilizando tarjetas de crédito?

Tabla 4-7: Tiempo de uso de tarjetas de crédito por los encuestados.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 1 año	31	8,12%
1 - 3 años	79	20,68%
4 - 6 años	166	43,46%
7 años o más	106	27,75%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

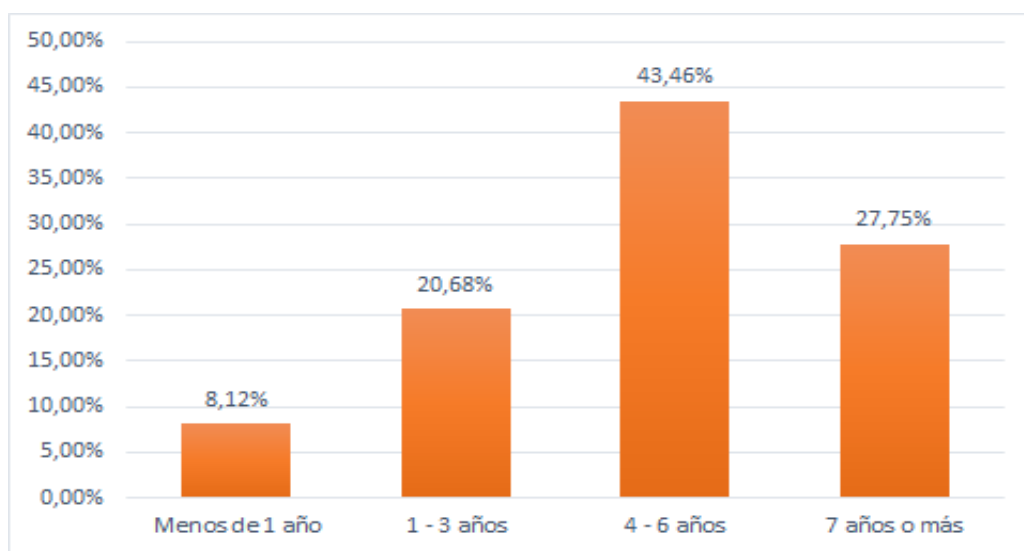


Gráfico 4-7: Tiempo de uso de tarjetas de crédito por los encuestados.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Análisis e interpretación:

El 43,46 % de los encuestados ha usado tarjetas de crédito de 4 a 6 años, y el 27,75 % ha usado tarjetas de crédito durante 7 años o más. Estos datos indican que una gran parte de los encuestados tiene experiencia en usar tarjetas de crédito, lo que puede influir en su nivel de conocimiento y comportamiento financiero.

4.1.8 4. ¿Qué tipo de gastos o compras consideras que contribuyen en mayor medida a que utilice tarjetas de crédito?

Tabla 4-8: Gastos o compras más comunes realizadas con tarjetas de crédito.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Necesidad de cubrir gastos urgentes o imprevistos.	236	25,24%
Beneficios y recompensas (puntos, millas, descuentos, etc.).	88	9,41%
Gastos básicos (alimentación, vivienda, servicios públicos, etc.).	110	11,76%
Compras de bienes duraderos (electrodomésticos, muebles, electrónicos, etc.).	248	26,52%
Gastos discrecionales (ropa, entretenimiento, viajes, etc.).	253	27,09%
Total	935	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

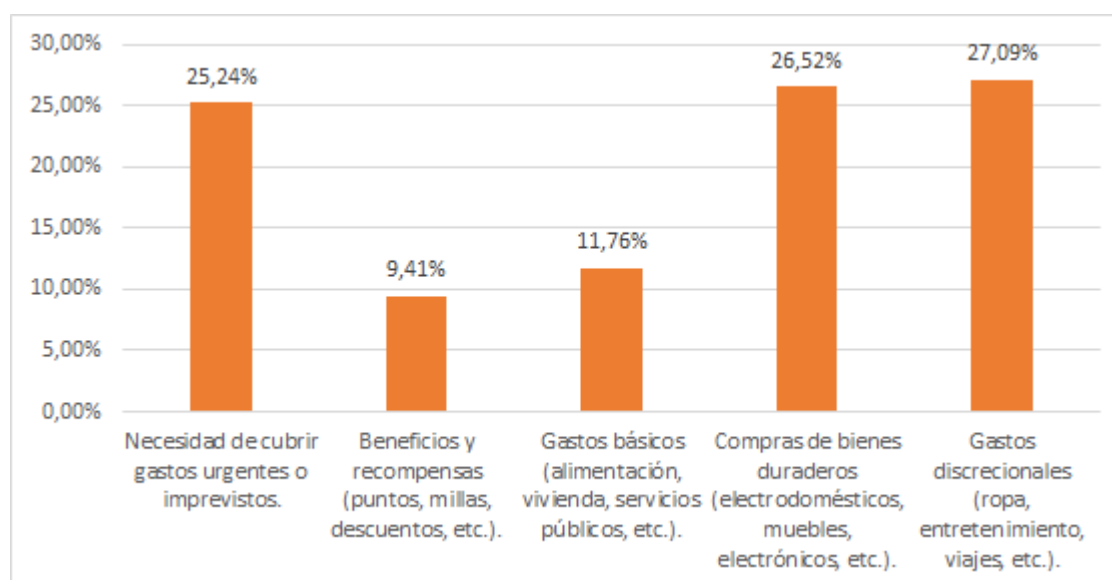


Gráfico 4-8: Gastos o compras más comunes realizadas con tarjetas de crédito.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Análisis e interpretación:

El 27.09% de los encuestados considera que los gastos discrecionales, como ropa, entretenimiento y viajes, son los principales motivadores para utilizar tarjetas de crédito. Además, el 26.52% señala que las compras de bienes duraderos, como electrodomésticos, muebles y electrónicos, son factores clave en su uso de tarjetas de crédito. Estos resultados reflejan la influencia de los deseos de consumo y las necesidades de adquirir bienes de larga duración en las decisiones de uso de tarjetas de crédito por parte de los encuestados.

4.1.9 5. En relación con tus ingresos mensuales, ¿sientes que tus deudas y obligaciones financieras son manejables?

Tabla 4-9: Manejabilidad de sus deudas y obligaciones financieras con relación a sus ingresos mensuales.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Sí	105	27,49%
No	277	72,51%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

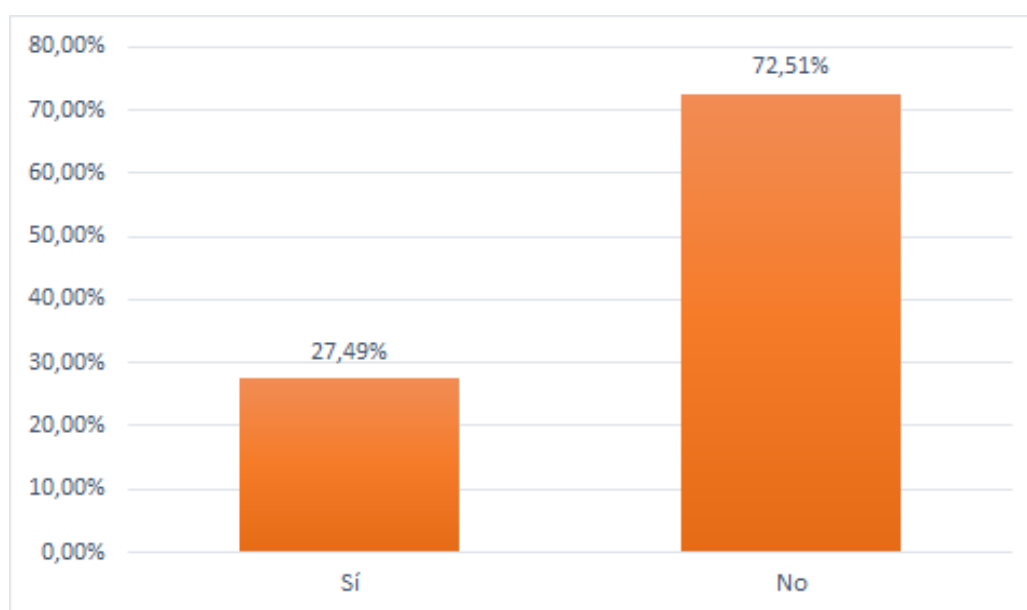


Gráfico 4-9: Manejabilidad de sus deudas y obligaciones financieras con relación a sus ingresos mensuales.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Análisis e interpretación:

El 72.51% de los encuestados indicó que no considera que sus deudas y obligaciones financieras sean manejables, mientras que el 27.49% expresó que sí las considera manejables. Estos resultados revelan una preocupante mayoría de encuestados que perciben sus deudas y obligaciones financieras como difíciles de gestionar con relación a sus ingresos mensuales.

4.1.10 6. ¿Ha tenido dificultades para cumplir con los pagos de tus deudas o tarjetas de crédito en los últimos 12 meses?

Tabla 4-10: Dificultades en cumplimientos de deudas.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Sí	281	73,56%
No	101	26,44%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

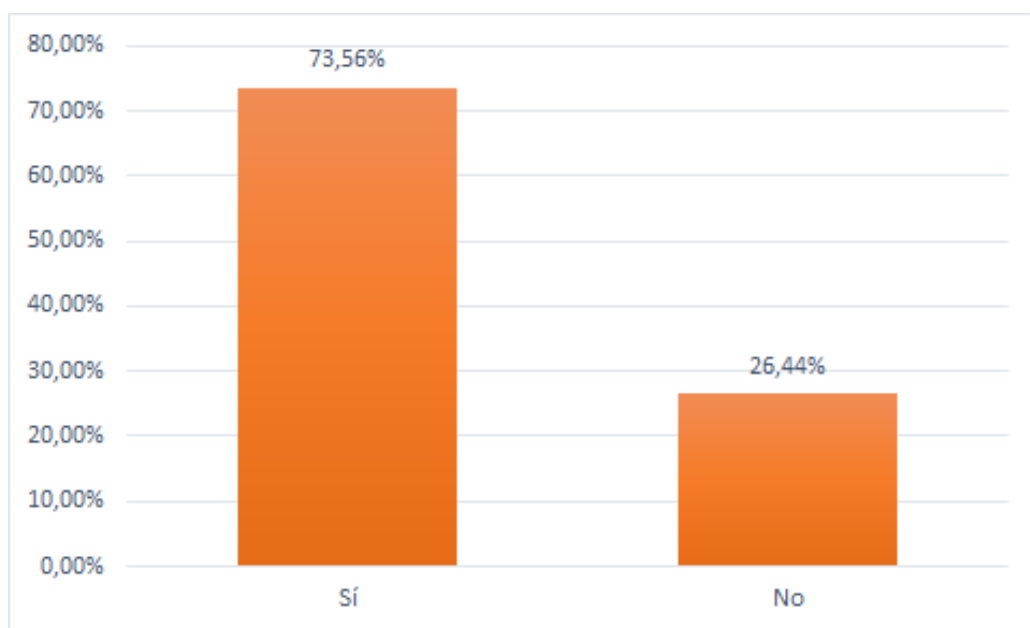


Gráfico 4-10: Dificultades en cumplimientos de deudas.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Análisis e interpretación:

Se destaca que el 73.56% de los encuestados respondió afirmativamente, indicando que han enfrentado dificultades en este aspecto. Por otro lado, el 26.44% de los encuestados manifestó no haber tenido dificultades en cumplir con sus pagos en el periodo mencionado. Estos resultados evidencian que una gran proporción de los encuestados ha experimentado dificultades en el cumplimiento de sus obligaciones financieras en el último año.

4.1.11 7. ¿Ha tenido que recurrir a préstamos adicionales o a renovación de deudas para hacer frente a tus obligaciones financieras existentes?

Tabla 4-11: Incurrencia en prestaciones financieras adicionales.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Sí	295	77,23%
No	87	22,77%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

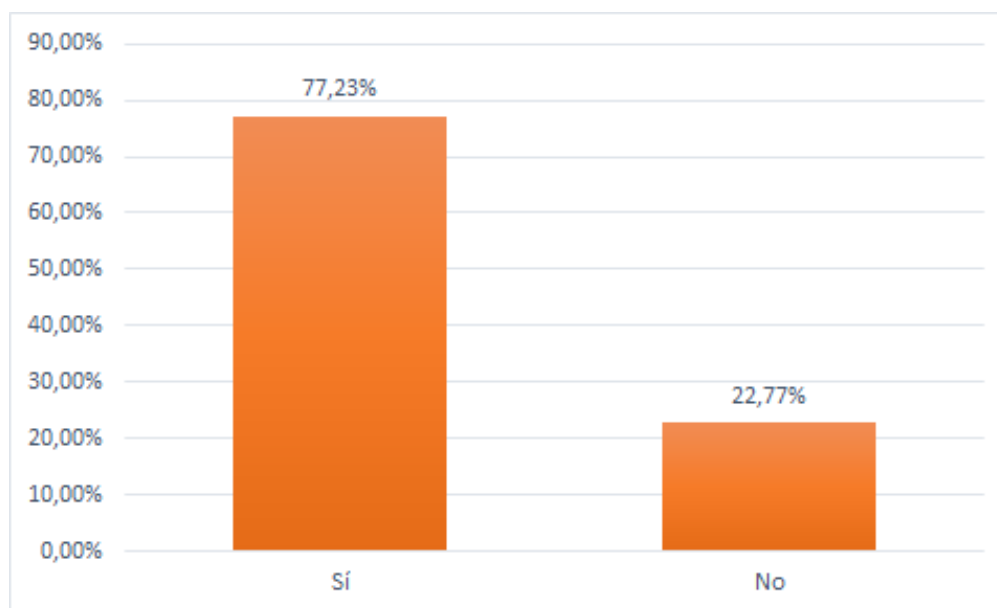


Gráfico 4-11: Incurrencia en prestaciones financieras adicionales.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Análisis e interpretación:

Se observa que el 77.23% de los encuestados respondió afirmativamente, indicando que han tenido que recurrir a estas opciones. Por otro lado, el 22.77% de los encuestados manifestó no haber tenido la necesidad de recurrir a préstamos adicionales o renovación de deudas para cumplir con sus obligaciones financieras. Estos resultados revelan que una gran mayoría de los encuestados ha tenido que buscar alternativas para hacer frente a sus compromisos financieros, lo que sugiere un posible problema de sobreendeudamiento en el segmento estudiado.

4.1.12 8. Considera usted que, ¿Actualmente se encuentra en una situación de sobreendeudamiento?

Tabla 4-12: Sobreendeudamiento.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Sí	279	73,04%
No	103	26,96%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

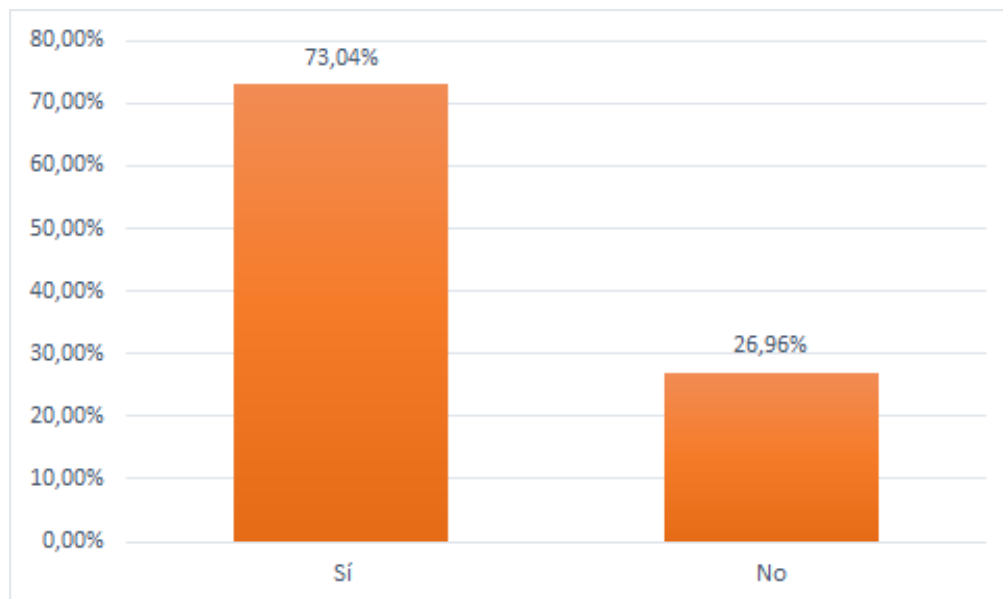


Gráfico 4-12: Sobreendeudamiento

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Análisis e interpretación:

Se observa que el 73.04% de los participantes respondió afirmativamente, indicando que consideran estar en dicha situación. Por otro lado, el 26.96% de los encuestados manifestó no encontrarse en una situación de sobreendeudamiento. Estos resultados revelan que una gran proporción de los encuestados percibe que están enfrentando una carga excesiva de deudas con relación a sus ingresos y capacidad de pago. Esto sugiere un problema de sobreendeudamiento en el segmento estudiado, que puede implicar significativamente en la estabilidad financiera de los encuestados.

4.1.13 9. ¿Considera que las instituciones financieras facilitan el acceso de tarjetas de crédito de manera responsable y acorde a la capacidad de pago de los usuarios?

Tabla 4-13: Acceso responsable de tarjetas de crédito.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Sí	144	37,7%
No	238	62,3%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

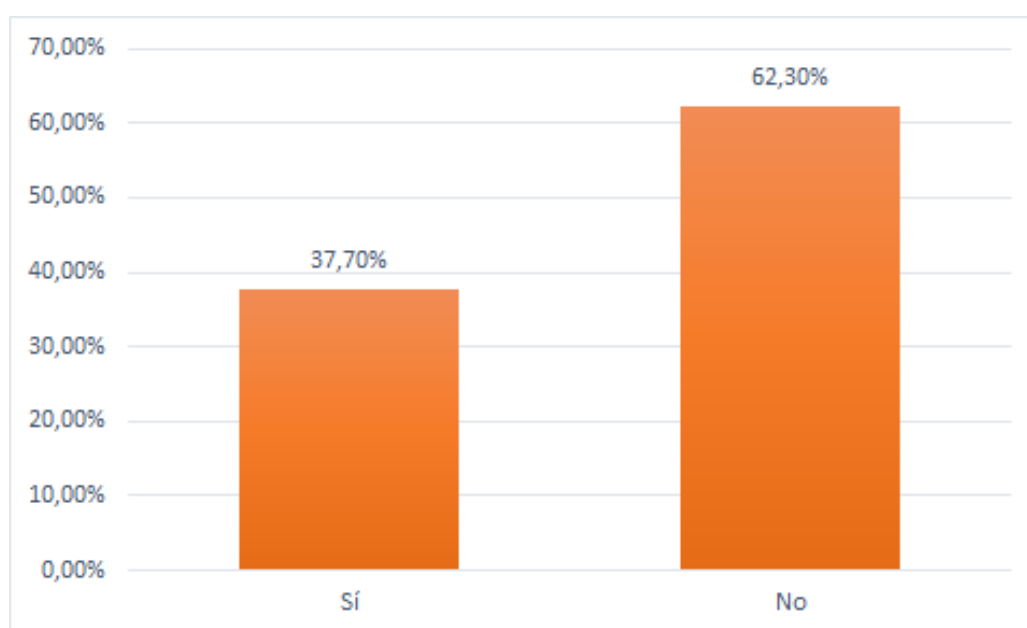


Gráfico 4-13: Acceso responsable de tarjetas de crédito.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Análisis e interpretación:

Se evidencia que el 62.3% de los participantes respondió negativamente, indicando que consideran que las instituciones financieras no cumplen con esta premisa. Por otro lado, el 37.7% de los encuestados manifestó que sí considera que las instituciones financieras facilitan el acceso a tarjetas de crédito de manera responsable y acorde a la capacidad de pago. Estos resultados revelan una percepción negativa por parte de la mayoría de los encuestados en cuanto a la actuación de las instituciones financieras en este aspecto, lo que sugiere una posible falta de transparencia y responsabilidad en el otorgamiento de tarjetas de crédito. Esto puede tener implicaciones en el incremento del riesgo de sobreendeudamiento en los usuarios.

4.1.14 10. ¿Ha experimentado prácticas abusivas por parte de las instituciones financieras en relación con tus tarjetas de crédito?

Tabla 4-14: Prácticas abusivas por parte de las instituciones financieras.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Sí	189	49,48%
No	193	50,52%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

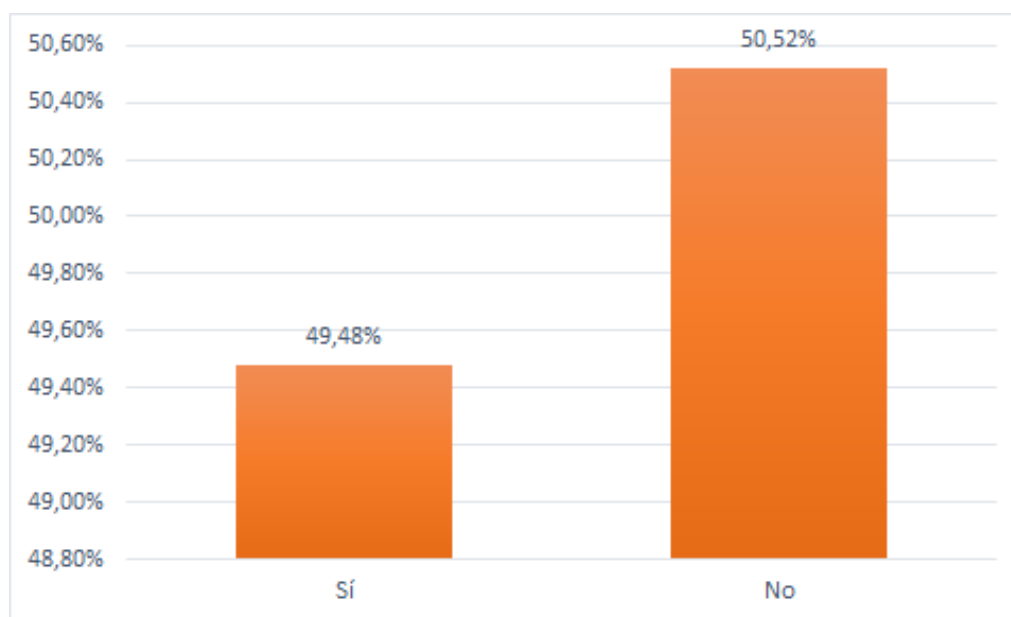


Gráfico 4-14: Prácticas abusivas por parte de las instituciones financieras.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Análisis e interpretación:

Se observa que el 50.52% de los participantes indicó que no ha experimentado dichas prácticas. Por otro lado, el 49.48% de los encuestados afirmó haber experimentado prácticas abusivas por parte de las instituciones financieras con relación a sus tarjetas de crédito. Estos resultados revelan una distribución casi equitativa entre aquellos que han experimentado prácticas abusivas y aquellos que no lo han hecho. Esto sugiere que existe un porcentaje significativo de usuarios que ha enfrentado situaciones negativas en su relación con las instituciones financieras en el contexto de las tarjetas de crédito. Estas prácticas abusivas pueden afectar negativamente el endeudamiento de los usuarios y su bienestar financiero.

4.1.15 11. ¿Cree que las instituciones financieras brindan información clara y transparente sobre las condiciones y costos asociados a las tarjetas de crédito?

Tabla 4-15: Transparencia de información.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Sí	172	45,03%
No	210	54,97%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

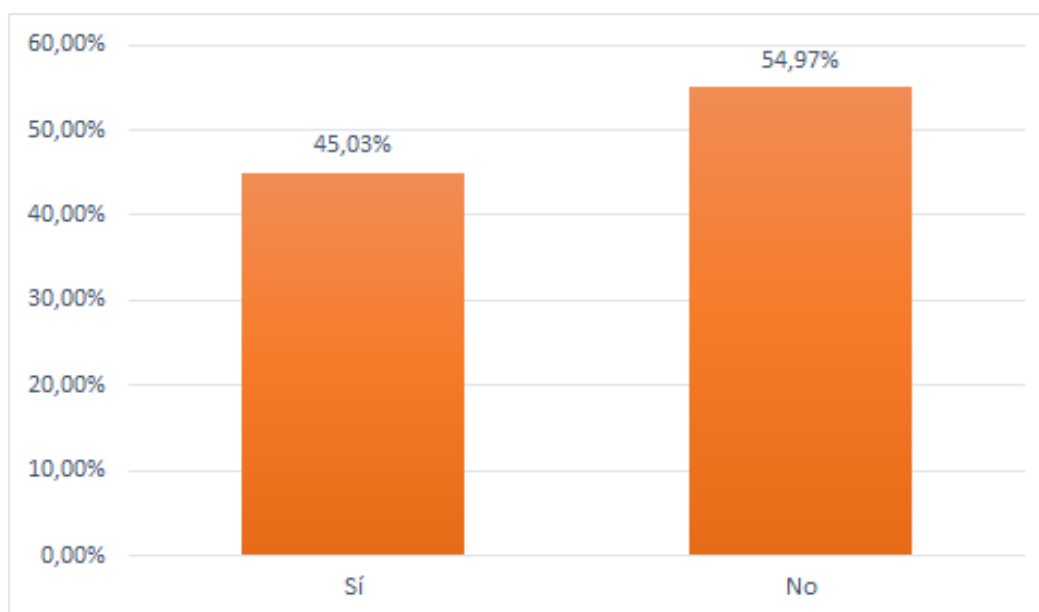


Gráfico 4-15: Transparencia de información.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Análisis e interpretación:

Se encontró que el 54.97% de los participantes indicó que no considera que las instituciones financieras brinden esta información de manera clara y transparente. Por otro lado, el 45.03% de los encuestados manifestó que sí percibe que las instituciones financieras ofrecen información clara y transparente sobre las condiciones y costos de las tarjetas de crédito. Estos resultados revelan una discrepancia en la percepción de los encuestados, lo que sugiere que existen oportunidades de mejora en la comunicación y transparencia por parte de las instituciones financieras con relación a las tarjetas de crédito.

4.1.16 12. ¿Considera que las políticas de crédito de las instituciones financieras promueven el endeudamiento responsable y la educación financiera?

Tabla 4-16: Políticas de crédito.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Sí	163	42,67%
No	219	57,33%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

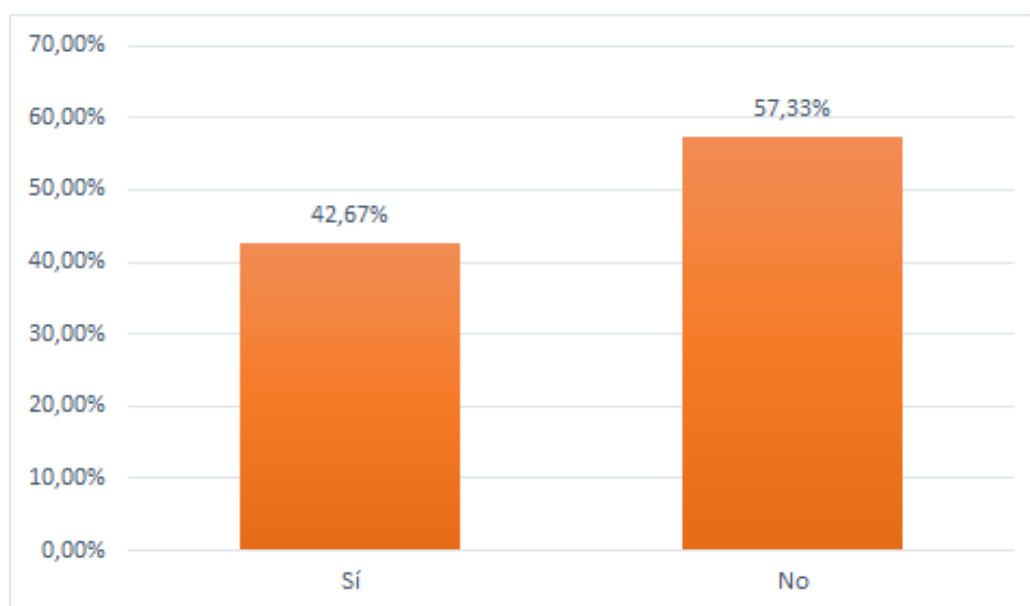


Gráfico 4-16: Políticas de crédito.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Análisis e interpretación:

El 57,33% de los participantes considera que las políticas de crédito de las instituciones financieras no fomentan el endeudamiento responsable y la educación financiera. Por otro lado, el 42,67% de los encuestados opinó que sí se promueve el endeudamiento responsable y la educación financiera a través de estas políticas. Estos resultados revelan una preocupación por parte de los encuestados en cuanto a la responsabilidad en el otorgamiento de crédito y la promoción de la educación financiera por parte de las instituciones financieras. Se destaca la necesidad de mejorar las políticas y prácticas para fomentar un endeudamiento responsable y una mayor educación financiera entre los usuarios de tarjetas de crédito.

4.1.17 13. ¿Ha recibido asesoramiento financiero por parte de las instituciones financieras o entidades especializadas para gestionar tus deudas y evitar el sobreendeudamiento?

Tabla 4-17: Asesoramiento financiero.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Sí	175	45,81%
No	207	54,19%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

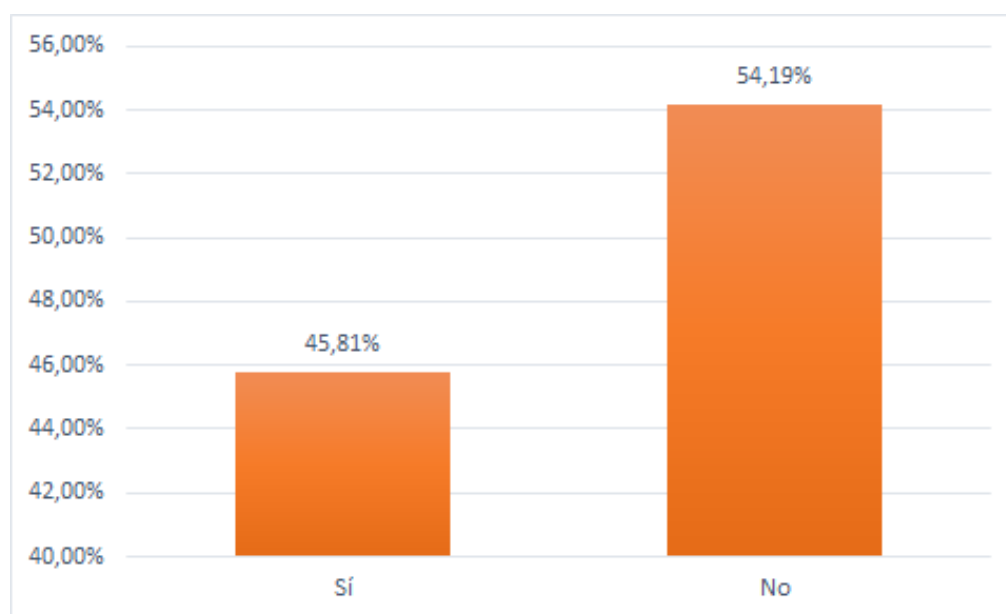


Gráfico 4-17: Asesoramiento financiero.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Análisis e interpretación:

El 54,19% de los participantes respondió que no ha recibido este tipo de asesoramiento. Por otro lado, el 45,81% de los encuestados afirmó que sí ha recibido asesoramiento financiero. Estos resultados revelan una brecha en cuanto al acceso a asesoramiento financiero, lo que puede influir en la capacidad de los individuos para manejar sus deudas de manera efectiva y evitar situaciones de sobreendeudamiento. Se destaca la importancia de promover el acceso y la disponibilidad de servicios de asesoramiento financiero para brindar apoyo y orientación a las personas en la gestión de sus finanzas personales y evitar problemas de endeudamiento excesivo.

4.1.18 14. ¿Qué medidas o acciones cree que podrían ayudar a prevenir el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito?

Tabla 4-18: Prevención del sobreendeudamiento.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Mayor regulación y control por parte de las instituciones financieras y entidades gubernamentales.	238	33,15%
Mejor educación financiera y asesoramiento para los usuarios de tarjetas de crédito.	310	43,18%
Restricciones en la publicidad y promoción de tarjetas de crédito.	170	3,68%
Total	718	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

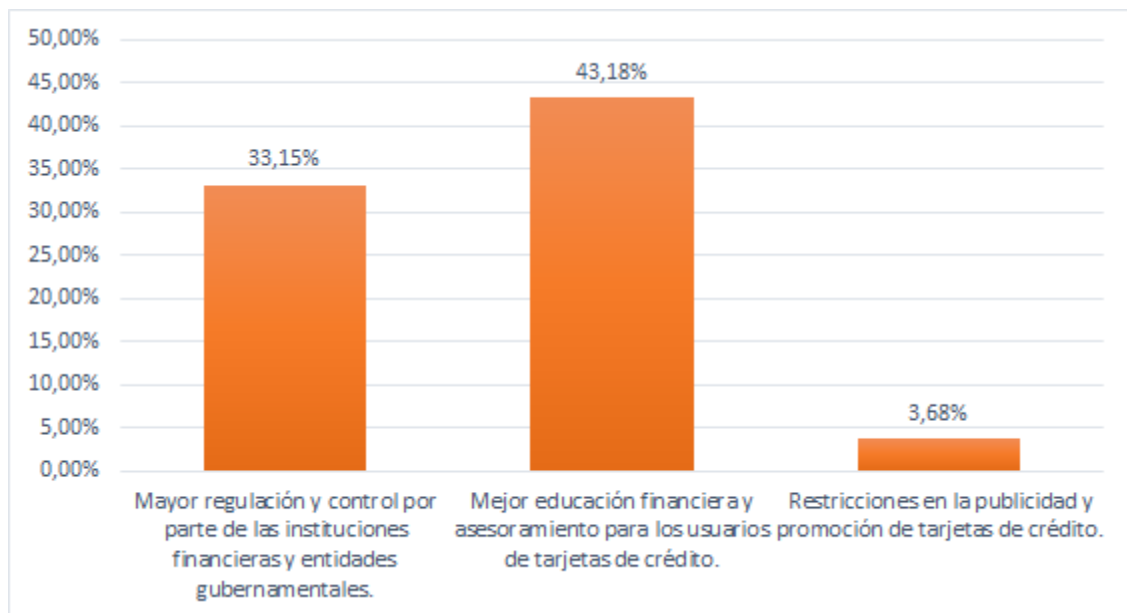


Gráfico 4-18: Prevención del sobreendeudamiento

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Análisis e interpretación:

El 43,18% de los encuestados considera que la mejor educación financiera y el asesoramiento son clave, mientras que el 33,15% opina que se necesita una mayor regulación y control por parte de instituciones financieras y entidades gubernamentales. Estos resultados enfatizan la importancia de la educación, el asesoramiento y la regulación para prevenir el sobreendeudamiento y promover el uso responsable de las tarjetas de crédito.

4.1.19 15. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación o asesoramiento sobre el uso responsable de tarjetas de crédito?

Tabla 4-19: Capacitaciones.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Sí	152	39,79%
No	230	60,21%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

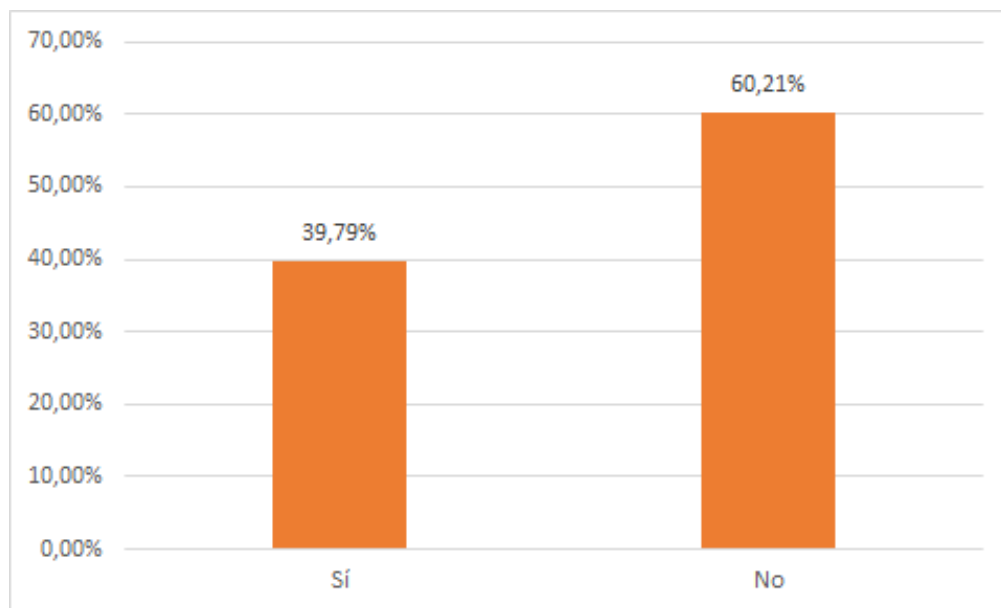


Gráfico 4-19: Capacitaciones.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Análisis e interpretación:

Revela que el 60,21% de ellos respondió que no ha recibido este tipo de capacitación, mientras que el 39,79% indicó que sí ha recibido dicha capacitación. Estos resultados destacan la necesidad de promover más educación financiera y asesorar a los usuarios de tarjetas de crédito para fomentar un uso responsable y evitar el sobreendeudamiento.

4.1.20 16. ¿Recomendaría a otras personas el uso de tarjetas de crédito como medio de financiamiento?

Tabla 4-20: Medio de financiamiento.

Valor	Frecuencia	Porcentaje
Sí	133	34,82%
No	249	65,18%
Total	382	100%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

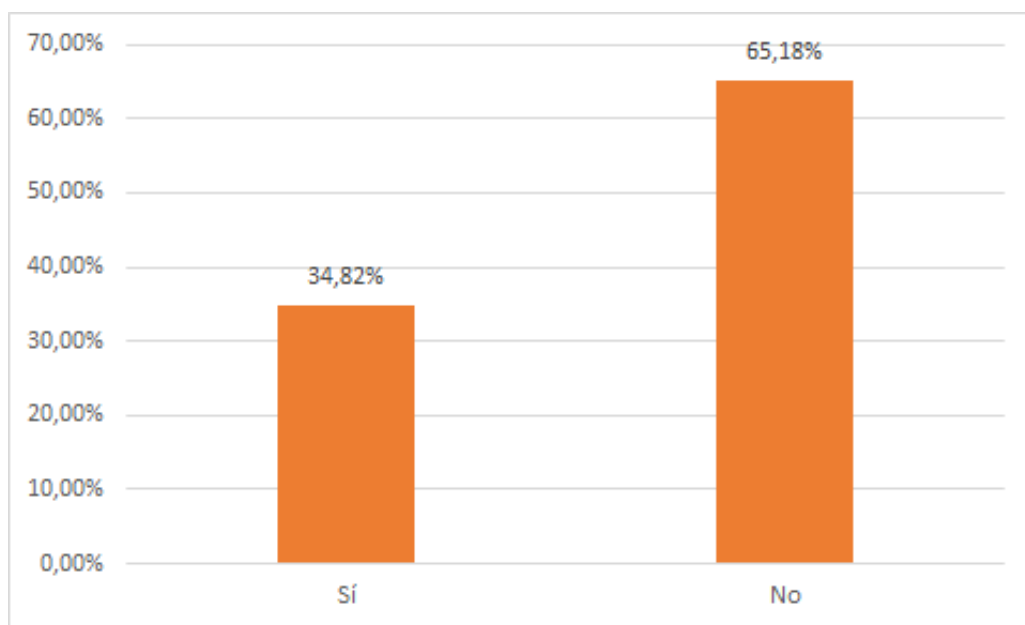


Gráfico 4-20: Medio de financiamiento.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Análisis e interpretación:

Revela que el 65,18% de ellos respondió que no ha experimentado dichas prácticas abusivas, mientras que el 34,82% indicó que sí ha tenido esta experiencia. Estos resultados resaltan la importancia de promover prácticas éticas y transparentes por parte de las instituciones financieras, así como de fortalecer los mecanismos de protección al consumidor, con el objetivo de prevenir situaciones de abuso y proteger los derechos de los usuarios de tarjetas de crédito.

4.2 Discusión

La sección de resultados de la encuesta muestra los patrones y comportamientos del uso de tarjetas de crédito entre los encuestados en la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas. Esta ciudad, con una población aproximada de 450,000 habitantes según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) en 2022, se convirtió en el foco de esta investigación. En el contexto de una población de 55,517 tarjetahabientes registrados por la Asociación de Bancos Privados (Asobanca) y Aval Buró como parte del sistema formal con al menos una tarjeta de crédito en 2022, este estudio se erige como un esfuerzo significativo para comprender las perspectivas y comportamientos financieros de una parte sustancial de la población de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Las encuestas realizadas a una muestra representativa de 382 tarjetahabientes generaron datos valiosos que permiten identificar tendencias y comprender las prácticas actuales en términos de gastos, endeudamiento, pagos y decisiones financieras. A través de estas respuestas, se ha proporcionado una plataforma para explorar las interacciones entre las instituciones financieras y los usuarios de tarjetas de crédito, así como para evaluar cómo las políticas y regulaciones actuales influyen en las actitudes y comportamientos financieros de los tarjetahabientes.

Al analizar la distribución de edades de los encuestados, se observa que el grupo de 36 a 45 años fue el más representado, constituyendo aproximadamente el 34,29% de la muestra. Por el contrario, el grupo de personas menores de 25 años fue el menos representado, abarcando solo el 11,26%. Esto sugiere que el acceso a tarjetas de crédito está más arraigado en la población adulta y económicamente activa de la ciudad.

En términos de género, se observa que la mayoría de los encuestados son hombres, con un 59,95% de la muestra. Aunque las mujeres también están representadas en la muestra, su proporción es menor, alrededor del 40,05%. Esta distribución de género puede sugerir que los hombres están más inclinados a enfrentar el problema de sobreendeudamiento en comparación con las mujeres en este contexto.

El análisis del nivel educativo revela que una gran parte de los encuestados, aproximadamente el 66,49%, posee educación terciaria o universitaria. Además, alrededor del 26,18% de los encuestados cuenta con educación secundaria. Estos hallazgos indican un nivel educativo notablemente alto en la población estudiada, lo que puede implicar una mejor capacidad para tomar decisiones financieras informadas y gestionar sus finanzas personales de manera efectiva.

En términos de ocupación, el 48,17% de los encuestados son empleados privados, lo que sugiere una fuente de ingresos potencialmente más estable. Además, alrededor del 20,68% se dedica a actividades por cuenta propia, lo que refleja una diversidad en las situaciones laborales de los participantes y su posible impacto en sus ingresos y capacidad de endeudamiento.

En relación con el número de tarjetas de crédito que poseen, la mayoría de los encuestados, aproximadamente el 64,66%, indicaron tener entre 2 y 3 tarjetas de crédito. Esto sugiere que una parte significativa de los encuestados utiliza múltiples tarjetas de crédito para realizar sus transacciones financieras.

En cuanto a los tipos de tarjetas de crédito que poseen, se observa que MasterCard y Visa son las opciones más comunes, con frecuencias del 23,02% y 22,64% respectivamente. Además, los resultados muestran una preferencia por American Express Verde y Ala Clásica en el segmento D de la segmentación de tarjetas de crédito.

En términos de la experiencia de uso de tarjetas de crédito, la mayoría de los encuestados ha utilizado tarjetas de crédito durante 4 a 6 años, con un 43,46% de la muestra en este grupo. Además, un 27,75% ha utilizado tarjetas de crédito durante 7 años o más, lo que indica una amplia experiencia entre los encuestados.

En lo que respecta a los motivadores para utilizar tarjetas de crédito, se observa que un 27,09% de los encuestados considera que los gastos discrecionales, como ropa, entretenimiento y viajes, son los principales impulsores. Además, el 26,52% señala que las compras de bienes duraderos, como electrodomésticos y muebles, son factores clave en el uso de tarjetas de crédito.

En cuanto a la manejabilidad de las deudas y obligaciones financieras en relación con los ingresos mensuales, la mayoría de los encuestados, aproximadamente el 72,51%, considera que no son manejables. Esto sugiere una preocupante mayoría de encuestados que perciben sus deudas y obligaciones financieras como difíciles de gestionar en relación con sus ingresos mensuales.

En relación con las dificultades para cumplir con los pagos de deudas o tarjetas de crédito en los últimos 12 meses, se destaca que un 73,56% de los encuestados ha enfrentado dificultades en este aspecto. Esto resalta una proporción significativa de encuestados que ha experimentado problemas para cumplir con sus obligaciones financieras en el último año.

En cuanto a la incurrencia en préstamos adicionales o renovación de deudas para hacer frente a las obligaciones financieras existentes, un 77,23% de los encuestados ha tenido que recurrir a estas opciones. Esto sugiere que una gran mayoría de los encuestados ha tenido que buscar alternativas para manejar sus compromisos financieros.

En relación con el sobreendeudamiento, un 73,04% de los encuestados considera que se encuentra en una situación de sobreendeudamiento. Esta percepción puede estar relacionada con las dificultades reportadas para cumplir con los pagos y la necesidad de recurrir a préstamos adicionales.

En cuanto a la percepción de las instituciones financieras en relación con la accesibilidad responsable a tarjetas de crédito, un 62,3% de los encuestados no considera que las instituciones financieras estén facilitando el acceso de manera responsable y acorde a la capacidad de pago. Esto sugiere una falta de confianza en las prácticas de concesión de tarjetas de crédito por parte de las instituciones financieras.

En relación con las prácticas abusivas y la transparencia de las instituciones financieras, un 49,48% de los encuestados ha experimentado prácticas abusivas por parte de estas instituciones en relación con sus tarjetas de crédito. Además, el 54,97% de los encuestados no considera que las instituciones financieras brinden información clara y transparente sobre las condiciones y costos asociados con las tarjetas de crédito.

En relación con las políticas de crédito y el asesoramiento financiero brindado por las instituciones financieras, un 57,33% de los encuestados no considera que las políticas de crédito promuevan el endeudamiento responsable y la educación financiera. Además, un 54,19% de los encuestados no ha recibido asesoramiento financiero para gestionar sus deudas y evitar el sobreendeudamiento.

En relación con las medidas de prevención del sobreendeudamiento, un 43,18% de los encuestados cree que una mejor educación financiera y asesoramiento para los usuarios de tarjetas de crédito serían medidas efectivas. Además, un 33,15% considera que se necesita mayor regulación y control por parte de las instituciones financieras y entidades gubernamentales para prevenir el sobreendeudamiento.

En cuanto a la recomendación del uso de tarjetas de crédito a otras personas, un 65,18% de los encuestados no recomendaría el uso de tarjetas de crédito como medio de financiamiento.

En conjunto, estos resultados comprenden los comportamientos financieros y las percepciones de los tarjetahabientes en Santo Domingo de los Tsáchilas. Los patrones emergentes de endeudamiento, uso de tarjetas de crédito y dificultades en los pagos plantean la necesidad de medidas preventivas y educativas para promover un uso más responsable de las tarjetas de crédito en esta población específica.

En el transcurso de esta discusión de los patrones de uso de tarjetas de crédito en función del género, se han destacado diferencias y percepciones significativas entre hombres y mujeres. Los resultados demuestran que, si bien existen similitudes en ciertos aspectos, como la posesión de tarjetas de crédito y la percepción de sobreendeudamiento, también hay distinciones marcadas en áreas clave como los motivos de uso, la recomendación a otros y la necesidad de capacitación financiera.

En cuanto a tarjetas de crédito, los datos indican que hombres y mujeres son activos usuarios de este instrumento financiero. Los hombres parecen tener una tendencia algo mayor a tener múltiples tarjetas que las mujeres.

Los resultados resaltan la diversidad de propósitos para los que se usan las tarjetas de crédito. Los hombres y las mujeres comparten algunas razones, como gastos discrecionales y compras de bienes duraderos, pero también difieren en áreas como la cobertura de gastos urgentes, donde las mujeres parecen recurrir más a esta opción.

En cuanto a la percepción de sobreendeudamiento, ambos géneros reconocen la existencia de esta problemática, pero las cifras indican que una proporción considerable de encuestados en ambos grupos se siente afectada por ella. Estos resultados subrayan la importancia de implementar medidas preventivas y soluciones de alivio de deudas.

Uno de los hallazgos más relevantes es la divergencia en la recomendación del uso de tarjetas de crédito a otras personas. Las mujeres muestran una mayor cautela en esta área, lo que sugiere una mayor conciencia de los riesgos asociados con este tipo de financiamiento en comparación con los hombres.

En resumen, esta discusión demuestra que la caracterización juega un papel crucial en las percepciones y comportamientos relacionados con el uso de tarjetas de crédito. Las estrategias de educación financiera y los servicios bancarios deben ser sensibles a estas diferencias,

proporcionando información y recursos adecuados para abordar las preocupaciones y necesidades específicas de hombres y mujeres en su gestión financiera. En última instancia, la comprensión de estas diferencias enriquece la capacidad de las instituciones financieras y los formuladores de políticas para desarrollar enfoques más efectivos y personalizados que promuevan la responsabilidad financiera y eviten situaciones de sobreendeudamiento.

CAPÍTULO V

5. MARCO PROPOSITIVO

5.1 Título de la propuesta

“Lineamientos para el manejo responsable de tarjetas de crédito por parte de los usuarios del segmento D y E y las instituciones financieras en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, año 2023”.

5.2 Justificación de la propuesta

El estudio realizado sobre el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el segmento D y E en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas revela la necesidad de tomar medidas para abordar esta problemática. Usar tarjetas de crédito para compras sin efectivo y aplazamiento de pagos ha demostrado consecuencias negativas en la economía de los usuarios, especialmente aquellos con un nivel de educación financiera limitado.

En este contexto, es crucial que las instituciones financieras adopten un criterio más riguroso al otorgar tarjetas de crédito. Se debe considerar que muchas personas realizan consumos que no pueden pagar posteriormente, lo que resulta en un ciclo de endeudamiento desfavorable. Es necesario fortalecer las restricciones en la emisión de tarjetas de crédito, especialmente para aquellos individuos con un historial de endeudamiento significativo.

Para ello es fundamental brindar capacitación a los futuros titulares de tarjetas de crédito. Las instituciones financieras pueden ofrecer cursos que aborden temas como planificación financiera, elaboración de presupuestos y comprensión de las tasas de interés. Esta capacitación permitirá a los usuarios adquirir los conocimientos necesarios para gestionar de manera responsable sus finanzas y tomar decisiones informadas sobre el uso de tarjetas de crédito.

Además, es fundamental que las instituciones públicas desempeñen un papel activo en la promoción de la educación financiera desde los niveles más básicos de la educación. Brindar a los ciudadanos una comprensión sólida de los conceptos financieros y las implicaciones del uso de tarjetas de crédito ayudará a prevenir situaciones de sobreendeudamiento en el futuro.

Esta propuesta radica en la necesidad de abordar el problema del sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el segmento D y E. Mediante la adopción de criterios más rigurosos por parte de las

instituciones financieras, la capacitación de los futuros titulares de tarjetas de crédito y la promoción de la educación financiera a nivel público, se busca prevenir situaciones de sobreendeudamiento y promover un uso responsable de las tarjetas de crédito. Estas medidas contribuirán a mejorar la estabilidad financiera de los usuarios y fomentar una cultura financiera más sólida en la población.

5.3 Institución Ejecutora

Esta propuesta está dirigida hacia las entidades emisoras de tarjetas de crédito, la banca privada en la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas y la Superintendencia de Bancos del Ecuador. Los resultados y análisis derivados de este estudio podrían ser de gran relevancia para estas partes interesadas:

5.3.1 Banca privada, entidades emisoras y Superintendencia de Bancos del Ecuador.

La banca privada y las entidades emisoras, así como la Superintendencia de Bancos juegan un papel fundamental en el contexto del sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el segmento D y E. Estas instituciones son responsables de otorgar tarjetas de crédito a los usuarios y establecer las condiciones y términos asociados a su uso. Es importante destacar el rol y las responsabilidades de estas entidades:

5.3.1.1 Banca privada:

Las instituciones de banca privada son entidades financieras que ofrecen una amplia gama de servicios financieros, incluyendo la emisión de tarjetas de crédito. Su objetivo principal es satisfacer las necesidades financieras de sus usuarios de alto patrimonio neto. Con respecto al sobreendeudamiento; la banca privada debe asegurarse de evaluar adecuadamente la capacidad de pago de los solicitantes de tarjetas de crédito, establecer límites de crédito responsables y asesoramiento financiero personalizado para evitar dificultades financieras.

Puede tener una influencia significativa en las estrategias y operaciones de las entidades de banca privada presentes en la localidad. Los resultados obtenidos podrían permitirles adaptar sus servicios crediticios de manera más alineada con las necesidades y comportamientos financieros de los usuarios locales. A través de un mayor entendimiento de las preferencias y patrones de gasto de los tarjetahabientes, las instituciones de banca privada podrían ajustar sus ofertas de productos, políticas de otorgamiento de crédito y programas de educación financiera para abordar

de manera más eficiente los desafíos de endeudamiento y fomentar un uso responsable de las tarjetas de crédito entre sus usuarios. En última instancia, esta adaptación podría contribuir a una relación más sólida entre las entidades de banca privada y la comunidad de tarjetahabientes en la Ciudad.

En dicho contexto de beneficio específico, los principales emisores de tarjetas de crédito que conforman la Banca privada en la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, se presentan los siguientes:

Tabla 5-1: Principales emisores de Tarjetas de Crédito en la Banca Privada de Santo Domingo de los Tsáchilas.

<i>Santo Domingo de los Tsáchilas</i>	Banco Privado
	Banco Diners Club
	Banco Pacífico
	Banco Pichincha
	Produbanco Grupo Promerica
	Banco Guayaquil
	Banco Internacional
	Banco Bolivariano
	Banco Solidario
	Banco del Austro
	Banco General Rumiñahui
	Banco de Machala
	Banco Amazonas
	Banco de Loja
Banco Comercial de Manabí	

Fuente: Superintendencia de Bancos del Ecuador (2022).

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

5.3.1.2 Entidades emisoras:

Podría proporcionar valiosa perspectiva a diversas entidades, incluyendo emisores de tarjetas de crédito, instituciones financieras, reguladores, organismos de educación financiera, instituciones académicas y grupos de defensa del consumidor. Los resultados podrían ser empleados por los emisores de tarjetas para afinar sus estrategias crediticias y educar a los usuarios. Los reguladores podrían encontrar en ellos fundamentos para políticas más eficaces. Las entidades de educación financiera podrían diseñar programas y recursos basados en estos hallazgos, y tanto académicos como grupos de consumidores podrían utilizarlos para profundizar en la comprensión del endeudamiento y el comportamiento financiero. En conjunto, esta investigación podría influir en

la emisión, regulación y uso de tarjetas de crédito, impactando positivamente a los consumidores y al sistema financiero.

5.3.1.3 Superintendencia de Bancos del Ecuador:

En su carácter de entidad reguladora y supervisora del sector bancario, la Superintendencia de Bancos podría emplear los resultados del estudio para conocer el fenómeno del sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en los segmentos D y E en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas. Esta entidad podría evaluar la efectividad de las regulaciones vigentes, identificar áreas potenciales de mejora y emprender medidas para fortalecer la supervisión y el control en lo referente al manejo responsable de las tarjetas de crédito. Los resultados de la investigación podrían proporcionar información valiosa para formular políticas y tomar decisiones regulatorias para proteger los intereses de los consumidores y fomentar la estabilidad del sistema financiero.

En conclusión, tanto la banca privada, las entidades emisoras y la Superintendencia de Bancos tienen la responsabilidad de promover prácticas responsables y transparentes en el uso de tarjetas de crédito. Su papel es fundamental para proteger a los usuarios y fomentar una cultura financiera saludable.

5.4 Beneficiarios

Esta tiene el potencial de generar un impacto positivo en la vida financiera de los usuarios de tarjetas de crédito de estos segmentos y en la comunidad en general, para ello se identifican los siguientes beneficiarios de la presente investigación:

5.4.1 Beneficiarios directo:

Se refieren a las personas, grupos u organizaciones que obtienen de manera directa los resultados favorables, ventajas, servicios o recursos derivados de un programa, proyecto o actividad específica. Son personas o entidades que experimentan los efectos positivos de una iniciativa particular. En el caso de la presente investigación, se han determinado los siguientes:

5.4.1.1 Usuarios de tarjetas de crédito del segmento D y E:

Los 55.517 usuarios en el sistema formal que cuentan con una tarjeta de crédito durante el año 2022, en la localidad de Santo Domingo de los Tsáchilas, representan un segmento de interés en el estudio. Los individuos que participan en la investigación se convierten en los responsables directos de la investigación, puesto que el estudio persigue comprender y abordar el sobreendeudamiento que enfrentan. Al enfocarse en sus necesidades y circunstancias particulares, se esfuerza por otorgar soluciones tangibles que talibán su carga financiera y fomenten una gestión más responsable de sus finanzas personales. Este enfoque dirigido tiene el potencial de generar un impacto significativo en el bienestar económico de esta población local.

5.4.2 Beneficiarios indirectos:

Son aquellos individuos, grupos u organizaciones que, aunque no son los destinatarios principales de un programa, proyecto o actividad, todavía experimentan los efectos positivos o las consecuencias positivas derivadas de dicha iniciativa. En el caso de la presente investigación, se han determinado los siguientes:

5.4.2.1 Público en general:

Se beneficiaría al recibir información relevante y práctica sobre el uso responsable de las tarjetas de crédito, lo que les ayudaría a tomar decisiones financieras más informadas y evitar situaciones de sobreendeudamiento. Al contar con esta información, podrían comprender mejor los riesgos y beneficios asociados con el uso de las tarjetas de crédito, así como adoptar medidas preventivas para evitar caer en deudas excesivas. En base a los grupos estudiados en la presente investigación, se podrían ver beneficiados a nivel general aquellos:

Beneficiarios Indirectos	Razón
Tutores, educadores	Mayor conciencia sobre la importancia de la educación financiera temprana, permitiéndoles impartir conocimientos efectivos y prevenir futuros problemas de sobreendeudamiento en las generaciones jóvenes.
Familiares, parejas, círculo social	Mejor comprensión de prácticas financieras saludables a través del conocimiento generado por la presente investigación, lo que podría resultar en decisiones monetarias más informadas y en la creación de una cultura financiera responsable.
Empleadores	Posibilidad de identificar y abordar problemas de sobreendeudamiento entre sus empleados a partir de los resultados del estudio, lo que contribuiría a un ambiente laboral más estable y productivo.
Organizaciones benéficas	Información valiosa sobre las causas y consecuencias del sobreendeudamiento, permitiéndoles diseñar programas de apoyo

	financiero y educación para personas en situación vulnerable, contribuyendo así a una jubilación más segura y a proyectos benéficos efectivos.
--	--

Fuente: Información adaptada del Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN) (2022).

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

5.4.2.2 *Investigadores y académicos:*

La comunidad académica y los investigadores en finanzas, economía y estudios sociales pueden beneficiarse directamente al obtener conocimientos y perspectivas sobre el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en los segmentos D y E. Esto puede contribuir a la generación de nuevos estudios, investigaciones y debates académicos.

Beneficiarios Indirectos	Caracterización	Beneficios
Profesores de Economía	Académicos que se especializan en economía.	Permitirá el uso de resultados concretos para enriquecer clases y discusiones e inspirar nuevas áreas de investigación y debates; de tal manera que, contribuyen a una comprensión realista de los desafíos financieros.
Investigadores en Finanzas	Expertos que investigan temas financieros.	Podrán utilizar los resultados como base para análisis más profundos y contribuir a la construcción de teorías y modelos en el campo financiero; obteniendo información valiosa para sus propias investigaciones.
Académicos de Ciencias Sociales	Expertos en estudios sociales y comportamiento.	Pueden explorar el comportamiento financiero en contextos socioculturales e incorporar ejemplos concretos en sus cursos de estudio.

Fuente: Información adaptada del Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN) (2022).

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

5.4.2.3 *Comercios y establecimientos:*

Al comprender los riesgos y desafíos asociados con el sobreendeudamiento, estos negocios y empresas ajustan sus estrategias de marketing y ventas para establecer una relación más responsable con sus usuarios. Esto implica la promoción de prácticas comerciales éticas, la implementación de programas de educación financiera dirigidos a los consumidores, y una evaluación más rigurosa de la capacidad de pago de los usuarios antes de ofrecerles crédito.

Tipo de Negocios y Establecimientos	Beneficios
--	-------------------

Tiendas minoristas, restaurantes, servicios financieros	Al comprender los riesgos del sobreendeudamiento, pueden ajustar sus estrategias para relaciones más responsables, promoviendo prácticas éticas, educando en finanzas y evaluando la capacidad de pago antes de ofrecer crédito, fortalecen la confianza y fomentan una comunidad financieramente prudente.
Gasolineras, concesionarios de autos, entre otros.	Se benefician al adaptar sus enfoques ante el sobreendeudamiento al promover transacciones responsables, educar en finanzas y evaluar la capacidad de pago, contribuyen a una cultura financiera más sensata y sostenible en la comunidad.
Supermercados, salones de belleza, agencias de viajes, entre otros.	Pueden optimizar su interacción con usuarios al entender los riesgos del sobreendeudamiento. Impulsando prácticas éticas, programas educativos y evaluaciones de capacidad de pago, fortalecen la confianza y fomentan decisiones financieras más informadas.

Fuente: Información adaptada del Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN) (2022).

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

5.5 Antecedentes

El sobreendeudamiento con tarjetas de crédito es un problema financiero que afecta a muchas personas en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador. El uso indiscriminado de tarjetas de crédito y la falta de educación financiera adecuada han llevado a un aumento en los niveles de endeudamiento de la población, especialmente en el segmento D y E. Esta situación puede tener consecuencias graves para los usuarios, afectando su capacidad de pago, su bienestar financiero y su calidad de vida en general.

Los resultados de la encuesta revelan que la mayoría de los encuestados ha usado tarjetas de crédito de 4 a 6 años y que los gastos discrecionales y las compras de bienes duraderos son las principales categorías asociadas al uso de tarjetas de crédito. También se observa que una parte significativa de encuestados considera que sus deudas no son manejables y ha tenido dificultades para cumplir con los pagos de deudas o tarjetas de crédito el último año.

Además, se destaca la necesidad de establecer mecanismos de monitoreo y control por parte de las instituciones financieras para detectar y prevenir prácticas abusivas relacionadas con el uso de tarjetas de crédito, como cargos ocultos, tasas de interés excesivas o cláusulas abusivas. También se resalta la importancia de mejorar la transparencia en las condiciones y costos asociados a las tarjetas de crédito, garantizando que los usuarios tengan acceso a información clara y comprensible.

En este contexto, se plantea la necesidad de implementar medidas preventivas y soluciones efectivas para abordar el problema del sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el segmento D y E en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas. Estas medidas incluyen promover la educación financiera, tanto a nivel individual como comunitario, para que los usuarios adquieran las habilidades necesarias para tomar decisiones financieras informadas y gestionar adecuadamente su deuda. Asimismo, se requiere establecer regulaciones más estrictas para prevenir prácticas abusivas por parte de las instituciones financieras y fomentar la competencia en el mercado de tarjetas de crédito.

El sobreendeudamiento con tarjetas de crédito es un desafío que también afecta a nivel general en Ecuador. Los datos disponibles muestran que un porcentaje significativo de la población ecuatoriana enfrenta dificultades para manejar sus deudas y cumplir con los pagos de tarjetas de crédito. Esto puede atribuirse a varios factores, como la falta de educación financiera, el acceso fácil a líneas de crédito y las prácticas abusivas por parte de las instituciones financieras.

En cuanto a acceso a tarjetas de crédito, se ha observado una concentración en las marcas Visa y MasterCard, lo que indica la preferencia de los usuarios por opciones establecidas y confiables. Sin embargo, es importante diversificar las opciones de tarjetas de crédito disponibles en el mercado para brindar a los usuarios una mayor variedad y adaptabilidad a sus necesidades financieras.

En cuanto a la percepción de los usuarios sobre las políticas de crédito y el manejo de las tarjetas de crédito por parte de las instituciones financieras, se destaca la necesidad de promover prácticas responsables y transparentes. Los encuestados expresaron la importancia de recibir información clara y comprensible sobre las condiciones y costos asociados a las tarjetas de crédito, y la necesidad de asesorar financiero para gestionar sus deudas adecuadamente y evitar sobreendeudamiento.

En el contexto ecuatoriano, se reconoce la importancia de promover la educación financiera desde las etapas iniciales de la educación y brindar programas de capacitación y asesoramiento financiero accesibles para los ciudadanos. Esto ayudará a mejorar la capacidad de los usuarios para tomar decisiones informadas, gestionar sus deudas de manera responsable y evitar el sobreendeudamiento.

En resumen, los resultados y hallazgos de la encuesta respaldan la necesidad de abordar el problema del sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el segmento D y E en la ciudad de

Santo Domingo de los Tsáchilas. Es fundamental implementar medidas preventivas, promover la educación financiera, mejorar la transparencia en las condiciones y costos de las tarjetas de crédito, y establecer mecanismos de monitoreo y control por parte de las instituciones financieras. Estas acciones contribuirán a promover un uso responsable de las tarjetas de crédito y garantizar el bienestar financiero de los usuarios en esta población.

5.6 Dimensiones

5.6.1 Dimensión socioeconómica:

Se enfoca en analizar las características socioeconómicas de los usuarios del segmento D y E, como su nivel educativo y ocupación. Estos factores socioeconómicos pueden influir en el riesgo de sobreendeudamiento, ya que personas con ingresos más bajos o con menor educación financiera pueden ser más vulnerables. Por lo tanto, es necesario diseñar programas de educación financiera específicos para este segmento de la población y promover oportunidades de mejora en su nivel socioeconómico.

5.6.2 Dimensión de comportamiento financiero:

Se centra en el análisis de los patrones de comportamiento financiero de los usuarios del segmento D y E. Se examina el uso de tarjetas de crédito, los niveles de endeudamiento y los hábitos de pago. Esta información es crucial para comprender cómo estos comportamientos pueden conducir al sobreendeudamiento y qué medidas pueden implementarse para fomentar un uso responsable de las tarjetas de crédito. Se recomienda establecer límites de crédito adecuados, brindar asesoramiento financiero personalizado y promover prácticas de pago responsable.

5.6.3 Dimensión regulatoria y de políticas públicas

Se enfoca en evaluar las regulaciones existentes y las políticas públicas relacionadas con el uso de tarjetas de crédito y el sobreendeudamiento en el segmento D y E. Es necesario revisar y fortalecer estas regulaciones para garantizar que las instituciones financieras operen de manera responsable y ética. Además, se deben implementar políticas públicas que promuevan la educación financiera y la transparencia en las prácticas crediticias, así como mecanismos de protección al consumidor.

5.6.4 Dimensión educativa y de concientización:

Se centra en la importancia de la educación financiera y la concientización sobre el uso responsable de las tarjetas de crédito. Es fundamental implementar programas de educación financiera dirigidos a los usuarios del segmento D y E, proporcionando información clara y accesible sobre el manejo adecuado de las tarjetas de crédito, el presupuesto personal y la gestión de deudas. Además, es importante fomentar la concientización sobre los riesgos del sobreendeudamiento y promover una cultura financiera responsable en la sociedad.

Aplicando estas dimensiones permitirá abordar el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el segmento D y E. Mediante la implementación de medidas socioeconómicas, cambios en el comportamiento financiero, fortalecimiento de la regulación y políticas públicas, y la promoción de la educación financiera y concientización, se podrán prevenir situaciones de sobreendeudamiento y promover un uso responsable de tarjetas de crédito en beneficio de los usuarios de este segmento.

5.7 Análisis integral de las dimensiones de estudio

5.7.1 Diferenciado por género – edad en el uso de tarjetas de crédito:

En relación con los resultados demográficos de la población encuestada, enfatizando la edad y el sexo de los tarjetahabientes, es vital para un análisis integral y perspicaz. Los desgloses de estos hallazgos proporcionan una mirada precisa sobre la composición de la muestra, y su análisis subsecuente desempeña un rol significativo en la identificación de patrones relacionados con el sobreendeudamiento en la población objetivo.

En cuanto a la variable de edad, los datos desvelan una distribución que merece especial atención. En primer lugar, en el grupo de edades menor a 25 años, se observa que un 6,02% de tarjetahabientes masculinos y un 5,24% de tarjetahabientes femeninos conforman la población encuestada en este rango. Aunque las diferencias en este grupo son pequeñas, hay que señalar que ambos géneros presentan porcentajes similares de participación en la muestra.

Al examinar el grupo de edades entre 26 y 35 años, se identifica una mayor presencia de hombres en la población encuestada, con un 11,78% en comparación con un 15,97% de mujeres. Esto podría indicar que los hombres en este rango de edad tienen una mayor disposición a participar

en encuestas relacionadas con cuestiones financieras, o posiblemente refleje patrones de acceso a tarjetas de crédito en esta demografía específica.

El segmento de 36 a 45 años presenta una inversión en las proporciones: el 22,51% de los encuestados son hombres, mientras que el 11,78% son mujeres. Estos números sugieren que, en este grupo de edad, las mujeres podrían estar menos representadas en el uso de tarjetas de crédito o, alternativamente, podrían tener diferentes niveles de disposición para tomar parte en encuestas de esta naturaleza.

Finalmente, en el grupo de 46 años o más, la proporción de hombres y mujeres es nuevamente similar, con un 19,63% y un 7,07%, respectivamente. Esto podría reflejar una mayor uniformidad en el acceso y uso de tarjetas de crédito en edades más avanzadas.

El análisis por género basado en las encuestas y la relación planteada revela ciertas tendencias interesantes. Aunque en algunos grupos de edad las diferencias son más pronunciadas, en general, ambos géneros están representados en la población encuestada, lo que brinda una visión diversa de los comportamientos y desafíos financieros en relación con el uso de tarjetas de crédito en la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas. Estas variaciones pueden influir en la formulación de estrategias específicas para promover un manejo responsable de tarjetas de crédito en diferentes segmentos demográficos y géneros.

Tabla 5-2: Diferenciado por género – edad en el uso de tarjetas de crédito.

Valor	Menor a 25 años	De 26 a 35 años	De 36 a 45 años	46 años o más
Masculino	6,02%	11,78%	22,51%	19,63%
Femenino	5,24%	15,97%	11,78%	7,07%
Total	11,26%	27,75%	34,29%	26,70%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

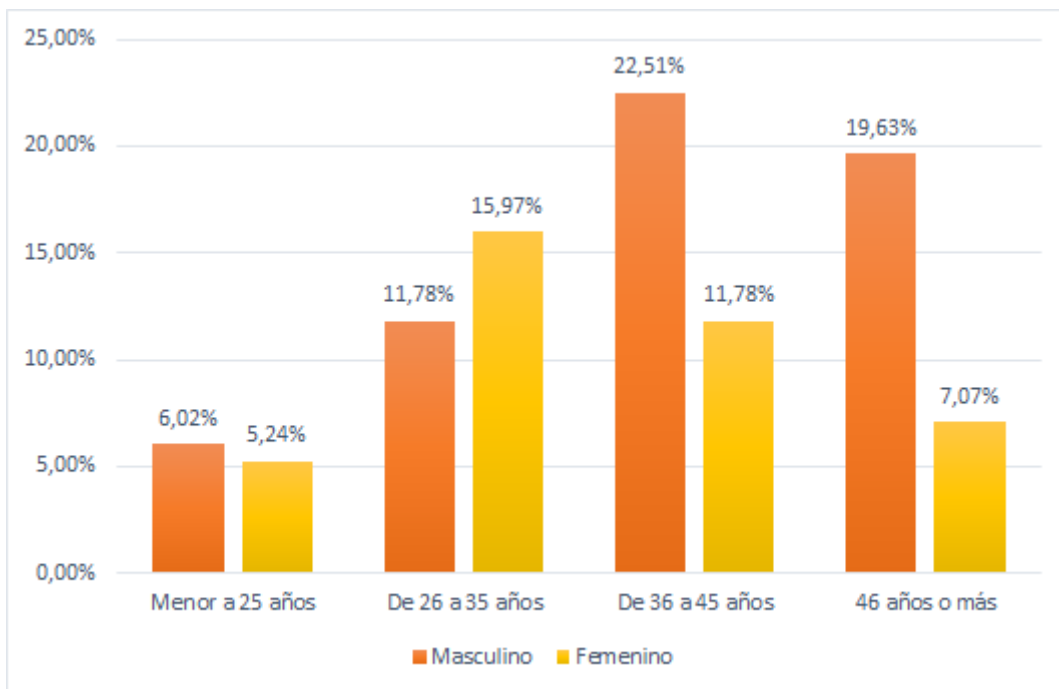


Gráfico 5-1: Diferenciado por género – edad en el uso de tarjetas de crédito.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

5.7.2 Distribución de la posesión de tarjetas de crédito por género – edad.

Los datos presentados en la tabla ofrecen una visión reveladora sobre la posesión de tarjetas de crédito en función del género de los encuestados. En el análisis por género, se pueden identificar patrones distintivos en la distribución de la cantidad de tarjetas de crédito en manos de hombres y mujeres.

Para el segmento masculino, se observa que un 14,14% de los encuestados posee una única tarjeta de crédito, mientras que un notable 38,22% cuenta con 2 a 3 tarjetas. Adicionalmente, un 7,59% de los hombres reporta tener 4 o más tarjetas de crédito. Esta distribución sugiere una preferencia por tener múltiples tarjetas entre los tarjetahabientes masculinos encuestados.

En contraste, en el grupo femenino, el 11,26% de las encuestadas tiene una sola tarjeta de crédito, y el 26,44% posee 2 a 3 tarjetas. Es interesante notar que solo un 2,36% de las mujeres declara tener 4 o más tarjetas de crédito. Estos resultados indican una tendencia hacia una distribución más equilibrada en la cantidad de tarjetas de crédito entre las tarjetahabientes femeninas encuestadas.

Este análisis diferenciado por género sugiere que los tarjetahabientes masculinos tienden a poseer varias tarjetas de crédito que las tarjetahabientes femeninas. Esta distribución puede deberse a una serie de factores, como diferentes percepciones de beneficios y riesgos, o posiblemente a estrategias de diversificación financiera. No obstante, es fundamental comprender estas motivaciones subyacentes para orientar mejor las políticas y programas de educación financiera.

La información derivada de estos resultados es esencial para el desarrollo de estrategias educativas y regulatorias dirigidas a promover un uso responsable de las tarjetas de crédito y evitar situaciones de sobreendeudamiento. Dado que aquellos con múltiples tarjetas pueden estar expuestos a mayores riesgos financieros, las instituciones financieras y las entidades reguladoras podrían considerar medidas específicas para abordar este perfil de usuarios.

Además, este análisis resalta la necesidad de considerar enfoques diferenciados de género al diseñar programas de educación financiera y estrategias de gestión de deudas.

Tabla 5-3: Distribución de la posesión de tarjetas de crédito por género.

Valor	1	2 - 3	4 o más
Masculino	14,14%	38,22%	7,59%
Femenino	11,26%	26,44%	2,36%
Total	25,40%	64,66%	9,95%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

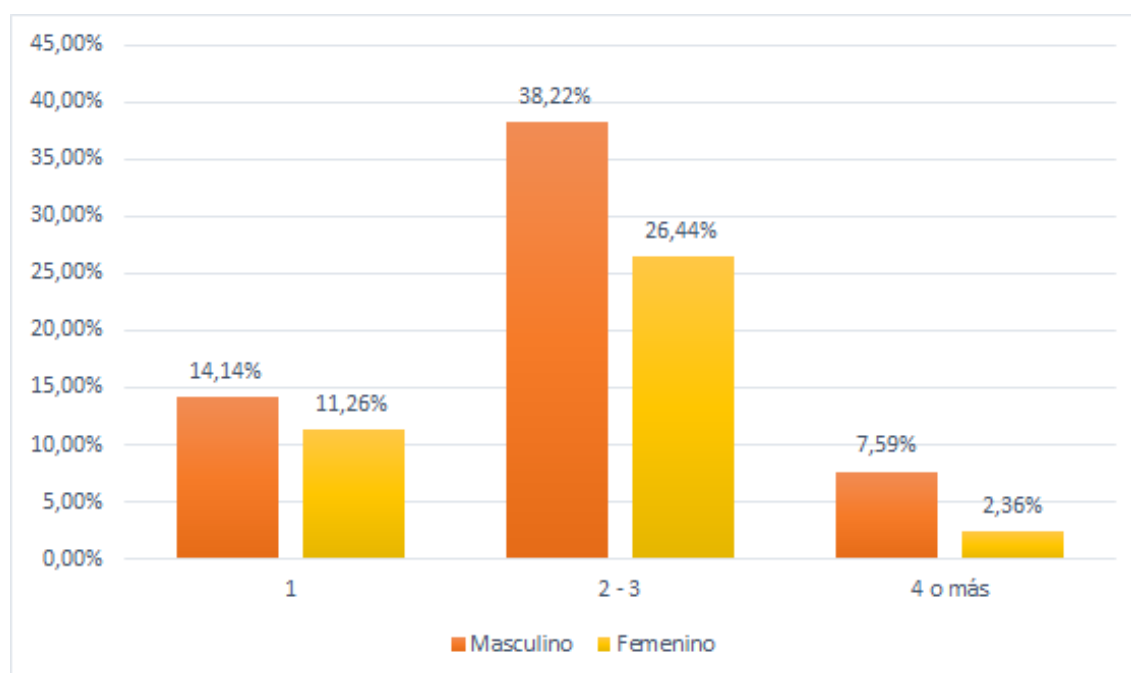


Gráfico 5-2: Distribución de la posesión de tarjetas de crédito por género.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

5.7.3 Disímiles elecciones de tarjetas de crédito según género

El análisis detallado de los tipos de tarjetas de crédito en relación con el género de los encuestados proporciona una perspectiva esclarecedora sobre las diferencias en las preferencias de uso de tarjetas de crédito entre hombres y mujeres. Los resultados obtenidos a partir de la tabla indican patrones distintivos en la posesión de diversos tipos de tarjetas según el género.

En el grupo femenino, se evidencia que un 9,78% de las encuestadas posee tarjetas MasterCard, mientras que un 8,54% prefiere las tarjetas Visa. Además, se observa que un 4,95% de este grupo utiliza American Express Verde, y un 3,22% opta por las tarjetas Ala Clásica. Por otro lado, el 2,72% de las encuestadas accede a tarjetas Visa Internacional, y un porcentaje similar, 2,85%, elige Cuota Fácil Persona Natural. Respecto a Diners Club Nacional y Máster Internacional, los porcentajes son del 2,23% y 2,1% respectivamente.

En contraste, en el segmento masculino, se destaca que un 13,24% utiliza tarjetas MasterCard, y un 14,11% posee tarjetas Visa. Un 7,43% de los hombres encuestados prefiere American Express Verde y Ala Clásica. Asimismo, un 6,56% posee tarjetas Visa Internacional, mientras que el 5,2% utiliza Cuota Fácil Persona Natural. Por otro lado, un 4,95% de los hombres opta por Diners Club Nacional, y un 4,7% elige tarjetas Máster Internacional.

Estos resultados enfatizan la diversidad en la elección de tarjetas de crédito en función del género de los encuestados. Las diferencias en la posesión de tarjetas pueden influir en los patrones de gasto, el comportamiento financiero y las preferencias crediticias de hombres y mujeres. Estos hallazgos resaltan la importancia de considerar el factor de género al analizar el uso y la preferencia de tarjetas de crédito, lo cual puede tener implicaciones significativas para el diseño de estrategias de educación financiera y servicios bancarios adaptados a las necesidades específicas de cada género.

Tabla 5-4: Disímiles elecciones de tarjetas de crédito según género

Valor	Femenino	Masculino
MasterCard	9,78%	13,24%
Visa	8,54%	14,11%
American Express Verde	4,95%	7,43%

Ala Clásica	3,22%	7,43%
Visa Internacional	2,72%	6,56%
Cuota fácil persona natural	2,85%	5,20%
Diners Club Nacional	2,23%	4,95%
Máster Internacional	2,1%	4,70%
Total	36,39%	63,62%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

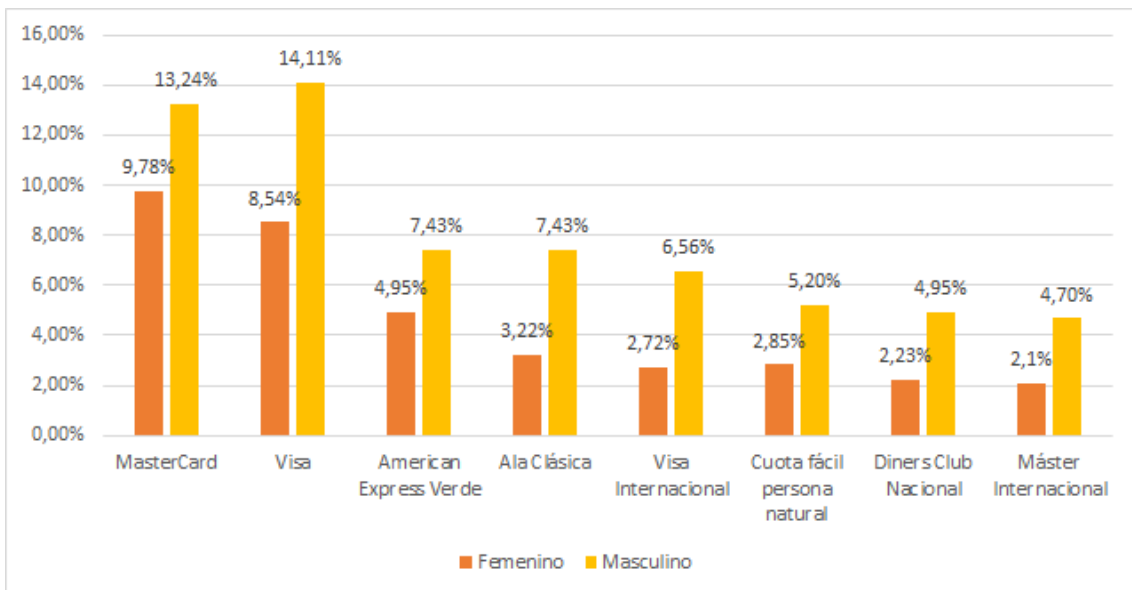


Gráfico 5-3: Disímiles elecciones de tarjetas de crédito según género.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

5.7.4 Distribución de motivos de uso de tarjetas de crédito según género.

En el contexto de una sociedad en constante evolución, comprender cómo tarjetahabientes masculinos y femeninos eligen utilizar sus tarjetas de crédito es de suma importancia. Estos hallazgos no solo ofrecen una visión detallada de los patrones de gasto y comportamiento financiero, sino que también sugieren la necesidad de abordar de manera diferenciada las necesidades y preferencias de cada género. Al identificar las áreas en las que hombres y mujeres tienden a utilizar sus tarjetas de crédito, las instituciones financieras y los organismos reguladores pueden diseñar estrategias más efectivas para la educación financiera y la promoción de prácticas crediticias saludables. Este análisis demuestra que, más allá de las similitudes, existen distinciones que merecen una consideración más profunda para brindar soluciones financieras más adaptadas y equitativas a todos los segmentos de la población.

En el segmento femenino, se observan patrones distintivos en cuanto a los motivos de uso. Un 10,27% de este grupo utiliza tarjetas de crédito para gastos discrecionales, como ropa, entretenimiento y viajes. Además, un 9,73% realiza compras de bienes duraderos, como electrodomésticos y muebles, utilizando su tarjeta de crédito. Asimismo, un 10,37% de las encuestadas recurre a sus tarjetas para cubrir necesidades de gastos urgentes o imprevistos, mientras que un 3,85% las utiliza para gastos básicos como alimentación, vivienda y servicios públicos. Por otro lado, un 3,21% aprovecha beneficios y recompensas, como puntos, millas o descuentos.

En el caso del género masculino, se encuentran tendencias similares en los motivos de uso. Un 16,79% de los hombres utiliza sus tarjetas de crédito para gastos discrecionales, como ropa, entretenimiento y viajes, y otro 16,79% para compras de bienes duraderos. En cuanto a necesidades de gastos urgentes o imprevistos, un 14,87% recurre a sus tarjetas. Para gastos básicos, como alimentación, vivienda y servicios públicos, un 7,91% de los encuestados utiliza sus tarjetas de crédito. Finalmente, un 6,2% aprovecha beneficios y recompensas ofrecidos por las tarjetas.

Estos resultados demuestran que hombres y mujeres usan tarjetas de crédito para varios propósitos, y aunque existen similitudes en las razones de uso, también se identifican diferencias notables. La comprensión de estos patrones de uso de tarjetas de crédito según el género puede influir en la formulación de estrategias de educación financiera y servicios bancarios que se adapten a las necesidades específicas de cada grupo.

Tabla 5-5: Distribución de motivos de uso de tarjetas de crédito según género.

	Femenino	Masculino	Femenino
Gastos discrecionales (ropa, entretenimiento, viajes, etc.),		10,27%	16,79%
Compras de bienes duraderos (electrodomésticos, muebles, electrónicos, etc.),		9,73%	16,79%
Necesidad de cubrir gastos urgentes o imprevistos,		10,37%	14,87%
Gastos básicos (alimentación, vivienda, servicios públicos, etc.),		3,85%	7,91%
Beneficios y recompensas (puntos, millas, descuentos, etc.),		3,21%	6,20%
Total		37,43%	62,56%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

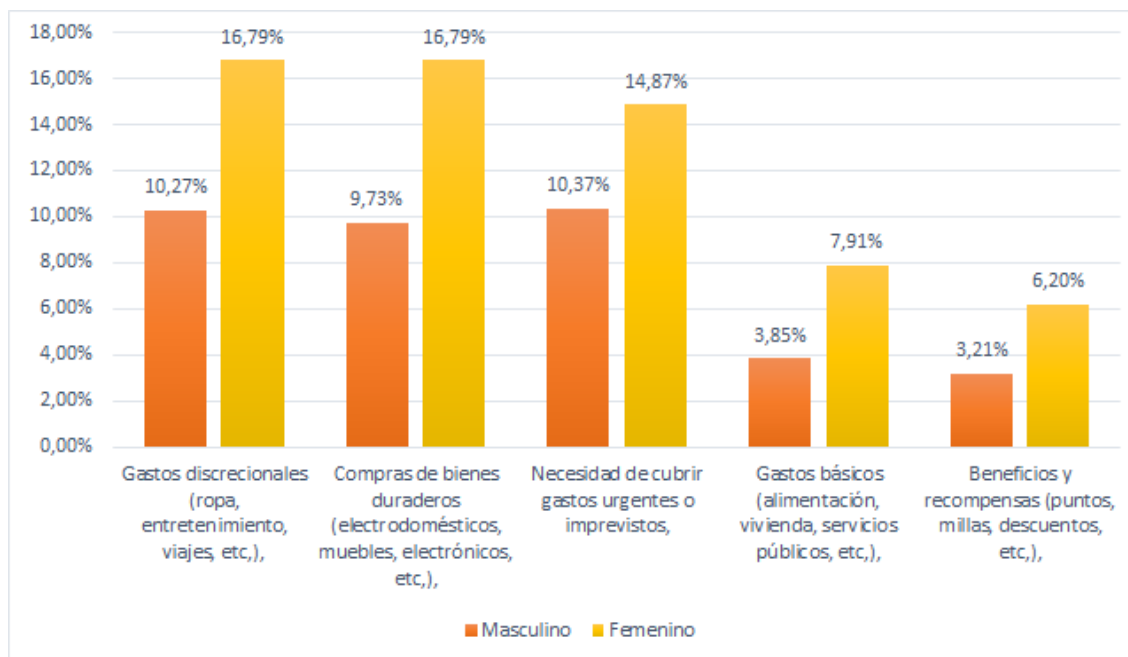


Gráfico 5-4: Distribución de motivos de uso de tarjetas de crédito según género.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

5.7.5 Dificultades en el cumplimiento de pagos y tarjetas de crédito por género.

Se revela hallazgos significativos sobre el uso de tarjetas de crédito y el sobreendeudamiento de los encuestados, desglosados por género. En primer lugar, se destaca que el 73,56% de los encuestados en general han experimentado dificultades para cumplir con los pagos de sus deudas o tarjetas de crédito en los últimos 12 meses. Esta alta proporción refleja la necesidad de implementar soluciones como programas de alivio de deudas y opciones de refinanciamiento para ayudar a los individuos a gestionar sus obligaciones financieras de manera efectiva.

Al desglosar los resultados por género, se observan diferencias interesantes. En el caso de las encuestadas femeninas, el 29,32% respondió afirmativamente, indicando que han tenido dificultades para cumplir con los pagos de sus deudas o tarjetas de crédito en los últimos 12 meses. Por otro lado, el 10,73% respondió negativamente. Estos datos subrayan la importancia de abordar las necesidades financieras específicas de las mujeres, quizás a través de programas de educación financiera y empoderamiento económico.

Entre los encuestados masculinos, el 44,24 % afirmó haber enfrentado dificultades en el cumplimiento de sus pagos de deudas o tarjetas de crédito en el mismo período. En contraste, el 15,71% respondió que no había experimentado tales dificultades. Estos resultados señalan la relevancia de diseñar estrategias y recursos dirigidos a apoyar a los hombres en la gestión de su salud financiera.

Los datos evidencian la necesidad de intervenciones específicas y personalizadas para abordar los desafíos de endeudamiento que enfrentan tanto hombres como mujeres. Las diferencias de género en las respuestas subrayan la importancia de comprender las particularidades financieras de cada grupo y ofrecer soluciones adaptadas a sus circunstancias únicas.

Tabla 5-6: Dificultades en el cumplimiento de pagos y tarjetas de crédito por género.

Valor	Femenino	Masculino
Sí	29,32%	44,24%
No	10,73%	15,71%
Total	40,05%	59,95%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

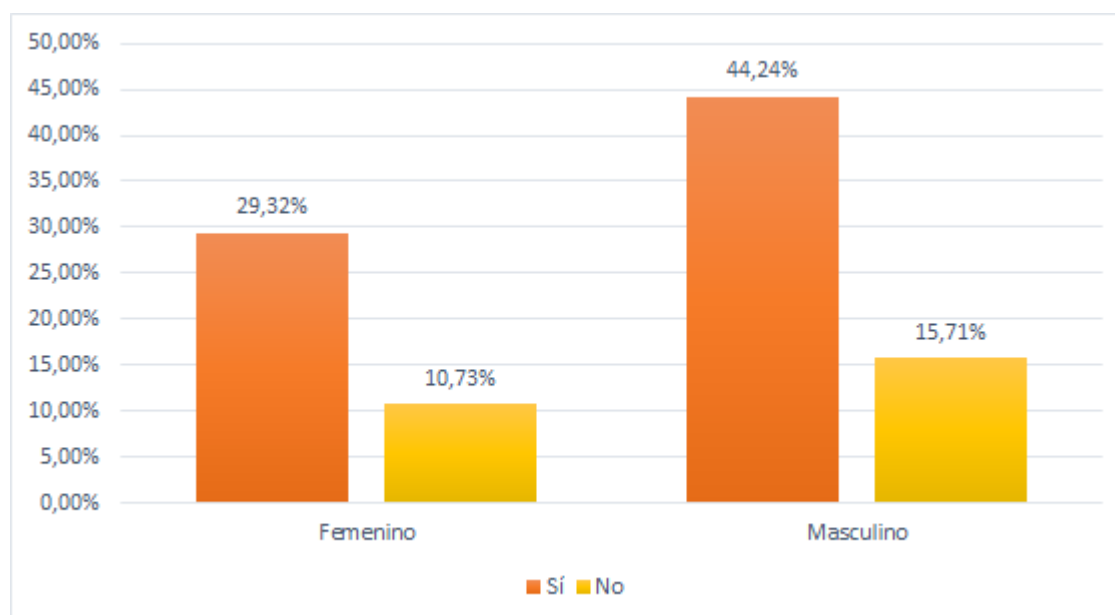


Gráfico 5-5: Dificultades en el cumplimiento de pagos y tarjetas de crédito por género.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

5.7.6 Necesidad de préstamos adicionales o renovación de deudas por género.

Los resultados presentados en esta sección arrojan luz sobre un aspecto crucial de la salud financiera de los tarjetahabientes, relacionado con la necesidad de recurrir a préstamos adicionales o a la renovación de deudas para hacer frente a sus obligaciones financieras existentes. La alta proporción del 73,56% de los encuestados que han tenido que recurrir a estas medidas sugiere una preocupante dependencia del endeudamiento constante como una solución a corto plazo para sus desafíos financieros. Esta situación resalta la necesidad urgente de establecer políticas y

regulaciones más estrictas que controlen la disponibilidad de crédito adicional y eviten que los individuos caigan en un ciclo de endeudamiento perpetuo con sus consecuentes efectos negativos.

Al analizar estos resultados en función del género, se identifican patrones discernibles. En el caso de las encuestadas femeninas, un 29,32% reconoció haber recurrido a préstamos adicionales o a renovación de deudas para enfrentar sus obligaciones financieras. En contraste, un 10,73% respondió que no había necesitado utilizar estas medidas. Este hallazgo indica que las mujeres, aunque enfrentan desafíos similares en términos de endeudamiento, pueden beneficiarse de programas y recursos financieros adaptados a sus necesidades específicas, fomentando así su empoderamiento económico y autonomía.

En el ámbito masculino, el 47,91% de los encuestados admitió haber recurrido a préstamos adicionales o a la renovación de deudas en situaciones similares. En contraposición, el 12,04% declaró no haber necesitado recurrir a estas alternativas financieras. Estos resultados subrayan la importancia de abordar las diferencias de género en términos de comportamiento financiero y gestión de endeudamiento, y de brindar herramientas específicas para que los hombres puedan enfrentar sus desafíos financieros de manera más efectiva.

Estos hallazgos indican que tanto hombres como mujeres se encuentran en situaciones donde necesitan recurrir a préstamos adicionales o a la renovación de deudas para gestionar sus obligaciones financieras. La identificación de estas necesidades específicas en función del género es crucial para el desarrollo de estrategias y políticas financieras que promuevan un manejo saludable de las deudas y eviten la sobre dependencia del endeudamiento. Es así como enfatizan la necesidad de abordar las diferencias de género en el ámbito financiero y de brindar apoyo financiero adaptado a las necesidades únicas de cada grupo.

Tabla 5-7: Necesidad de préstamos adicionales o renovación de deudas por género.

Valor	Femenino	Masculino
Sí	29,32%	44,24%
No	10,73%	15,71%
Total	40,05%	59,95%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

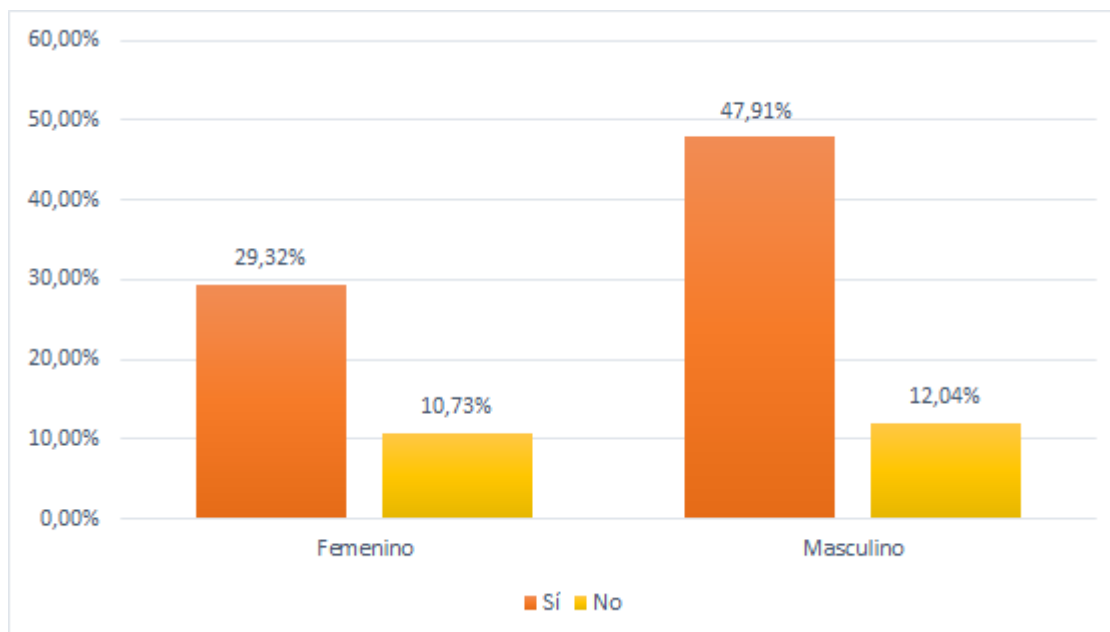


Gráfico 5-6: Necesidad de préstamos adicionales o renovación de deudas por género.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

5.7.7 *Percepción de sobreendeudamiento por género*

La exploración de la percepción de sobreendeudamiento revela una preocupante realidad en la situación financiera de los encuestados, que tiene implicaciones directas en la salud económica individual y colectiva. El 73,04 % de los participantes reconoce estar enfrentando una situación de sobreendeudamiento. Este dato subraya la necesidad de adoptar medidas preventivas para proporcionar a los individuos herramientas efectivas para tomar decisiones financieras informadas. La promoción de la educación financiera y el acceso a herramientas de gestión de deudas se convierten en estrategias esenciales para evitar caer en una carga excesiva de obligaciones financieras.

Al desglosar estos resultados por género, se revelan patrones significativos. Entre las encuestadas femeninas, el 26,7% señaló sentirse en una situación de sobreendeudamiento, mientras que el 13,35% indicó no percibir esa realidad en su situación financiera. Estos datos hacen hincapié en la importancia de proporcionar recursos y programas específicos que empoderen a las mujeres para tomar el control de su situación financiera y prevenir niveles insostenibles de endeudamiento.

Para los encuestados masculinos, el 46,34 % consideró que está en una situación de sobreendeudamiento, en contraste con el 13,61 % que no compartió esta percepción. Estos resultados resaltan la necesidad de abordar de manera diferenciada las inquietudes y desafíos que enfrentan los hombres para percepción y gestión del sobreendeudamiento. Iniciativas de

educación financiera y asesoramiento pueden ser herramientas efectivas para apoyar a los hombres en el manejo de sus obligaciones financieras y en la toma de decisiones informadas.

En síntesis, la percepción de sobreendeudamiento es un aspecto crucial en la salud financiera de los encuestados, y el alto porcentaje que reconoce esta realidad subraya la importancia de abordarla mediante medidas proactivas. Los resultados segmentados por género adquieren un papel esencial en esta narrativa, enfatizando la urgencia de adoptar enfoques individualizados que puedan atender con precisión las distintas necesidades de hombres y mujeres. Al fomentar programas y recursos específicos para cada género, se establece una base sólida para cultivar una gestión financiera responsable y, en última instancia, mitigar los perniciosos efectos que el sobreendeudamiento puede generar en la estabilidad económica y la calidad de vida de ambos grupos.

Tabla 5-8: Percepción de sobreendeudamiento por género.

Valor	Femenino	Masculino
Sí	26,70%	46,34%
No	13,35%	13,61%
Total	40,05%	59,95%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

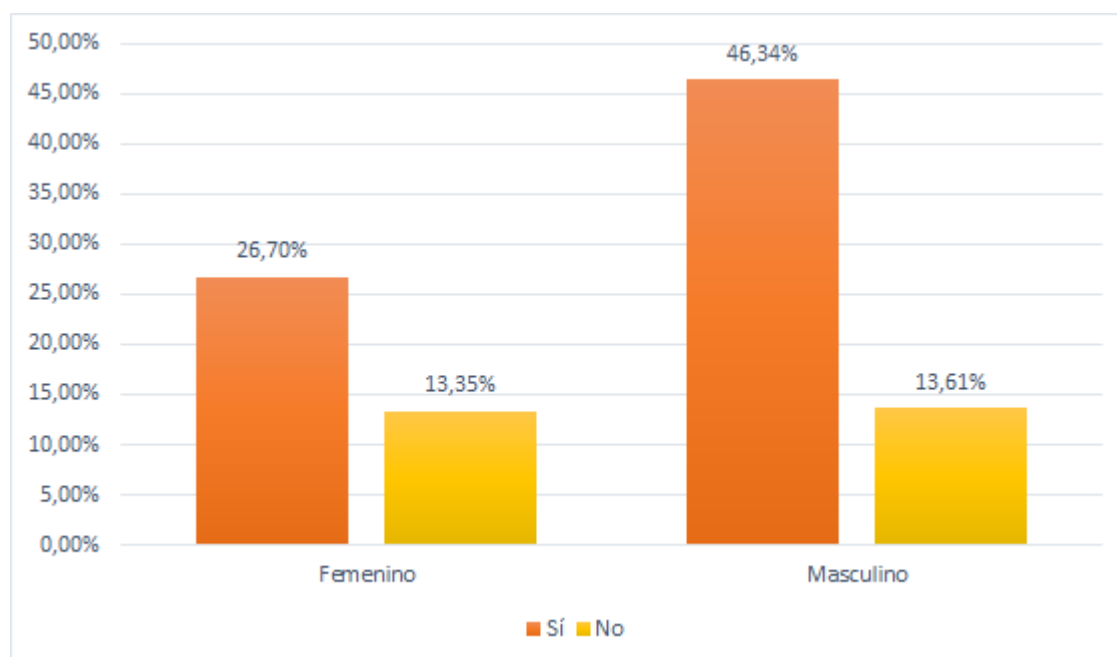


Gráfico 5-7: Percepción de sobreendeudamiento por género.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

5.7.8 Acceso a información transparente según género.

En cuanto a la transparencia y claridad de la información proporcionada por las instituciones financieras sobre las condiciones y costos asociados a las tarjetas de crédito, el 54,97% de los encuestados en general considera que las instituciones no brindan información clara y transparente. Para abordar esta preocupación, es crucial establecer estándares más rigurosos en la divulgación de información por parte de las instituciones financieras, garantizando que los usuarios tengan acceso a información precisa y comprensible sobre las tarjetas de crédito y sus implicaciones.

Al analizar estos resultados desde una perspectiva de género, se observan patrones interesantes. Entre las encuestadas femeninas, el 25,13% indicó que no percibe que las instituciones financieras proporcionen información clara y transparente sobre las condiciones y costos asociados a las tarjetas de crédito. En contraste, el 14,92% respondió que sí considera que la información es clara y transparente. Estos datos enfatizan la importancia de mejorar la comunicación financiera dirigida a las mujeres y brindarles las herramientas necesarias para tomar decisiones informadas sobre sus finanzas.

Por otro lado, en el caso de los encuestados masculinos, el 29,84% considera que la información proporcionada no es clara y transparente, mientras que el 30,1% opina lo contrario. Estos resultados subrayan la necesidad de mejorar la divulgación de información financiera para los hombres y fomentar su comprensión sobre las condiciones y costos asociados a las tarjetas de crédito.

Tabla 5-9: Acceso a información transparente según género.

Valor	Femenino	Masculino
Sí	14,92%	30,10%
No	25,13%	29,84%
Total	40,05%	59,94%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

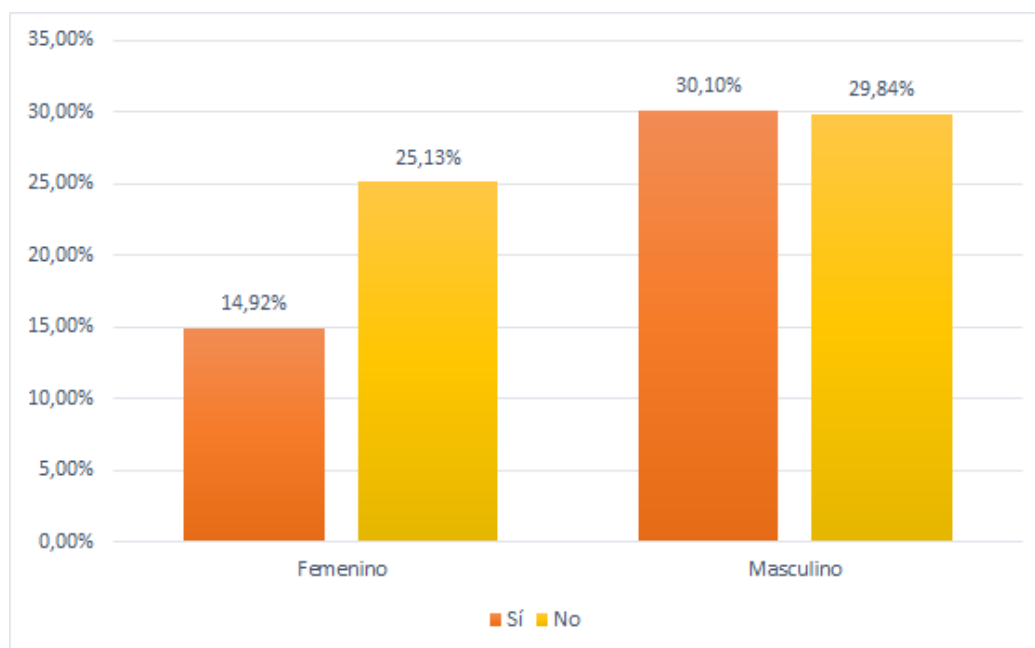


Gráfico 5-8: Acceso a información transparente según género.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

5.7.9 Acceso a la capacitación y asesoramiento de uso responsable por género.

El análisis refleja una preocupante realidad en la que el 60,21 % de los participantes de la encuesta no ha podido recibir capacitación o asesoramiento sobre el uso responsable de tarjetas de crédito. Esta laguna en la educación financiera plantea una necesidad urgente de implementar programas integrales que enfoquen tanto la instrucción como el asesoramiento. Estas medidas resultan imperativas para empoderar a los individuos en la gestión efectiva de sus obligaciones crediticias, previniendo así la trampa del sobreendeudamiento y sus consecuencias desfavorables.

Al profundizar en los resultados segmentados por género, emergen patrones intrigantes. Entre las encuestadas femeninas, el 23,04% comparte que no ha tenido acceso a capacitación ni asesoramiento en relación con el uso responsable de tarjetas de crédito. En contraposición, el 17,02% afirma haber recibido esta orientación financiera vital. Estos datos recalcan con firmeza la importancia de intensificar la educación financiera dirigida a las mujeres, equipándolas con las herramientas y el conocimiento necesarios para tomar decisiones bien fundamentadas en cuanto al manejo de sus tarjetas de crédito.

En el contexto masculino, un 31,15% de los encuestados admite no haber recibido orientación alguna sobre el uso responsable de tarjetas de crédito. En cambio, un 28,80% reporta haber recibido asesoramiento financiero relevante. Se presencia la imperativa necesidad de fortalecer

los programas educativos dirigidos a los hombres, asegurando que cuenten con los recursos adecuados para cultivar habilidades sólidas en la administración de sus deudas. Esta iniciativa no solo contribuirá a un uso más responsable de las tarjetas de crédito, sino que también promoverá una mayor estabilidad financiera y reducirá el riesgo de sobreendeudamiento en este segmento demográfico.

Tabla 5-10: Acceso a la capacitación y asesoramiento de uso responsable por género.

Valor	Femenino	Masculino
Sí	17,02%	28,80%
No	23,04%	31,15%
Total	40,06%	59,95%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

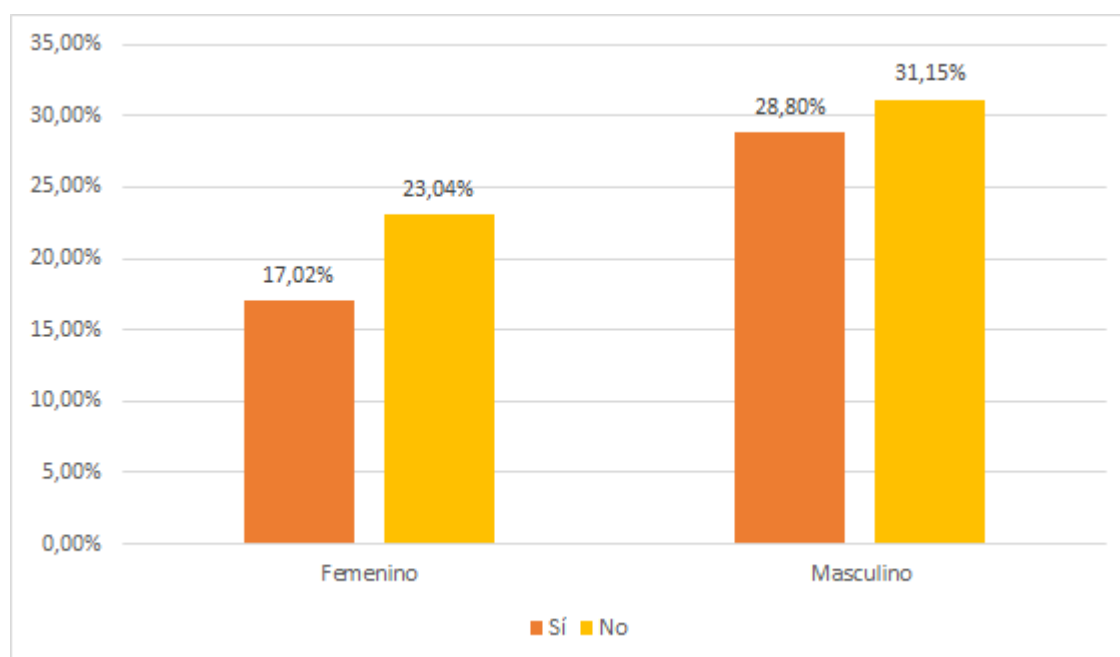


Gráfico 5-9: Acceso a la capacitación y asesoramiento de uso responsable por género.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

5.7.10 Perspectivas de género sobre la recomendación del uso de tarjetas de crédito como medio de financiamiento.

En función del género de los encuestados revela perspectivas distintas y notables divergencias entre hombres y mujeres en relación con la percepción de este instrumento financiero. En primer plano, se destaca que el 25,39% de las mujeres participantes en la encuesta se reticencia a recomendar tarjetas de crédito a terceros, mientras que el 14,66 % afirmó que sí lo haría. Este

reparto de respuestas sugiere cierta precaución o inquietud por parte de las mujeres respecto al respaldo del uso de tarjetas de crédito como recurso de financiamiento.

Contrastando con esto, en el segmento de participantes masculinos, un 39,79% expresó que no promovería el uso de tarjetas de crédito a otras personas, en comparación con el 20,16% que indicó que lo haría. Estos resultados destacan una proporción mucho mayor de hombres que mantienen reservas sobre recomendar tarjetas de crédito como alternativa de financiamiento.

Los datos evidencian que hombres y mujeres presentan dudas y cautelas sobre el apoyo del uso de tarjetas de crédito y financiamiento. No obstante, las mujeres parecen exhibir un grado de precaución más elevado en comparación con los hombres al considerar esta recomendación. Estas diferencias de percepción ofrecen una perspectiva valiosa sobre cómo los géneros pueden evaluar de manera distinta los beneficios y riesgos asociados con el uso de tarjetas de crédito. Estas observaciones refuerzan la necesidad de abordar estas diferencias en las estrategias de educación financiera y en la oferta de servicios bancarios, a fin de proporcionar orientación y apoyo pertinentes y adecuados a las necesidades y preocupaciones específicas de cada género.

Tabla 5-11: Perspectivas de género sobre la recomendación del uso de tarjetas de crédito como medio de financiamiento.

Valor	Femenino	Masculino
No	25,39%	39,79%
Sí	14,66%	20,16%
Total	40,05%	59,95%

Fuente: Encuesta.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

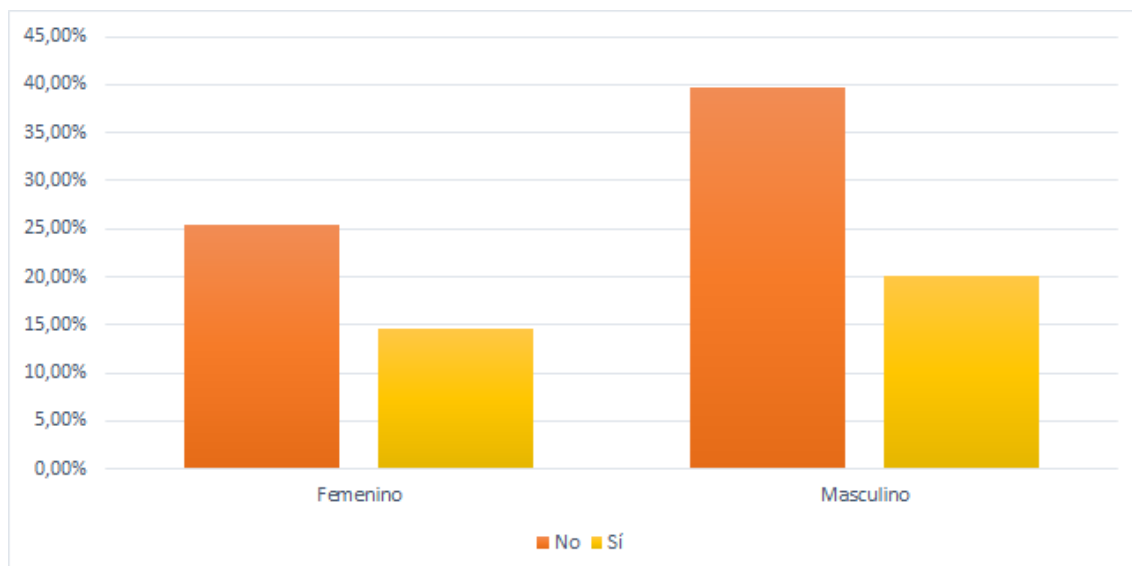


Gráfico 5-10: Perspectivas de género sobre la recomendación del uso de tarjetas de crédito como medio de financiamiento.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

5.8 Propuesta

5.8.1 Plan de acción

La investigación pretende fomentar una gestión responsable y sostenible de las tarjetas de crédito dentro del segmento D y E. Para alcanzarlo, se plantean estrategias integrales que abarcan desde programas de educación financiera hasta medidas regulatorias más rigurosas, pasando por la implementación de asesoramiento personalizado y el fortalecimiento de la transparencia en los datos ofrecidos por las entidades financieras. Estas iniciativas se alinean coherentemente con los objetivos delineados a través de una cuidadosa exploración de los factores que contribuyen al sobreendeudamiento en este contexto específico, se busca establecer una base sólida para la implementación de estrategias efectivas que asistan a los individuos en el adecuado manejo de sus finanzas y en la prevención de situaciones de endeudamiento excesivo, para lo cual se describirán aquellos aspectos a continuación:

5.8.1.1 Fortalecimiento de los criterios para emitir tarjetas de crédito en la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas

El núcleo fundamental de la estrategia propuesta en esta investigación radica en el reforzamiento de la solidez de los parámetros de evaluación que las entidades financieras emplean al conceder tarjetas de crédito. En la coyuntura actual, los requisitos aplicados carecen de la precisión necesaria para determinar la elegibilidad de los individuos al acceder a estos instrumentos

financieros. Se expondrán los requisitos vigentes que solicitan tres de las instituciones financieras de mayor relevancia en la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas al tramitar una solicitud de tarjeta de crédito.

Requisitos de adquisición para tarjeta de crédito del Banco Diners Club.

Persona natural con relación de dependencia.

- Ingresos superiores a USD 600 mensuales.
- Estabilidad laboral de al menos 12 meses.
- Certificados de movimientos bancarios.
- Planilla de servicio básico actualizada.
- Certificado de ingresos del último mes y de tu cónyuge.
- Copia de cédula de identidad o pasaporte y de tu cónyuge.
- Copia de la matrícula de tus vehículos actualizadas.
- Copia de los recibos de pago de los Impuestos Prediales actualizados.

Persona natural con negocio propio.

- Copia de RUC.
- Copia de dos certificados comerciales, en caso de actividades particulares.
- Declaración del IVA de los últimos tres meses.
- Certificados de movimientos bancarios.
- Planilla de servicio básico de los últimos dos meses.

Requisitos de adquisición para tarjeta de crédito del Banco Pacífico

- Mayor de 21 años.
- Ingresos mensuales mínimo de \$ 1.000.
- Estabilidad laboral mínima de 1 año.
- Antigüedad de la cuenta mínima de 1 año.

Requisitos de adquisición para tarjeta de crédito del Banco Pichincha.

- Rol de pagos al día.
- Certificado de Ingresos (Debe estar sellado y firmado por la empresa).

- Mecanizado del IESS (Historial Laboral).
- Original y copia de la Cédula de Identidad.
- Original y copia de la Papeleta de Votación.
- Presentar documentos que respalden la existencia de otros ingresos (Negocio, Arriendos, etc.)
- Planilla de servicios básicos (Luz, Agua).
- Llenar el formulario de solicitud de tarjeta disponible en la página web del Banco Pichincha.

El análisis de los requisitos de adquisición de tarjetas de crédito de varios bancos sugiere un método relativamente accesible en términos de requisitos establecidos. Los requisitos de los bancos Comedores Club, Banco Pacífico y Banco Pichincha serán evaluados desde una perspectiva que resalta su accesibilidad:

Banco Diners Club

- Persona con una relación de dependencia: Los requisitos incluyen una estabilidad laboral de al menos 12 meses e ingresos superiores a un \$ 600 mensuales. Muchas personas en el trabajo podrían cumplir con estos criterios, que son razonables. Además, se solicita documentación que es comentario disponible, como planillas de servicios básicos y certificados bancarios.
- Persona natural que tiene su propio negocio: Los dueños de negocios y emprendedores pueden cumplir con los requisitos, como una copia de RUC y certificados comerciales.

El Banco del Pacífico:

Los requisitos estándar, como la edad mínima, los ingresos mensuales y la estabilidad laboral de un año, no son excesivamente restrictivos. Aquellos que ya han sido usuarios del banco pueden cumplir con un mínimo de un año de antigüedad de cuenta, lo que les permite obtener tarjetas de crédito.

Banco Pichincha:

Los requisitos, aunque detallados, son bastante alcanzables para una variedad de solicitantes. Se solicitan documentos como el rol de pagos al día, certificado de ingresos y otros respaldos de ingresos. Estos criterios reflejan una apertura del banco para considerar diferentes fuentes de ingresos y brindar opciones a solicitantes con diversas situaciones laborales y financieras.

Los requisitos de adquisición para tarjetas de crédito en los Bancos principales de la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas y en general en Ecuador siguen una tendencia similar de accesibilidad en comparación con los ejemplos proporcionados. Aunque las especificidades pueden variar de un banco a otro, la mayoría de las instituciones financieras en Ecuador parecen enfocarse en facilitar el acceso a tarjetas de crédito para un rango diverso de solicitantes.

Estos típicamente incluyen criterios como ingresos mensuales mínimos, estabilidad laboral y antigüedad en la cuenta bancaria. Estos criterios, en su mayoría, no son prohibitivos y podrían ser cumplidos por individuos con ingresos moderados y diversas situaciones laborales. Además, es común que los bancos soliciten documentación que respalde los ingresos declarados, como certificados de ingresos, roles de pago o movimientos bancarios.

Es importante destacar que la accesibilidad de los requisitos no necesariamente implica una falta de rigor en la evaluación crediticia. Los bancos también consideran factores como historial crediticio, capacidad de pago y comportamiento financiero previo antes de aprobar una solicitud de tarjeta de crédito.

En comparación con estándares internacionales, los requisitos en los bancos ecuatorianos pueden ser más accesibles en algunos casos. Esto podría deberse a la intención de promover la inclusión financiera y brindar opciones a un mayor número de personas para acceder a servicios crediticios. Sin embargo, es fundamental que los bancos mantengan un equilibrio entre la accesibilidad y la responsabilidad crediticia para evitar la progresiva presencia de situaciones de sobreendeudamiento y riesgos financieros tanto para los usuarios como para las instituciones.

La falta de condiciones más rigurosas para la emisión de tarjetas de crédito en el país podría producir un problema de sobreendeudamiento en los hogares ecuatorianos. Esta preocupación se acentúa al observar que en el período de 2020 a 2023, se evidencia un cambio notable en la asignación de recursos financieros. Mientras que el crédito destinado a actividades productivas, como el Crédito Productivo, ha experimentado un aumento del 33%, el Crédito al Consumo, que incluye las tarjetas de crédito, ha experimentado un incremento del 28%. Estos porcentajes ponen de manifiesto un desplazamiento en la orientación de los recursos financieros del país, con una creciente tendencia hacia el consumo en detrimento de la producción, tal como se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 5-12: Evolución en el Sistema Financiero Privado del crédito por segmento en millones de dólares.

Tipo de Crédito	2023	2022	2021	2020
Crédito Productivo	17.828	17.652	15.656	13.310
Crédito a la Vivienda	2.453	2.424	2.325	2.396
Crédito Microcrédito	3.235	3.117	2.622	2.017
Total Crédito a la Producción	23.516	23.193	20.603	17.723
Crédito al Consumo	15.878	15.396	13.058	12.323
Total Cartera Bruta	39.394	38.589	33.660	30.046

Fuente: Información adaptada de la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Tabla 5-13: Evolución en el Sistema Financiero Privado del crédito por segmento en porcentajes.

Tipo de Crédito	2023	2022	2021	2020
Crédito Productivo	45%	46%	47%	44%
Crédito a la Vivienda	6%	6%	7%	8%
Crédito Microcrédito	8%	8%	8%	7%
Total Crédito a la Producción	60%	60%	61%	59%
Crédito al Consumo	40%	40%	39%	41%
Total Cartera Bruta	100%	100%	100%	100%

Fuente: Información adaptada de la Superintendencia de Bancos del Ecuador.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Al examinar la estructura de la cartera de crédito privada, se destaca un incremento notable en la proporción del crédito de consumo en contraste con el crédito productivo. En 2023, el crédito productivo representa el 60% de la cartera, mientras que el crédito de consumo ha experimentado un aumento hasta alcanzar el 40%. Esta tendencia difiere de la situación en 2020, cuando el 59% estaba vinculado al crédito productivo y el 41% al de consumo. Estos cambios reflejan un desplazamiento en las preferencias crediticias, sugiriendo que la comunidad de Santo Domingo de los Tsáchilas está recurriendo cada vez más al crédito de consumo en comparación con el crédito productivo, lo que podría tener implicaciones para la dinámica económica y financiera en la región.

5.8.2 Planificación Financiera

La planificación financiera es un proceso estratégico y proactivo mediante el cual individuos, familias o empresas diseñan y ejecutan un plan detallado para administrar eficientemente sus recursos financieros. El objetivo principal de la planificación financiera es alcanzar metas financieras específicas, gestionar los ingresos y gastos de manera equilibrada y tomar decisiones informadas sobre cómo asignar los recursos financieros disponibles. Esta desempeña un papel

crucial en la prevención y manejo del sobreendeudamiento, con relación a la presente investigación se presentan determinadas formas en las que la planificación financiera aborda el sobreendeudamiento:

5.8.2.1 *Elaboración del presupuesto*

El presupuesto, una herramienta fundamental en la administración financiera, implica la asignación y supervisión de los ingresos y gastos durante un período determinado. Su utilidad va más allá de la planificación, ya que actúa como un mecanismo de control y optimización de los recursos económicos.

En el contexto de los usuarios del segmento D y E que utilizan tarjetas de crédito en Santo Domingo de los Tsáchilas, la elaboración y seguimiento de un presupuesto adquieren una relevancia particular. Esta práctica brinda a los individuos una herramienta efectiva para gestionar sus finanzas. Al asignar parte de sus ingresos a distintas categorías de gastos, como alimentación, vivienda y entretenimiento, los usuarios obtienen una visión clara de sus flujos monetarios.

Un presupuesto planificado con destreza facilita un control más preciso de los recursos disponibles, permitiendo detectar áreas en las que se pueden recortar gastos superfluos y, a su vez, destinar fondos para el cumplimiento puntual de las obligaciones crediticias. Esto es útil para prevenir el endeudamiento excesivo, ya que se evita un gasto con más posibilidades económicas y se alienta una gestión responsable de las tarjetas de crédito. En última instancia, la efectiva implementación de un presupuesto puede contribuir de manera significativa a la estabilidad financiera y al bienestar económico a largo plazo de los usuarios en este segmento.

El proceso de elaboración de un presupuesto incluirá los siguientes pasos:

- ***Identificar los ingresos fijos:*** Enumerar y registrar todos los ingresos fijos, como salarios, pensiones o rentas. Estos son los ingresos regulares y predecibles que la familia recibe en un periodo determinado.
- ***Calcular los ingresos variables:*** Analizar los ingresos variables, como bonificaciones, comisiones o ingresos por trabajos independientes. Estos ingresos pueden variar mes a mes, por lo que es importante hacer una estimación promedio o basada en los últimos meses.

- **Enumerar los gastos fijos:** Identificar y listar los gastos fijos mensuales, como el arriendo, los servicios básicos (agua, electricidad), el teléfono, el internet, entre otros. Estos son los gastos que se deben pagar regularmente y cuyos montos suelen ser constantes.
- **Calcular los gastos variables:** Registrar los gastos variables que pueden cambiar de un mes a otro, como alimentación, vestimenta, educación, transporte y entretenimiento. Estos gastos pueden fluctuar según las necesidades y las decisiones de gasto de la familia.
- **Considerar los gastos imprevistos:** Incluir una categoría para los gastos imprevistos, como gastos médicos o accidentes. Estos son gastos inesperados que pueden surgir en cualquier momento, por lo que es importante destinar una parte del presupuesto para cubrir estas eventualidades.
- **Realizar un seguimiento y ajuste:** Una vez que se hayan identificado todos los ingresos y gastos, es fundamental hacer un seguimiento periódico del presupuesto y realizar ajustes según sea necesario. Esto implica comparar los ingresos reales con los estimados y controlar los gastos para asegurarse de que se mantengan dentro de los límites establecidos.

La elaboración y seguimiento de un presupuesto proporcionará a los usuarios de las tarjetas de crédito del segmento D y E de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, un mayor control sobre sus finanzas y les ayudará a tomar decisiones financieras más informadas. Al asignar adecuadamente los recursos y controlar los gastos, se podrá evitar el sobreendeudamiento y mantener una gestión financiera saludable.

Tabla 5-14: Desglose del presupuesto familiar básico (4 personas) en la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Ingresos		Gastos	
<u>Ingresos fijos</u>	\$ 785,00	<u>Gastos fijos</u>	\$ 263,68
Sueldos	\$ 785,00	Arriendos	\$ 163,65
		Servicios básicos	\$ 50,02
<u>Ingresos variables</u>	\$ 143,20	Teléfono	\$ 30,01
Horas extra	\$ 100,20	Internet	\$ 20,00
Comisiones	\$ 43,00	Prestamos	\$ -
Retorno de la inversión	\$ -		
Trabajos independientes	\$ -	<u>Gastos Variables</u>	\$ 358,33

		Alimentación	\$ 207,54
		Vestimenta	\$ 46,79
		Educación	\$ 82,00
		Transporte	\$ 22,00
		<i>Gastos Imprevistos</i>	\$ 30,00
		Gastos médicos	\$ 30,00
		Accidentes	\$ -
		Otros	\$ -
		Vacaciones	\$ -
TOTAL INGRESOS	\$ 928,20	TOTAL GASTOS	\$ 652,01

Fuente: Información adaptada del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC).

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

En base a la información presentada en la Tabla 5-14, se ha realizado un desglose del presupuesto familiar básico para una unidad compuesta por cuatro personas en la Ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas. Este análisis detalla tanto los ingresos como los gastos asociados al hogar en cuestión.

En cuanto a los ingresos, se dividen en dos categorías principales: ingresos fijos e ingresos variables. Los ingresos fijos se derivan de sueldos, con un total de \$785,00. Por otro lado, los ingresos variables comprenden varias fuentes, incluidas horas extra, comisiones y retornos de inversión, sumando un total de \$143,20. Esto da lugar a ingresos de \$928,20.

En lo que respecta a los gastos, estos también se subdividen en gastos fijos y gastos variables. Los gastos fijos comprenden arriendos y servicios básicos, siendo los costos de arriendo \$163,65 y los servicios básicos un total de \$50,02. Además, se incluyen gastos como teléfono e internet, con un monto de \$30,01 y \$20,00 respectivamente. No se reportan gastos en concepto de préstamos. Los gastos fijos totalizan 263,68 dólares.

Los gastos variables abarcan diversas categorías. Primero, están los gastos relacionados con la alimentación, que ascienden a \$207,54. La vestimenta representa otro rubro de gastos variables, con un total de \$46,79. La educación también se contempla como un gasto variable, alcanzando la cifra de \$82,00. En cuanto al transporte, se estima un gasto de \$22,00. Además, se asigna una partida para gastos imprevistos, establecida en \$30,00. Similarmente, se prevé un monto de \$30,00 para gastos médicos. Sin embargo, no se han identificado gastos asociados a accidentes ni

otros conceptos. Por último, no se registran gastos para vacaciones ni otros fines específicos. En conjunto, los gastos variables suman \$358,33.

Tomando en consideración los totales de ingresos y gastos, se concluye que los ingresos totales para este presupuesto familiar alcanzan los \$928,20, mientras que los gastos totales suman \$652,01. Esta información refleja una visión general del equilibrio financiero del hogar en cuestión, destacando los ingresos y gastos más relevantes que conforman su estructura presupuestaria. Este presupuesto sirve como una herramienta para planificar y controlar los gastos, asegurando que los ingresos sean suficientes para cubrir los gastos y permitir ahorros o inversiones según las necesidades y metas financieras de la familia.

5.8.2.2 Cálculo de la capacidad de endeudamiento

El cálculo de la capacidad de endeudamiento puede variar según las políticas y criterios de cada banco en Ecuador. Sin embargo, en general, los bancos suelen utilizar la siguiente fórmula para determinar la capacidad de endeudamiento:

$$\text{Capacidad de Endeudamiento} = \text{Ingresos Netos Mensuales} * \% \text{ de endeudamiento}$$

El Porcentaje de endeudamiento suele oscilar entre el 30% y el 50%, pero puede variar según el banco y la evaluación crediticia del solicitante. La interpretación del nivel de endeudamiento se presenta de la manera siguiente:

Nivel de Endeudamiento	Interpretación
0% - 30%	Grado ideal de endeudamiento, baja probabilidad de sobreendeudamiento.
31% - 40%	Umbral peligroso; aún hay margen para ajustes y retorno a un nivel saludable.
41% - 60%	Necesidad de reconsiderar gastos a través de créditos; riesgo de iliquidez y compromisos financieros.
61% o más	Situación de sobreendeudamiento; posibilidad inminente de incumplimientos y morosidad.

Fuente: Información adaptada del Banco de Pichincha.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

A continuación, se presenta una ejemplificación referencial para determinar la capacidad de endeudamiento con un ingreso neto mensual de \$650,00; aplicando el porcentaje ideal de

endeudamiento del 30%, de tal manera que su capacidad de endeudamiento se calculará mediante los siguientes pasos:

- Para obtener esta información, anote en un papel sus ingresos mensuales totales y los gastos regulares que enfrenta cada mes. Estos gastos pueden incluir vivienda, alimentación, salud, transporte, educación, asuntos financieros y personales, entre otros (elaboración del presupuesto).
- Luego, reste el total de sus gastos fijos de sus ingresos y obtendrá el remanente disponible, es decir, sus ingresos netos mensuales.
- Por último, aplique un cálculo multiplicativo del 30% a esta cantidad. El resultado indicará el límite máximo de recursos que puede destinar para compromisos financieros adicionales.

$$\text{Capacidad de Endeudamiento} = \$650,00 * 30\%$$

$$\text{Capacidad de Endeudamiento} = \$195,00$$

Esto significa que podría asumir una deuda mensual de hasta \$195,00 sin poner en riesgo su situación financiera.

5.8.2.3 *Revisión de estados de cuenta*

En línea con la obligación mensual de las entidades emisoras de ofrecer resúmenes detallados de cuentas, la revisión periódica de estos estados se torna esencial. La revisión periódica de estos estados de cuenta se vuelve una herramienta fundamental. Este proceso permite obtener una comprensión minuciosa de las transacciones financieras realizadas mediante tarjetas de crédito, identificando patrones de gasto, tendencias de endeudamiento y señales potenciales de sobreendeudamiento en los segmentos D y E de la población. Además, la asignación precisa de una parte del presupuesto para el pago de la tarjeta de crédito, según un plan establecido, es esencial para evitar desequilibrios financieros y asegurar la capacidad de pago mensual. En cuanto a la transparencia, el 54,97% de los encuestados percibe falta de información clara de las instituciones financieras. Resultados desglosados por género resaltan la necesidad de mejorar la comunicación financiera, empoderando a usuarios y previniendo sobreendeudamiento equitativamente.

5.8.2.4 *Uso personal de la tarjeta de crédito*

Es esencial resaltar que prestar tarjetas de crédito a terceros, como amigos o familiares, conlleva riesgos significativos, como la pérdida de control y privacidad, aumentando la deuda acumulada. El análisis individual de estas situaciones proporciona perspectivas clave sobre el impacto financiero y la necesidad de educación financiera sólida. El 60,21% de los encuestados carece de capacitación en uso responsable de tarjetas. Resultados por género indican que el 23,04% de las mujeres no ha recibido orientación financiera, destacando la necesidad de fortalecer su educación. En el caso masculino, el 31,15% carece de orientación, subrayando la importancia de programas educativos para cultivar habilidades financieras sólidas y prevenir sobreendeudamiento.

5.8.2.5 *Pagos a tiempo*

La puntualidad en los pagos es crucial para mantener una salud financiera sólida, ya que evita la acumulación de intereses y refleja una gestión responsable. No obstante, el 73,56% de los encuestados ha recurrido a préstamos adicionales o la renovación de deudas, lo que indica una dependencia preocupante del endeudamiento a corto plazo. Estos resultados destacan la necesidad de establecer regulaciones más estrictas sobre la disponibilidad de crédito adicional. Al analizar por género, el 29,32% de las mujeres y el 47,91% de los hombres han utilizado estas medidas. Esto subraya la importancia de adaptar estrategias financieras y proporcionar recursos específicos para una gestión efectiva de la deuda, buscando así una mayor estabilidad financiera y previniendo el sobreendeudamiento.

5.8.2.6 *Métodos para salir de deudas adquiridas*

La gestión eficiente para solventar las obligaciones adquiridas es fundamental para analizar el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en Santo Domingo de los Tsáchilas. Para ello, hay que aplicar métodos concretos para abordar esta problemática de forma gradual y sostenible.

- *Método de la Bola de Nieve*

Se trata de una estrategia financiera empleada para afrontar deudas de manera eficaz y motivadora. La idea central es priorizar las deudas más pequeñas y concentrar los esfuerzos en liquidarlas primero, lo que crea un efecto positivo y motivador a medida que se avanza en el proceso de pago de deudas. A medida que se pagan las deudas más pequeñas, los fondos liberados se redirigen hacia las siguientes deudas en orden de tamaño, generando un impulso como una bola de nieve que crece a medida que avanza cuesta abajo.

Tabla 5-15: Ejemplo de aplicación del método de la bola de nieve para la gestión de deudas.

Deuda	Cuota Mensual	Tasa de Interés	Deuda Total
Compra en mueblería con tarjeta de crédito	100	11,0%	500
Atención médica con tarjeta de crédito	125	0,0%	1200
Crédito	250	0,0%	3000

Fuente: Datos ficticios.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

En este ejemplo, tenemos tres deudas diferentes con sus respectivos montos, cuotas mensuales y tasas de interés. Vamos a aplicar el Método de la Bola de Nieve para pagar estas deudas de manera eficiente y motivadora:

Compra en mueblería con tarjeta de crédito:

- Deuda Total: \$500
- Cuota Mensual: \$100
- Tasa de Interés: 11,0%

Comenzamos por la deuda más pequeña. Destinamos el monto adicional que podemos permitirnos a pagar esta deuda mientras pagamos el mínimo en las otras deudas.

Atención médica con tarjeta de crédito:

- Deuda Total: \$1,200
- Cuota Mensual: \$125
- Tasa de Interés: 0,0%

Después de pagar la deuda de la mueblería, ahora sumamos la cuota mensual que estábamos pagando (\$100) a la cuota mensual de esta deuda (\$125). Ahora estamos pagando \$225 cada mes para reducir esta deuda más rápidamente.

Crédito:

- Deuda Total: \$3,000
- Cuota Mensual: \$250
- Tasa de Interés: 0.0%

Finalmente, después de haber liquidado la deuda de la atención médica, agregamos la cuota mensual que estábamos pagando (\$225) a la cuota mensual de esta deuda (\$250). Ahora estamos pagando \$475 cada mes para acelerar la reducción de esta deuda.

Este enfoque no solo tiene ventajas financieras al reducir las deudas más rápidamente, sino que también proporciona un estímulo psicológico al lograr hitos concretos en el camino hacia la libertad financiera.

- *Método Avalancha*

El Método de la Avalancha es una estrategia de gestión de deudas que se enfoca en el aspecto financiero más importante de las deudas: las tasas de interés. En este método, la prioridad es pagar primero las deudas con las tasas de interés más altas, independientemente del saldo pendiente de cada deuda. La idea detrás de esta estrategia es minimizar el costo total de las deudas a lo largo del tiempo, ya que las deudas con tasas de interés más altas acumulan más intereses con el tiempo.

Tabla 5-16: Ejemplo de aplicación del método de la avalancha para la gestión de deudas.

Deuda	Saldo Pendiente	Tasa de Interés	Cuota Mensual
Tarjeta de Crédito A	5000	18,0%	200
Préstamo Personal B	8000	12,0%	250
Préstamo para Automóvil C	15000	8,0%	400
Préstamo Hipotecario D	150000	4,5%	800

Fuente: Datos ficticios.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

Tarjeta de Crédito A (18,0%):

En el Método de la Avalancha, comenzamos por pagar la deuda con la tasa de interés más alta. En este caso, la Tarjeta de Crédito A tiene la tasa de interés más alta (18,0%). Destinamos fondos adicionales a esta deuda mientras pagamos el mínimo en las otras deudas.

Préstamo Personal B (12,0%):

Una vez que hayamos pagado la Tarjeta de Crédito A, redirigimos los pagos que solíamos hacer hacia la Tarjeta de Crédito A hacia la siguiente deuda con la tasa de interés más alta. En este caso, el Préstamo Personal B tiene una tasa de interés del 12,0%. Los pagos mensuales ahora serán mayores debido a los pagos adicionales que antes iban hacia la Tarjeta de Crédito A.

Préstamo para Automóvil C (8,0%):

Después de liquidar el Préstamo Personal B, continuamos redirigiendo los pagos hacia la próxima deuda con la tasa de interés más alta. En este ejemplo, el Préstamo para Automóvil C tiene una tasa de interés del 8.0%. Los pagos mensuales aumentan nuevamente debido a los pagos extras que antes iban hacia las deudas anteriores.

Préstamo Hipotecario D (4,5%):

Finalmente, una vez que hayamos liquidado el Préstamo para Automóvil C, los pagos que solíamos hacer para las deudas anteriores se redirigen al último préstamo en la lista: el Préstamo Hipotecario D con una tasa de interés del 4,5%.

Este enfoque en el Método Avalancha se basa en la lógica financiera de minimizar los intereses totales pagados a lo largo del tiempo al priorizar las deudas con tasas de interés más altas. Aunque puede llevar más tiempo abordar las deudas más grandes o con tasas de interés más altas, al final del proceso se habrán ahorrado importantes costos en intereses.

- *Avalancha vs Bola de nieve*

Tabla 5-17: Comparación entre el Método de la Avalancha y el Método de la Bola de Nieve para la gestión de deudas.

Aspecto	Método de la Avalancha	Método de la Bola de Nieve
<i>Orden de Priorización</i>	Deudas se ordenan por tasa de interés, de mayor a menor.	Deudas se ordenan por saldo pendiente, de menor a mayor.
<i>Enfoque en Costos de Intereses</i>	Reduce el costo total de intereses pagados a lo largo del tiempo al pagar primero las deudas con tasas más altas.	Puede resultar en pagar más intereses en el tiempo al no enfocarse en tasas de interés.

<i>Motivación Psicológica</i>	Puede carecer de la satisfacción inmediata de pagar deudas más pequeñas primero.	Proporciona satisfacción inmediata al liquidar deudas más pequeñas, lo que motiva a continuar.
<i>Duración para Deudas Grandes</i>	Puede requerir más tiempo para pagar deudas grandes con tasas altas, ya que se priorizan primero las tasas de interés.	Puede reducir la motivación al enfrentar deudas grandes al final de la lista.
<i>Ahorro de Dinero</i>	Eficiente para minimizar los intereses totales pagados, lo que resulta en ahorro a largo plazo.	Puede resultar en más intereses pagados en el tiempo, pero brinda la satisfacción de liquidar deudas más rápido.
<i>Flexibilidad de Términos</i>	Puede requerir más disciplina financiera debido a los pagos más altos para deudas con tasas altas.	Brinda más flexibilidad al enfocarse en las deudas más pequeñas, lo que puede ser útil en situaciones cambiantes.
<i>Impacto en la Deuda Principal</i>	Enfocado en reducir la deuda principal y, por ende, disminuir el impacto de los intereses en la deuda total.	La reducción inicial puede ser más lenta, lo que podría aumentar el impacto total de los intereses.

Fuente: Información adaptada de Banco Pichincha.

Elaborado por: Crespo, J. 2023.

La elección entre el Método de la Avalancha y el Método de la Bola de Nieve estará determinada por los objetivos financieros, el nivel de motivación y la situación económica particular de cada individuo. Ambos métodos presentan sus propias ventajas y desventajas, permitiendo seleccionar el enfoque que mejor concuerde con las necesidades y preferencias personales.

5.9 Limitaciones

- La falta generalizada de información y conocimiento en relación con la existencia y disponibilidad de programas educativos y talleres orientados al manejo responsable de tarjetas de crédito es notoria tanto entre las instituciones financieras como los usuarios en los segmentos D y E. Esta carencia de conciencia podría llevar a que muchos individuos no estén informados acerca de las oportunidades de formación existentes.
- La resistencia inherente que algunos titulares de tarjetas pueden experimentar al involucrarse en actividades de capacitación financiera es un factor que considerar. Dado el arraigo en prácticas financieras previamente adoptadas y la reticencia hacia el cambio en estos contextos, la participación en programas de educación financiera puede ser limitada.

- La posible falta de adecuación de los enfoques o la estratificación de audiencias en los programas de capacitación financiera es una consideración crucial. En ciertas ocasiones, los cursos o talleres podrían no adaptarse plenamente a las necesidades y nivel de comprensión específicos de los usuarios en los segmentos D y E. Además, los costos asociados con tales programas podrían generar resistencia adicional y limitar su efectividad en términos de alcance.
- La dimensión económica de los usuarios en los segmentos D y E desempeña un papel crítico en la viabilidad de los programas de capacitación. La disposición para invertir en programas educativos podría verse influenciada por la percepción de la relación entre costo y beneficio, así como por la situación financiera individual. Esto podría dificultar la participación de aquellos que podrían obtener un mayor provecho de la formación financiera.
- La necesidad de diseñar y promover estrategias de comunicación efectivas con el propósito de informar y sensibilizar a la población acerca de la importancia y los beneficios de involucrarse en programas de educación financiera se vuelve evidente. La falta de comprensión sobre las consecuencias del sobreendeudamiento y las ventajas de la capacitación puede limitar la adopción y el impacto de dichos programas.

5.10 Futuras líneas de investigación

Estas líneas de investigación prospectivas pretenden continuar profundizando en el entendimiento del sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en los segmentos D y E de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, y en la identificación de estrategias y soluciones efectivas para enfrentar este desafío financiero.

5.10.1 Efectividad de Programas de Educación Financiera:

Explorar en profundidad la efectividad de los programas de educación financiera implementados por las instituciones financieras y otras entidades, examinando cómo esto impactan en la toma de decisiones de los usuarios en los segmentos D y E. Esta investigación podría involucrar un análisis longitudinal para evaluar los cambios de comportamiento a lo largo del tiempo.

5.10.2 Influencia Cultural y Social en las Decisiones Financieras:

Investigar cómo factores culturales y sociales específicos de la población en Santo Domingo de los Tsáchilas influyen en las decisiones de endeudamiento y consumo. Esto podría incluir un análisis más profundo de las dinámicas familiares, patrones de gasto y valores culturales que pueden impactar en la forma en que las personas gestionan sus finanzas.

5.10.3 Herramientas Tecnológicas para la Educación Financiera:

Explorar el potencial de las tecnologías digitales y aplicaciones móviles como herramientas para brindar educación financiera personalizada y accesible a los usuarios en los segmentos D y E. Evaluar cómo estas herramientas pueden ayudar a mejorar la comprensión financiera y fomentar comportamientos financieros más saludables.

5.10.4 Análisis de la Regulación Financiera:

Investigar cómo las políticas y regulaciones gubernamentales pueden impactar en el acceso a crédito, tasas de interés y otras condiciones que afectan el endeudamiento de los usuarios en los segmentos D y E. Analizar si existe espacio para ajustes regulatorios que puedan mitigar los riesgos de sobreendeudamiento.

5.10.5 Impacto de la Educación Financiera en la Economía Local:

Evaluar cómo la mejora en la educación financiera de los usuarios en los segmentos D y E puede contribuir al bienestar económico de Santo Domingo de los Tsáchilas en términos de estabilidad financiera familiar, ahorro y desarrollo económico local.

5.10.6 Evaluación de Estrategias de Prevención de Sobreendeudamiento:

Investigar la efectividad de diferentes estrategias y políticas destinadas a prevenir el sobreendeudamiento en poblaciones vulnerables. Esto podría incluir la evaluación de medidas específicas implementadas por las instituciones financieras y el gobierno local.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

- La presente investigación del sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en los segmentos D y E de Santo Domingo de los Tsáchilas brinda una base inicial que permitirá la formulación de estrategias a largo plazo en busca de la sostenibilidad financiera de estos grupos.
- También destaca la necesidad de evaluar continuamente la efectividad de las medidas implementadas hasta la actualidad, así como de adaptar y fortalecer las políticas financieras en función de las dinámicas cambiantes del entorno económico y las necesidades de los usuarios.
- Se ha determinado que el sobreendeudamiento en los segmentos D y E presenta una naturaleza compleja, influida por una serie de factores interrelacionados. Entre estos factores, se encuentran la carencia de conocimientos en materia financiera, la facilidad de acceso al crédito, la influencia de presiones sociales y la insuficiencia en la planificación económica. Cabe destacar que este problema no se restringe solo a individuos de ingresos bajos, sino que impacta a aquellos de recursos limitados en relación con sus obligaciones crediticias.
- La educación financiera influye como un elemento crucial en la prevención del sobreendeudamiento. La carencia de conocimientos en el ámbito financiero incrementa la probabilidad de tomar decisiones económicas desventajosas. En este contexto, resulta imperativo centrar los esfuerzos educativos en empoderar a los individuos para tomar decisiones fundamentadas en cuanto al uso responsable de tarjetas de crédito y la gestión de sus asuntos financieros personales.
- Las instituciones financieras son muy importantes en la formulación de políticas y estrategias para promover el uso responsable de las tarjetas de crédito. Es esencial que los criterios para la obtención de dichas tarjetas sean rigurosos y contemplen con detalle los ingresos y la capacidad de pago de los usuarios. Además, se recomienda que estas instituciones implementen programas de educación financiera ampliamente difundidos y de fácil acceso para la población.
- Además, se ha constatado que la falta de una planificación financiera adecuada conduce al sobreendeudamiento. Los usuarios de tarjetas de crédito carecen de presupuesto organizado

y no prevén los gastos venideros, por lo que se pagan montos mínimos y la consiguiente acumulación de intereses.

- Por otro lado, el sobreendeudamiento no solo afecta a nivel individual, sino que también tiene implicaciones más amplias en la economía y la sociedad. El aumento de la deuda puede generar inestabilidad financiera en los hogares, lo que a su vez afecta la capacidad de inversión y ahorro. Esto resalta la necesidad de abordar este problema no solo a nivel personal, sino también como una preocupación económica más amplia.
- Una colaboración más estrecha entre las instituciones financieras y las autoridades reguladoras es esencial para establecer políticas de emisión y uso de tarjetas de crédito más responsables. La creación de estándares claros y medidas de cumplimiento rigurosas puede contribuir significativamente a reducir las prácticas irresponsables de crédito.
- El análisis proporcionado en esta investigación puede ser el punto de partida para futuros estudios interdisciplinarios que exploren cómo los patrones de endeudamiento se relacionan con factores socioeconómicos más amplios, lo que permitiría el diseño de estrategias aún más precisas y efectivas para abordar el sobreendeudamiento en la población objetivo.

RECOMENDACIONES

- Para promover programas de educación financiera específicamente destinados a los segmentos D y E de la población, se propone la implementación de talleres, seminarios y recursos educativos accesibles. Con estos recursos se pretende incrementar el conocimiento sobre el manejo de crédito, la planificación presupuestaria y el ahorro.
- Las instituciones financieras son responsables de incentivar las prácticas prudentes en el uso de tarjetas de crédito. En este sentido, es crucial destacar la importancia de cumplir con los pagos en tiempo y forma, así como evitar el pago mínimo y gestionar responsablemente los límites de crédito.
- Para proporcionar una mayor claridad y comprensión a los usuarios, es esencial facilitar el acceso a información detallada sobre las tasas de interés, plazos de pago, cargos y penalizaciones asociadas a las tarjetas de crédito. Esta transparencia permitirá a los usuarios tomar decisiones más informadas y conscientes.
- La oferta de asesoría personalizada se convierte en una herramienta fundamental para aquellos usuarios que presenten signos incipientes de sobreendeudamiento. Esta asesoría debe incluir alternativas de pago y estrategias diseñadas para reducir sus deudas de manera sostenible.
- La determinación de límites de crédito realistas, basados en los ingresos y capacidad de pago de los usuarios, juega un papel esencial en la prevención del sobreendeudamiento. Evitar límites excesivos puede contribuir significativamente a prevenir situaciones financieras desfavorables.
- La implementación de sistemas automatizados de alertas y recordatorios de pagos se configura como una medida proactiva para mantener a los usuarios al tanto de las fechas de vencimiento y evitar el incumplimiento de pagos, lo cual podría desencadenar en consecuencias negativas.
- La introducción de incentivos para aquellos usuarios que efectúan sus pagos de tarjeta de crédito de manera puntual puede fortalecer la incentivación de un comportamiento financiero responsable. Descuentos en intereses o beneficios adicionales podrían actuar como un estímulo para mantener una conducta de pago positiva.

- Para asegurar la efectividad de las estrategias, es necesario establecer mecanismos de monitoreo y evaluación constante en relación con el endeudamiento y el comportamiento financiero de los segmentos D y E. Este seguimiento permitirá ajustar las tácticas en función de los resultados y mejorar la adaptación a las necesidades cambiantes.
- Se sugiere que futuras investigaciones profundicen en la relación entre los patrones de endeudamiento y factores socioeconómicos más amplios. Esto permitirá diseñar estrategias más precisas y efectivas para abordar el sobreendeudamiento, considerando sus impactos a nivel individual y en la sociedad en su conjunto.

BIBLIOGRAFÍA

- Alianza del Pacífico. (2019). *Acerca de nosotros*. <https://Alianzapacifico.Net/Acerca-de-Nosotros/>.
- Armstrong, G. (Gary M.), Kotler, P., & Mues Zepeda, A. (2018). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación.
- Banco Central del Ecuador. (2020). *Plan Nacional de Inclusión Financiera*. <https://Www.Bce.Fin.Ec/Index.Php/Component/Content/Article/15-Bce-Inicio/Bce/Quienes-Somos/111-Inclusion-Financiera>.
- Banco Central del Ecuador. (2021). *Informe de Estabilidad Financiera*. https://Contenido.Bce.Fin.Ec/Documentos/PublicacionesNotas/EstudiosEconomicos/IEF/Informe_Estabilidad_Financiera_N_31.Pdf.
- Banco de Desarrollo del Ecuador. (2020). *PROGRAMA DE EDUCACIÓN FINANCIERA-PEF 2020*.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2019). *Proyecto de Apoyo a la Competitividad Económica en Ecuador (PROCOMPE)*. <https://Www.Iadb.Org/Es/Proyectos/Project-Information-Page/Ech-L1177>.
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Programa de Educación Financiera para América Latina y el Caribe*. <https://Www.Iadb.Org/Es/Temas/Educacion-Financiera>.
- Bermeo María. (2019). *Tarjetas de crédito en Ecuador*. <https://Ssrn.Com/Abstract=3519312>.
- Calle, B. (2023). Incidencia del riesgo crediticio en la gestión de la morosidad en BanEcuador B.P. agencia la Troncal. <https://Bulex-Review.Com/Index.Php/Bulex/Article/View/6>.
- Cámara de Comercio e Industrias de Santo Domingo. (2020). *Acceso a servicios financieros en Santo Domingo de los Tsáchilas*. <https://Www.Ccist.Org.Ec/Wp-Content/Uploads/2018/10/Estudio-Acceso-a-Servicios-Financieros-En-SDTs.Pdf>.
- Cocconi, M. (2022). Estadística Descriptiva. In *American Journal of Physical Anthropology* (Vol. 172, Issue 4, pp. 521–527). Wiley-Liss Inc. <https://doi.org/10.1002/ajpa.24092>
- Comisión Nacional de Valores de Argentina. (2020). *Programa Regional de Educación Financiera para América Latina y el Caribe (REDUC)*. <http://Www.Cnv.Gov.Ar/Educacionfinanciera/Programa/>.
- Coral, D. (2019). *Hacer una revisión bibliográfica*.
- Correa, R., & Serrano, P. (2021). Análisis de la Estructura del Consumo en Ecuador: Una Aplicación de la Teoría del Consumidor. *Revista de Economía y Finanzas*, 30–45.

- Creswell, J. (2019). *Investigación cualitativa y diseño de investigación: Elige el enfoque adecuado*. Ediciones Universidad de Salamanca.
- Crisóstomo, R. (2023). *Medición del riesgo de transición en fondos de inversión*.
- Cuenca Mery, Calle Beatriz, & Jaramillo Cristóbal. (2022). *El Sistema Financiero a través de la Tecnología The Financial System through Technology O sistema financeiro por meio da tecnologia*. 32(2), 134–150. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v7i2.563>
- De Hoyos, S. (2019). El método científico y la filosofía como herramientas para generar conocimiento. *Revista Filosofía UIS*, 19(1), 229–245. <https://doi.org/10.18273/revfil.v19n1-2020010>
- De la Fuente, M., Rodríguez, P., & García, R. (2018). *Análisis descriptivo de datos financieros: una aproximación práctica*.
- Delgado, L., Paredes, M., & Torres, J. (2020). El scoring crediticio como herramienta de análisis del riesgo crediticio en Ecuador. *Revista de Economía y Finanzas*, 75–90.
- Echegaray, V. (2022). *Riesgo de crédito: Evidencia en la banca múltiple peruana Credit risk: Evidence from peruvian commercial banks*.
- Espinosa, F., Cárdenas, S., & Paredes, M. (2020). Análisis del riesgo crediticio en el sistema financiero ecuatoriano. *Revista de Gestión*, 71–84.
- Estrella Nicolás, & Santillán Adriana. (2021). *El sistema bancario ecuatoriano apuesta por la inclusión financiera*.
- Feria, H., González, M., & Licea, S. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica?*
- Ferreira, F., Santos, F., & Caetano, A. (2019). The Social Credit Scoring Concept: Proposal and Analysis of Consumers' Perspectives. *International Journal of Innovation*, 302–311.
- Gorosabel, & Lucas. (2023). *Modelos de predicción de scoring crediticio utilizando algoritmos cost-sensitive de machine learning y datos alternativos*. <https://repositorio.utdt.edu>
- Gutiérrez, M. (2020). *Análisis de los factores que influyen en el sobreendeudamiento de los hogares en España*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- León Andrea, Chamba Josselyn, & Vega Samantha. (2021). *Dialnet-ComportamientoDeLaCarteraComercialDeLosBancosPriva-8226611*. 12(1).
- Ley orgánica para el Fomento Productivo, A. de I. G. de E. y E. F. (2018). *Ley Para Fomento Productivo, Atracción Inversiones Generación Empleo*. www.lexis.com.ec
- Lizarzaburu, E. (2021). *Análisis del Comportamiento del Consumidor en el Ecuador*. Abya-Yala.

- López, J., Hernández, S., Peláez, L., Sarmiento, G., Peña, M., Cueva, N., & Sánchez, J. (2022). Educación financiera en América latina. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 3810–3826. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1770
- Meza, A., & Guachamín, M. (2022). Determinantes que impulsan la educación financiera en Ecuador. *Revista Cuestiones Económicas*, 31–57. <https://doi.org/10.47550/rce/32.2.2>
- Mite, K. (2021). *Rediseño de un scoring crediticio para el otorgamiento de créditos en una institución financiera en el cantón Durán*. <https://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/53191/T-111328%20JOUTEX%20VILLEGAS%20-%20MITE%20ANASTACIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Moran-Chilan, J. H., Katiuska Peña-Ponce, D., & Soledispa-Rodríguez, X. E. (2021). *The financial system and its impact on economic and financial development O sistema financeiro e seu impacto no desenvolvimento econômico e financeiro*. 6(23), 804–822. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i1.372>
- Murillo Cecilia, Acosta Erika, & Almeida Lizbeth. (2020). *Análisis del uso de tarjetas de crédito del personal del h. Ayuntamiento de la ciudad de Navojoa, Sonora*.
- Murillo Félix, C., Acosta Mellado, E., & Quintero Navarro, M. (2021). Nivel de educación financiera como influencia en la toma de decisiones de endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito en Navojoa, Sonora. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, 36. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.400>
- NACAP. (2020). *Análisis Estadístico de Datos-Primavera 2020*.
- Nicholson, W., & Snyder, C. (2020). *Microeconomía Intermedia y su Aplicación*.
- Ordóñez Eliana, Narváez Cecilia, & Erazob Juan. (2020). El sistema financiero en Ecuador: Herramientas innovadoras y nuevos modelos de negocio. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(10), 195. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i10.693>
- Organización de Consumidores y Usuarios. (2020). *Guía práctica sobre el sobreendeudamiento*. <https://www.ocu.org/documentos/guia-sobreendeudamiento>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2020). *Recommendation of the Council on Financial Education and Awareness*. <https://www.oecd.org/finance/Recommendation-Financial-Education-and-Awareness.Pdf>.
- Ortiz, C., Infante, Z., & Velázquez, E. (2022). Capacitación, consumo y endeudamiento. *Revista Estudios de Políticas Públicas*, 8(1). <https://doi.org/10.5354/0719-6296.2022.64706>
- Pindyck, R., & Rubinfeld, D. (2015). *Microeconomía*.
- Raiteri, M. (2016). *EL COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR ACTUAL Trabajo de Investigación*.

- Reforma de Equidad al Código Tributario. (2019). *Tipo de la Norma Tratados internacionales Tratados y convenios internacionales Tratados y convenios Normativa Tributaria-Legislación Nacional Normativa Vigente Códigos Leyes Orgánicas Leyes Ordinarias*.
- Rojas, L. (2022). *Calidad de servicio en la satisfacción del cliente en el mundo de la diversión SAC, Chiclayo, 2022*. <https://orcid.org/0000-0001-5177-8021>
- Sánchez, R., Cedeño, L., & Garcés, F. (2019). Importancia y aplicaciones del scoring crediticio en el sistema bancario ecuatoriano. *Revista de Ciencias Económicas*, 51–64.
- Seguí, I., & Rodrigo, M. (2018). *Metodología de la investigación cualitativa y cuantitativa: guía didáctica*. Madrid: Dykinson.
- Silva, A. (2020). *Análisis de datos financieros: una herramienta para la gestión empresarial*.
- Superintendencia de Bancos del Ecuador. (2019). *Alianza para la Inclusión Financiera*. <https://www.afi-global.org/es/acerca-de-afi>.
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. (2022). *Tarjetas de crédito*. <https://www.sbs.gob.ec/web/guest/44-tarjetas-de-credito>.
- Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador (SBS). (2022, March). *Estadísticas de Tarjetas de Crédito*. <https://www.sbs.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2022/06/Tarjetas-de-Credito-Marzo-2022.pdf>.
- Upegui Dimitri, & Acosta Nicolás. (2020). Fragilidad financiera en el sistema bancario privado de Ecuador. *Revista Economía y Política*, 34–54. <https://doi.org/10.25097/rep.n32.2020.02>
- Valenzuela, M., López, V., & Aguilar, K. (2022). Endeudamiento y educación financiera en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 198–211. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.14>
- Vallejo María. (2022). *Evaluación de la colocación de Productos Financieros (microcréditos) y la sostenibilidad financiera de las cooperativas de ahorro y crédito segmento 1, de la zona centro del Ecuador, año 2020*.
- Vargas, A., & Mostajo, S. (2018). *Medición del riesgo crediticio mediante la aplicación de métodos basados en calificaciones internas application of internal ratings-based methods on credit risk measurement*. 2(14), 5–25.
- Varian, hal. (2010). *Microeconomía Intermedia*_Varian.
- Villalobos, J., Torres, M., & González, L. (2019). Análisis de datos financieros: una guía práctica para la toma de decisiones empresariales. In *Análisis de datos financieros: una guía práctica para la toma de decisiones empresariales*.

ANEXOS

ANEXO A: MODELO DE ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TARJETAHABIENTES DEL SEGMENTO D Y E EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA FINANZAS

Tema

“ANÁLISIS DEL SOBREENDEUDAMIENTO CON TARJETAS DE CRÉDITO DEL SEGMENTO D Y E EN LA CIUDAD DE SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS, AÑO 2023.”

Objetivo General

Desarrollar un análisis del sobreendeudamiento con tarjetas de crédito del segmento D y E en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, año 2023; identificando los factores que han contribuido a esta problemática y planteando medidas para su prevención y control.

Objetivos Específicos:

- Realizar una investigación bibliográfica mediante el análisis de investigaciones y estudios relacionados al sobreendeudamiento de los segmentos D y E. para el establecimiento de los factores incidentes en el sobreendeudamiento.
- Diagnosticar las condiciones institucionales y el comportamiento de los usuarios para la identificación de los aspectos relativos a sus políticas de crédito y atención al usuario, así como las tendencias de estos, analizando la información de las instituciones financieras.

- Establecer las características del sobreendeudamiento mediante el análisis de datos cuantitativos y cualitativos mediante encuestas a los usuarios para estructurar factores del sobreendeudamiento.

Encuesta

Edad:

- Menor a 25 años
- De 26 a 35 años
- De 36 a 45 años
- 46 años o más

Género:

- Masculino
- Femenino

Nivel educativo:

- Sin educación formal
- Educación primaria
- Educación secundaria
- Educación terciaria o universitaria

Ocupación:

- Empleado del estado
- Empleado privado
- Cuenta propia
- Jornalero o peón
- Patrono

1. ¿Cuántas tarjetas de crédito posee?

- 1
- 2 - 3
- 4 o más

2. ¿Cuál de los siguientes tipos de tarjetas de crédito posee actualmente?

- Visa Internacional
- Máster Internacional
- Ala Clásica
- Cuota fácil persona natural
- American Express Verde
- Visa
- MasterCard
- Diners Club Nacional

3. ¿Cuánto tiempo ha estado utilizando tarjetas de crédito?

- Menos de 1 año
- 1 – 3 años
- 4 – 6 años
- 7 años o más

4. ¿Qué tipo de gastos o compras consideras que contribuyen en mayor medida a que utilice tarjetas de crédito?

- Necesidad de cubrir gastos urgentes o imprevistos.
- Beneficios y recompensas (puntos, millas, descuentos, etc.).
- Gastos básicos (alimentación, vivienda, servicios públicos, etc.).
- Compras de bienes duraderos (electrodomésticos, muebles, electrónicos, etc.).
- Gastos discrecionales (ropa, entretenimiento, viajes, etc.).

5. En relación con tus ingresos mensuales, ¿sientes que tus deudas y obligaciones financieras son manejables?

- Sí
- No

6. ¿Ha tenido dificultades para cumplir con los pagos de tus deudas o tarjetas de crédito en los últimos 12 meses?

- Sí
 No

7. ¿Ha tenido que recurrir a préstamos adicionales o a renovación de deudas para hacer frente a tus obligaciones financieras existentes?

- Sí
 No

8. Considera usted que, ¿Actualmente se encuentra en una situación de sobreendeudamiento?

- Sí
 No

9. ¿Considera que las instituciones financieras facilitan el acceso de tarjetas de crédito de manera responsable y acorde a la capacidad de pago de los usuarios?

- Sí
 No

10. ¿Ha experimentado prácticas abusivas por parte de las instituciones financieras en relación con tus tarjetas de crédito?

- Sí
 No

11. ¿Cree que las instituciones financieras brindan información clara y transparente sobre las condiciones y costos asociados a las tarjetas de crédito?

- Sí
 No

12. ¿Consideras que las políticas de crédito de las instituciones financieras promueven el endeudamiento responsable y la educación financiera?

- Sí
 No

13. ¿Ha recibido asesoramiento financiero por parte de las instituciones financieras o entidades especializadas para gestionar tus deudas y evitar el sobreendeudamiento?

- Sí
 No

14. ¿Qué medidas o acciones crees que podrían ayudar a prevenir el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito?

- Mayor regulación y control por parte de las instituciones financieras y entidades gubernamentales.
 Mejor educación financiera y asesoramiento para los usuarios de tarjetas de crédito.
 Restricciones en la publicidad y promoción de tarjetas de crédito.

15. ¿Has recibido algún tipo de capacitación o asesoramiento sobre el uso responsable de tarjetas de crédito?

- Sí
 No

16. ¿Recomendarías a otras personas el uso de tarjetas de crédito como medio de financiamiento?

- Sí
 No

ANEXO B: CONTRATO PERSONAL CON TÉRMINOS Y CONDICIONES DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO DINERS CLUB / VISA / DISCOVER / MASTERCARD BANCO DINERS CLUB INTERNATIONAL.



TITANIUM

DISCOVER

**CONTRATO DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO
DINERS CLUB / VISA / DISCOVER / MASTERCARD**

PRIMERA: COMPARECIENTES.-

Comparecen a la celebración del presente contrato de emisión y uso de tarjeta de crédito, por una parte, BANCO DINERS CLUB DEL ECUADOR S.A., emisor de la tarjeta "DINERS CLUB" o "VISA" o "DISCOVER" o "MASTERCARD", a quien en adelante simplemente se le denominará LA ENTIDAD FINANCIERA; y, por otra parte, _____, a quien en adelante se le denominará el TARJETAHABIENTE TITULAR.

Se deja expresa constancia que toda persona a cuyo nombre se emita una tarjeta "DINERS CLUB" o "VISA" o "DISCOVER" o "MASTERCARD", por solicitud del TARJETAHABIENTE TITULAR se denominará TARJETAHABIENTE ADICIONAL. Sin perjuicio de lo anterior, en el presente documento al utilizar la palabra TARJETAHABIENTE se estará haciendo referencia indistintamente al TARJETAHABIENTE TITULAR y al(a los) TARJETAHABIENTE(S) ADICIONAL(ES), de haberlos.

LA ENTIDAD FINANCIERA emitirá la(s) TARJETA(S) en consideración a los datos e información aportadas por el(los) TARJETAHABIENTE(S), el(los) mismo(s) que expresa(n) que toda la declaración suministrada es completa, precisa y veraz, así como también autoriza(n) a LA ENTIDAD FINANCIERA a verificar en cualquier momento la autenticidad de la misma e historial crediticio, tanto del TARJETAHABIENTE PRINCIPAL como del(de los) TARJETAHABIENTE(S) ADICIONAL(ES). Así mismo, el(los) TARJETAHABIENTE(S) autoriza(n) a LA ENTIDAD FINANCIERA a suministrar información de sus deudas e historial crediticio, a autoridades competentes y a los organismos de control y judiciales.

Los comparecientes convienen y aceptan, libre y voluntariamente, las condiciones, derechos y obligaciones que se expresan en las cláusulas que siguen a continuación:

SEGUNDA: DERECHOS DEL TARJETAHABIENTE.-

Con la(s) TARJETA(S) de crédito "DINERS CLUB" o "VISA" o "DISCOVER" o "MASTERCARD", el(los) TARJETAHABIENTE(S) podrá(n) efectuar consumos dentro del país y en el exterior, siempre y cuando las tarjetas solicitadas tengan esa cobertura, y adquirir bienes y/o servicios, previa suscripción de la respectiva nota de cargo, bajo cualquiera de los sistemas de crédito corriente, rotativo y diferido que ofrece LA ENTIDAD FINANCIERA, dependiendo de la tarjeta emitida o bajo cualquier otro medio de venta sin la firma del documento respectivo; podrá realizar avances en efectivo en todos los cajeros automáticos habilitados al efecto en el Ecuador y en otros lugares del mundo; podrá(n) utilizar y gozar de los demás servicios y beneficios gratuitos o remunerados que LA ENTIDAD FINANCIERA haga extensivos a sus usuarios.

El(Los) TARJETAHABIENTE(S) por el uso de la(s) TARJETA(S), y sin necesidad de formalidad alguna, acepta(n) las políticas establecidas o que puedan establecerse por parte de LA ENTIDAD FINANCIERA.

Se deja constancia que LA ENTIDAD FINANCIERA se reserva el derecho de autorizar consumos al(los) TARJETAHABIENTE(S), previo el análisis de la capacidad de pago y del riesgo de los mismos.

TERCERA: INTRANSFERIBILIDAD DE LA TARJETA DE CRÉDITO.-

La(s) TARJETA(S) emitida a nombre del(de los) TARJETAHABIENTE(S) constituye(n) un documento de uso personal e intransferible, por lo tanto es responsable por su correcta utilización, quedando expresamente prohibido entregarla a otra persona para su uso.

El(los) TARJETAHABIENTE(S) se obliga(n) a firmar en el lugar especificado en el reverso de la(s) TARJETA(S), al

**CONTRATO DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO
DINERS CLUB / VISA / DISCOVER / MASTERCARD**

momento de recibirla, sin perjuicio de que la(s) TARJETA(S), de ser aplicable, tenga la firma de su titular termografada

CUARTA: DE LAS TARJETAS ADICIONALES.

El TARJETAHABIENTE podrá solicitar tarjetas adicionales a nombre de las personas que indique y LA ENTIDAD FINANCIERA tendrá la facultad de aceptar o rechazar el pedido. De ser aprobada(s), el solicitante se obliga solidaria e indivisiblemente con el(los) TARJETAHABIENTES ADICIONALES al cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones derivadas de la aplicación y ejecución del presente contrato, especialmente a la cancelación de los saldos deudores y la devolución de las tarjetas, en caso de ser requeridas. El(los) TARJETAHABIENTE(S) ADICIONAL(ES) se obliga(n) en los mismos términos y condiciones establecidos para el TARJETAHABIENTE TITULAR.

El(los) TARJETAHABIENTE(S) ADICIONAL(ES) no cederán ni total ni parcialmente, los derechos que se adquieren por este documento, y serán igualmente responsables por su incorrecta utilización.

QUINTA: DE LA PROPIEDAD DE LA TARJETA.-

LA ENTIDAD FINANCIERA es la propietaria exclusiva de las TARJETAS PRINCIPAL y ADICIONAL(ES) que lleguen a emitirse.

Si el(los) TARJETAHABIENTE(S) incumpliere(n) cualquiera de las obligaciones contenidas en este contrato, LA ENTIDAD FINANCIERA se reserva el derecho de retirarla, cancelarla o suspenderla en cualquier momento, sin perjuicio de ejecutar todas las acciones necesarias para cobrar los valores adeudados, para lo cual comunicará al TARJETAHABIENTE al domicilio que tenga señalado para el envío del estado de cuenta.

El(los) TARJETAHABIENTE(S) se compromete(n) a dejar de utilizar la(s) TARJETA(S) inmediatamente después de ser notificado(s); si continuara(n) utilizándola, estará(n) sujeto(s) a las sanciones legales correspondientes, comprometiéndose también en forma inmediata a satisfacer todas las obligaciones contraídas a través de la(s) TARJETA(S) a favor de LA ENTIDAD FINANCIERA.

El(los) TARJETAHABIENTE(S) responderá(n) por el uso de la(s) TARJETA(S) y de manera particular por el pago de todos los consumos efectuados que consten como tales en su estado de cuenta, hasta que se devuelva a LA ENTIDAD FINANCIERA la(s) TARJETA(S) cuya cancelación se ha solicitado.

SEXTA: DE LOS CARGOS Y GASTOS.-

El TARJETAHABIENTE declara haber recibido de la ENTIDAD FINANCIERA un ejemplar del folleto de servicios y cargos vigentes y del instructivo general de tarjetas de crédito, documentos por los que ha sido informado sobre la metodología de cálculo y los cargos aplicables a la emisión de cada tarjeta de crédito, a las transacciones que realice con la(s) TARJETA(S) de crédito, tasas de interés aplicables, cargos y costos. El folleto de servicios y cargos forma parte integrante de este contrato.

Los servicios adicionales que posteriormente ofreciere LA ENTIDAD FINANCIERA deberán ser puestos en conocimiento del TARJETAHABIENTE quien podrá contratarlos o no. En ningún caso se entenderá aceptación tácita de los mismos por parte del usuario.

Los intereses de financiamiento se calcularán en base de los saldos de los consumos de cada mes, conforme las disposiciones previstas en la normativa vigente.

**CONTRATO DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO
DINERS CLUB / VISA / DISCOVER / MASTERCARD**

El TARJETAHABIENTE que efectúe adquisiciones de bienes, servicios o consumos en los establecimientos afiliados a los sistemas de la TARJETA "DINERS CLUB" o "VISA" o "DISCOVER" o "MASTERCARD", utilizando en sus transacciones la(s) TARJETA(S) de crédito "DINERS CLUB" o "VISA" o "DISCOVER" o "MASTERCARD", se obliga de manera incondicional e irrevocable a rembolsar a LA ENTIDAD FINANCIERA el valor íntegro de los consumos realizados por él o por los TARJETAHABIENTES ADICIONALES, más los intereses, cargos, gastos y demás costos, debidamente sustentados por LA ENTIDAD FINANCIERA, de acuerdo a los valores constantes en los respectivos estados de cuenta.

De igual manera, el TARJETAHABIENTE se compromete al pago de los consumos realizados en el país o en el exterior mediante el sistema de pedido y aceptación telefónica, internet, catálogos, revistas, órdenes de cargo, cupones y otros medios de venta implementados por la marca o franquicia que corresponda y los establecimientos afiliados a la red respectiva, aún cuando en este tipo de transacciones no quede constancia firmada por el TARJETAHABIENTE. En caso de inconformidad del cliente respecto de los consumos realizados, LA ENTIDAD FINANCIERA se compromete a facilitar los mecanismos necesarios que permitan demostrar los consumos efectuados mediante esta modalidad.

El TARJETAHABIENTE se obliga a cancelar el saldo total deudor dentro del los quince (15) días posteriores a la fecha de emisión del estado de cuenta o el valor mínimo a pagar dentro de este mismo periodo. Dentro de este plazo, la cancelación total de los consumos no causará cargo alguno por concepto de intereses al TARJETAHABIENTE.

Para el caso de las tarjetas VISA o DISCOVER o MASTERCARD o DINERS CLUB, en este último caso, si LA ENTIDAD FINANCIERA, brinda esta opción, cuando el pago realizado corresponda al valor "PAGO MÍNIMO" o al "PAGO MÍNIMO AMPLIADO", LA ENTIDAD FINANCIERA reciba un pago parcial que exceda de cualquiera de estos mínimos, sin instrucción especial de aplicación, LA ENTIDAD FINANCIERA imputará los valores recibidos en función a la prelación de pagos establecida en la normativa vigente.

Si vencido el plazo, el(los) TARJETAHABIENTE(S) no hubiere(n) cubierto los valores pendientes de cancelación, LA ENTIDAD FINANCIERA tendrá derecho a cobrar intereses de financiamiento y por mora, en función a la normativa vigente, cargos por gestión de cobranza extrajudicial y gastos judiciales, siempre y cuando estén debidamente documentados, a partir del vencimiento del plazo y hasta la fecha de pago efectivo. El(los) TARJETAHABIENTE(S) se compromete(n) en pagar dichos cargos, sin que para el efecto sea necesario llegar a la etapa judicial. Por este hecho LA ENTIDAD FINANCIERA unilateralmente podrá suspender o cancelar el uso de la(s) TARJETA(S) e incluirla(s) en los boletines periódicos de seguridad, a fin de impedir su aceptación en los establecimientos afiliados al sistema VISA o DISCOVER o MASTERCARD o DINERS CLUB, sin perjuicio de ejecutar todas las acciones necesarias para cobrar los valores adeudados.

Si la obligación de uno o más pagos mínimos a efectuar venciere en día feriado, se entenderá exigible el primer día hábil siguiente.

Cuando el TARJETAHABIENTE mantenga saldos rotativos y realice abonos parciales o cancele la totalidad de la deuda, se realizará el recálculo de intereses de financiamiento sobre el saldo del capital pendiente al momento de cancelación. Para el caso de consumos diferidos, se realizará el recálculo cuando efectúe la pre cancelación o cancelación total. En ninguno de los casos mencionados, esto es de prepago parcial o total del monto adeudado, LA ENTIDAD FINANCIERA podrá cobrar recargo alguno, a no ser que la(s) TARJETA(S) se hubiere(n) cancelado por morosidad.

SÉPTIMA: DEL PAGO.-

En función de la TARJETA(S), de la cual sea titular el(los) TARJETAHABIENTE(S), se aplicará las siguientes

**CONTRATO DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO
DINERS CLUB / VISA / DISCOVER / MASTERCARD**

funcionalidades de pago:

7.1.- Para el caso de las TARJETA(S) "DINERS CLUB", todos los consumos efectuados por el(los) TARJETAHABIENTE(S), a través de la(s) TARJETA(S) y los demás valores que llegue(n) a adeudar a LA ENTIDAD FINANCIERA deberá(n) ser pagado(s), en el lugar y fecha que se le(s) reconvenga a través del indicado estado de cuenta (fecha constante actualmente en el recuadro "Pague antes de" o dentro de los quince (15) días posteriores a la fecha en la que se hubiere efectuado cada consumo, si esto sucediere primero; en el evento de que la ENTIDAD FINANCIERA, otorgare la opción de realizar un pago menor al total, el mismo se encontrará consignado bajo la leyenda "PAGO MÍNIMO" o "MÍNIMO A PAGAR", en cuyo caso, si el TARJETAHABIENTE, cancelare este valor, o un valor inferior al "PAGO TOTAL", se estaría acogiendo voluntaria y automáticamente al sistema de saldo rotativo; el cual permite al TARJETAHABIENTE cancelar un mínimo del saldo de sus consumos de cada mes, producto de dividir su saldo rotativo para un factor previamente determinado por LA ENTIDAD FINANCIERA, más los respectivos intereses por financiamiento, incluyendo los cargos correspondientes, las cuotas mensuales de los planes de saldo diferido y cuotas vencidas, si las tuviere. Este factor de recargo podrá variar de acuerdo con las políticas de LA ENTIDAD FINANCIERA, en cuyo caso será oportunamente dado a conocer al(los) TARJETAHABIENTE(S), a través del estado de cuenta.

7.2.- Para el caso de la TARJETA(S) "VISA" o "DISCOVER" o "MASTERCARD", en el evento que el TARJETAHABIENTE pague únicamente el valor consignado bajo la leyenda "PAGO MÍNIMO" o "MÍNIMO A PAGAR", o un valor inferior al "PAGO TOTAL" se estaría acogiendo voluntaria y automáticamente al sistema de saldo rotativo, el cual permite al TARJETAHABIENTE cancelar un mínimo del saldo de sus consumos de cada mes, producto de dividir su saldo rotativo para un factor previamente determinado por LA ENTIDAD FINANCIERA, más los respectivos intereses por financiamiento, incluyendo los cargos correspondientes, las cuotas mensuales de los planes de saldo diferido y cuotas vencidas, si las tuviere.

Este factor de recargo podrá variar de acuerdo a las políticas de LA ENTIDAD FINANCIERA, en cuyo caso será oportunamente dado a conocer al(los) TARJETAHABIENTE(S), a través del estado de cuenta.

7.3.- Para el caso la(s) TARJETA(S) "VISA" o "DISCOVER" o "MASTERCARD", podrá también el TARJETAHABIENTE pagar el valor consignado bajo la leyenda "PAGO MÍNIMO AMPLIADO", al cual adicional al saldo rotativo, se agregará el valor determinado de la cuota del capital facturada de los créditos diferidos, monto total sobre el cual se calculará el factor determinado; en el evento que el TARJETAHABIENTE cancele el valor conste bajo la leyenda "PAGO MÍNIMO AMPLIADO", se entenderá como un requerimiento expreso del TARJETAHABIENTE y por ende su aceptación a esta modalidad de pago.

Este factor de recargo podrá variar de acuerdo a las políticas de LA ENTIDAD FINANCIERA, en cuyo caso será oportunamente dado a conocer al(los) TARJETAHABIENTE(S), a través del estado de cuenta.

7.4.- Tanto para las tarjetas "DINERS CLUB", "VISA", "DISCOVER" y "MASTERCARD", El TARJETAHABIENTE podrá realizar el pago de los valores que llegue a adeudar a LA ENTIDAD FINANCIERA mediante cualquiera de los sistemas o medios de pago.

La mora en el pago a LA ENTIDAD FINANCIERA de los valores adeudados por el(los) TARJETAHABIENTES(S) genera los máximos intereses de mora autorizados por la Autoridad Monetaria respectiva, cobro de intereses por financiamiento y los cargos por gestión de cobranza debidamente justificados, 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. Por este hecho LA ENTIDAD FINANCIERA unilateralmente podrá suspender o cancelar el uso de la(s) TARJETA(S) e incluirla(s) en los boletines periódicos de seguridad, a fin de impedir su aceptación en los establecimientos afiliados a los

**CONTRATO DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO
DINERS CLUB / VISA / DISCOVER / MASTERCARD**

sistemas DINERS CLUB o DISCOVER o VISA o MASTERCARD, sin perjuicio de ejecutar todas las acciones necesarias para cobrar los valores adeudados.

El(los) TARJETAHABIENTE(S), autoriza(n) a LA ENTIDAD FINANCIERA de manera expresa, irrevocable e incondicional, a descontar o debitar los valores adeudados por los consumos efectuados con la(s) TARJETA(S), de los pagos anticipados realizados por ellos, de los rendimientos financieros y hasta del capital de cualquier tipo de inversión que el(los) TARJETAHABIENTE(S) tenga(n) en LA ENTIDAD FINANCIERA. Si adicionalmente el(los) TARJETAHABIENTE(S) es(son) propietario(s) a título personal de algún establecimiento(s) afiliado(s) al sistema DINERS CLUB o VISA o MASTERCARD, de tener saldos pendientes de pago por el uso de su(s) TARJETA(S) autoriza(n) libre y voluntariamente a que estas acreencias sean cobradas de los valores que correspondan a la facturación que hubiere(n) consignado por cualquier medio en LA ENTIDAD FINANCIERA.

OCTAVA: DE LOS CONSUMOS EN EL EXTERIOR.-

Si los consumos se efectuaren en el exterior, la facturación se hará en dólares de los Estados Unidos de América, a la cotización de venta del mercado libre de divisas correspondiente a la fecha que se recibe el débito del exterior, la misma que deberá ser notificada al TARJETAHABIENTE en el estado de cuenta correspondiente.

NOVENA: DEL ESTADO DE CUENTA.-

LA ENTIDAD FINANCIERA enviará de manera mensual el estado de cuenta al TARJETAHABIENTE, mediante un documento que se enviará a la última dirección registrada por el TARJETAHABIENTE, o a través de la dirección electrónica que señale el TARJETAHABIENTE, en el mismo formato que el documento impreso, cuando así lo requiera y conste en la respectiva autorización que este suscriba.

En el estado de cuenta se consignará, al menos, la información que prevé la norma vigente.

LA ENTIDAD FINANCIERA no tiene obligación de remitir al TARJETAHABIENTE los originales o copias de ninguna de las notas de cargo, junto con su estado de cuenta.

Si el TARJETAHABIENTE no recibiere su estado de cuenta, deberá consultar su saldo en las oficinas de LA ENTIDAD FINANCIERA, o por los medios electrónicos que éste proporcione a sus TARJETAHABIENTES. El(los) TARJETAHABIENTE(S) no podrá invocar como causa para el no pago oportuno o cancelación de los valores adeudados a LA ENTIDAD FINANCIERA, el retardo o falta de recepción del estado de cuenta.

LA ENTIDAD FINANCIERA queda relevado de emitir y enviar estado de cuenta, si el(los) TARJETAHABIENTE(S) no registra(n) movimiento(s) en el respectivo periodo y no hay saldo pendiente de pago.

DÉCIMA: DE LOS RECLAMOS POR INCONFORMIDAD CON EL ESTADO DE CUENTA.-

Una vez recibido el estado de cuenta mensual, el(los) TARJETAHABIENTE(S) podrá(n) formular el respectivo reclamo a LA ENTIDAD FINANCIERA referente al mismo y a su contenido, de manera particular al valor de los saldos, correspondientes a los consumos en el Ecuador y en el exterior.

De no formular reclamo alguno, dentro del plazo de quince días luego de recibido el estado de cuenta, se presumirá que el TARJETAHABIENTE está conforme con su contenido y que el saldo registrado es correcto, por lo que LA ENTIDAD FINANCIERA queda facultado para exigir el pago de las obligaciones insolutas en base a los respectivos estados de cuenta y/o a sus asientos contables.

**CONTRATO DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO
DINERS CLUB / VISA / DISCOVER / MASTERCARD**

El hecho de que el(los) TARJETAHABIENTE(S) formule(n) observaciones o reclamos no impide que se generen los intereses moratorios, los que se reversarán en caso de que se aceptare el reclamo.

DÉCIMA PRIMERA: DE LA PÉRDIDA, SUSTRACCIÓN O DETERIORO DE LA TARJETA.-

En caso de pérdida, sustracción, robo, hurto o deterioro de la(s) TARJETA(S), o vulneración de la seguridad de la clave personal o PIN, el(los) TARJETAHABIENTE(S), debidamente identificado por nombres completos, número de cédula de identidad o ciudadanía o pasaporte para los ciudadanos extranjeros y número de tarjeta, deberá notificar inmediatamente del particular a LA ENTIDAD FINANCIERA, por escrito y/o por teléfono y/u otro medio definido por la entidad financiera.

Cuando el extravío o robo o vulneración se produzca en el extranjero, el(los) TARJETAHABIENTE(S) deberá actuar de idéntica forma ante la institución asociada al sistema de tarjetas de crédito, en el país donde el hecho ocurra o en el lugar más cercano.

En caso de omitirse el trámite de aviso, el(los) TARJETAHABIENTE(S) será responsable de todas las transacciones suscritas o efectuadas con la clave personal o con la(s) TARJETA(S) extraviada o robada, hasta su vencimiento, o eventual recuperación por parte de LA ENTIDAD FINANCIERA. Si la(s) TARJETA(S) retorna a poder del(los) TARJETAHABIENTE(S), este se obliga a no usarla.

En los casos descritos, LA ENTIDAD FINANCIERA se compromete a otorgar al(los) TARJETAHABIENTE(S) un nuevo número de tarjeta, sin que sea necesario que el(los) TARJETAHABIENTE(S) llene otra solicitud ni firme otro contrato.

Las partes expresamente convienen a que si LA ENTIDAD FINANCIERA llegare a detectar que se intenta realizar un fraude o uso indebido de la(s) TARJETA(S), o el hecho haya ocurrido, queda autorizado para bloquear o suspender inmediatamente el uso de la(s) TARJETA(S), a fin de proteger los intereses del(los) TARJETAHABIENTE(S), de LA ENTIDAD FINANCIERA, y más personas que pudieren resultar perjudicadas, previo aviso dado al(los) TARJETAHABIENTE(S). Estas acciones no acarrearán ningún tipo de cargo imputable al(los) TARJETAHABIENTE(S).

DÉCIMA SEGUNDA: DEL PIN O CLAVE DE SEGURIDAD.-

LA ENTIDAD FINANCIERA asigna al(los) TARJETAHABIENTE(S) un número secreto o clave individual para cada TARJETA. La clave es de uso personal y su confidencialidad será de exclusiva responsabilidad del(los) TARJETAHABIENTE(S), la misma que les habilitará a realizar avances en efectivo, compras de bienes y/o servicios, por sistemas de medios especiales establecidos o que llegue a establecer LA ENTIDAD FINANCIERA, incluyendo expresamente cualquier otro medio que no requiera o no quede constancia de la firma del(los) TARJETAHABIENTE(S), quien(es) expresa(n) su aceptación respecto de la utilización de la(s) TARJETA(S) en este sentido, asumiendo la responsabilidad que pueda derivarse de la misma.

El (los) TARJETAHABIENTE (S) se compromete(n) a no dar a conocer a terceras personas el número asignado.

La clave será entregada al TARJETAHABIENTE en sobre cerrado conjuntamente con la tarjeta de crédito, debiendo indicársele la obligatoriedad de cambiar la misma inmediatamente de haberla recibido.

DÉCIMA TERCERA: DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO.-

**CONTRATO DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO
DINERS CLUB / VISA / DISCOVER / MASTERCARD**

LA ENTIDAD FINANCIERA ofrece a sus TARJETAHABIENTES para el pago de sus consumos, el uso de líneas de crédito.

DÉCIMA CUARTA: DEL CUPO ASIGNADO.-

Dependiendo de la tarjeta que fuere titular el tarjetahabiente, el cupo se fija de la siguiente manera:

14.1.- En el caso del(los) TARJETAHABIENTE(S) "DINERS CLUB", así como aquellos casos que LA ENTIDAD FINANCIERA considere para ciertos TARJETAHABIENTE(S) "VISA" o "MASTERCARD", la aprobación de la solicitud de tarjeta de crédito por parte de LA ENTIDAD FINANCIERA significa la facultad de permitir realizar consumos mediante la tarjeta de crédito correspondiente, los montos permitidos para realizar estos consumos son variables y los fija LA ENTIDAD FINANCIERA de acuerdo a la capacidad financiera y calificación crediticia del TARJETAHABIENTE, así como a las condiciones del mercado financiero.

Tal monto variable será determinado únicamente por LA ENTIDAD FINANCIERA, quien tendrá plena y absoluta potestad para reajustarlos o modificarlos cuando las circunstancias lo ameriten, y en base al buen uso de la(s) TARJETA(S) por parte del(los) TARJETAHABIENTE(S).

14.2.- Para el caso del(los) TARJETAHABIENTE(S) "VISA", "DISCOVER" o "MASTERCARD", así como aquellos casos que LA ENTIDAD FINANCIERA considere para ciertos TARJETAHABIENTE(S) "VISA" o "MASTERCARD", la aprobación de la solicitud de tarjeta de crédito por parte de LA ENTIDAD FINANCIERA significa la concesión de una línea de crédito que será utilizada a través de consumos corrientes o consumos diferidos de acuerdo a saldo de la misma.

El monto o cupo será determinado únicamente por LA ENTIDAD FINANCIERA de acuerdo a la capacidad financiera y calificación crediticia del TARJETAHABIENTE, así como a las condiciones del mercado financiero, quien tendrá plena y absoluta potestad para reajustarlos o modificarlos cuando las circunstancias lo ameriten, y en base al buen uso de la(s) TARJETA(S) por parte del(los) TARJETAHABIENTE(S), notificándole previamente de estos hechos por alguno de los medios de aviso que se determinen en este contrato.

LA ENTIDAD FINANCIERA podrá modificar los cupos unilateralmente, en cuyo caso si el(los) TARJETAHABIENTE(S) no lo rechazare(n) por escrito dentro del plazo de 10 días contados a partir de la fecha de corte del estado de cuenta donde conste el nuevo cupo, se considerará aceptado.

El monto inicial asignado por el EMISOR como cupo o línea de crédito también podrá ser revisado a petición verbal o escrita del TARJETAHABIENTE.

DÉCIMA QUINTA: DEL PLAZO Y CONDICIONES DEL CONTRATO.-

El plazo de vigencia del presente contrato es de cinco años a partir de la suscripción del mismo. Su renovación se producirá de manera automática, salvo que cualquiera de las partes manifieste su voluntad de no renovarlo, con treinta días de anticipación a su vencimiento.

La fecha de caducidad consta grabada en la TARJETA, y se entenderá que las partes desean renovarla si no han manifestado su voluntad de cancelarla con al menos treinta días de anticipación a la fecha señalada.

Las partes, en cualquier tiempo, podrán dar por terminado este contrato. LA ENTIDAD FINANCIERA podrá darlo por terminado, en forma unilateral, únicamente cuando haya incumplimiento por parte del(los) TARJETAHABIENTE(S) de cualquiera de las condiciones establecidas en este contrato.

**CONTRATO DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO
DINERS CLUB / VISA / DISCOVER / MASTERCARD**

Así mismo, LA ENTIDAD FINANCIERA podrá dar por terminado el presente contrato en cualquier momento, en el evento de que a criterio de LA ENTIDAD FINANCIERA el mantener la relación comercial con el TARJETAHABIENTE(S), represente algún tipo de riesgo para LA ENTIDAD FINANCIERA, en función de la información proporcionada por parte del mismo TARJETAHABIENTE(S), o que esta información provenga de organismos o instituciones públicas.

El TARJETAHABIENTE, en forma unilateral, podrá dar por terminado este contrato, procediendo a la cancelación de la totalidad de las obligaciones adquiridas.

La terminación del contrato suspende de inmediato el derecho de utilizar la(s) TARJETA(S) de crédito.

En caso de terminación anticipada del contrato, los cargos cobrados con anticipación, de haberlos, serán devueltos de manera proporcional por el tiempo de utilización o prestación no devengados, siempre y cuando se verifique previamente la cancelación total de las obligaciones del TARJETAHABIENTE.

DÉCIMA SEXTA: MODIFICACIONES AL CONTRATO.-

LA ENTIDAD FINANCIERA juntamente con el TARJETAHABIENTE podrá acordar expresamente la modificación de los términos y condiciones que anteceden, previa autorización de la Superintendencia de Bancos. El uso de la(s) TARJETA(S) por parte del cliente significa su expreso consentimiento de aceptación a las normas de este contrato y las modificaciones previo acuerdo entre las partes. En caso contrario, el(los) TARJETAHABIENTE(S) puede(n) dar por finalizada su relación con LA ENTIDAD FINANCIERA, devolviendo inmediatamente la(s) TARJETAS(S) inutilizadas, y cancelando el saldo total deudor a esa fecha.

DÉCIMA SÉPTIMA: EXONERACIÓN DE RESPONSABILIDAD.-

LA ENTIDAD FINANCIERA en ningún caso responderá por los defectos de calidad, cantidad u otras condiciones y características de los bienes y/o servicios que el(los) TARJETAHABIENTE(S) adquiera(n) mediante la utilización de la(s) TARJETA(S), ni por el incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del (los) establecimientos afiliados al sistema de la(s) TARJETA(S) "DINERS CLUB" o "VISA" o "MASTERCARD" en el (los) que se realizó el respectivo consumo, por lo que toda reclamación al respecto deberá formularse directamente al (los) establecimiento(s).

En todo caso, los consumos efectuados por el(los) TARJETAHABIENTE(S) le obligan aún en el evento de tales reclamaciones, y por tanto deberá cancelar a LA ENTIDAD FINANCIERA oportunamente todos los valores que le adeudare.

DÉCIMA OCTAVA: ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN.-

LA ENTIDAD FINANCIERA debe prevenir al cliente de su obligación de actualizar, por lo menos anualmente, los datos que varíen, según el producto o servicio de que se trate, suministrando los antecedentes correspondientes.

Si el(los) TARJETAHABIENTE(S) cambia(n) de dirección domiciliaria o de trabajo, o se ausentare(n) del país, o varíe su patrimonio o situación financiera declarada en su solicitud, deberá(n) comunicar previamente estos hechos por escrito a LA ENTIDAD FINANCIERA e indicar sus nuevas direcciones y su actual patrimonio. Si no hace(n) conocer a LA ENTIDAD FINANCIERA lo señalado, se entenderá que toda comunicación enviada a la última dirección constante en los archivos de LA ENTIDAD FINANCIERA ha sido recibida sin inconveniente alguno.

**CONTRATO DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO
DINERS CLUB / VISA / DISCOVER / MASTERCARD****DÉCIMA NOVENA: DECLARACIONES.-**

19.1.- El(los) TARJETAHABIENTE(S) declara(n) haber sido advertido(s) por LA ENTIDAD FINANCIERA que las transacciones financieras que realizarán con la(s) TARJETA(S) no deberán servir o provenir de actividades ilícitas y que se obligan a utilizarla en operaciones legales, en ningún caso en operaciones relacionadas con el lavado de activos o delitos afines.

19.2.- Sin perjuicio de la verificación que LA ENTIDAD FINANCIERA realice, el(los) TARJETAHABIENTE(S) declara(n) que no se encuentra(n) comprendido(s) dentro de la nómina de personas inhabilitadas para el manejo de cuentas en las entidades del sistema financiero nacional, o por mal uso y manejo de tarjeta de crédito o morosidad.

19.3.- El(los) TARJETAHABIENTE(S) autoriza(n) expresamente a LA ENTIDAD FINANCIERA a entregar y requerir información, en forma directa, a instituciones o personas jurídicas legalmente facultadas, sobre su comportamiento de pago, sus operaciones activas y contingentes que mantuvieren con otras instituciones financieras y sobre el cumplimiento de las obligaciones, manejo de tarjeta(s) de crédito, y, en general cualquier información relevante para conocer su desempeño como sujeto de crédito, determinar su capacidad de pago o para valorar su riesgo futuro, de conformidad con las normas de la legislación aplicable. De igual manera, LA ENTIDAD FINANCIERA queda facultada para requerir, registrar, mantener y reportar la información y las transacciones señaladas en la "Ley de Prevención, Detección y Erradicación del Delito de Lavado de Activos y del Financiamiento de Delitos".

19.4.- LA ENTIDAD FINANCIERA se reserva el derecho declarar de plazo vencido todas las obligaciones de tarjeta(s) de crédito, contraídas a su favor en el caso de mora en el pago total o parcial de los valores que le adeudaren. El TARJETAHABIENTE PRINCIPAL y el(los) TARJETAHABIENTE(S) ADICIONAL(ES) se obliga(n) solidaria, incondicional, irrevocable e indivisiblemente para con LA ENTIDAD FINANCIERA a cumplir con todas las obligaciones que contraiga(n) o hubiere(n) contraído en virtud de este contrato.

19.5.- Conforme a lo establecido en la normativa vigente y en las políticas internas de LA ENTIDAD FINANCIERA, la línea de crédito otorgada a El TARJETAHABIENTE PRINCIPAL y el(los) TARJETAHABIENTE(S) ADICIONAL(ES), deben contar con un seguro de desgravamen que brinde las seguridades necesarias, ante la eventualidad de la muerte del El TARJETAHABIENTE PRINCIPAL.

Por lo que LA ENTIDAD FINANCIERA, dará a conocer las compañías de seguro que cumplan con las coberturas mínimas establecidas por LA ENTIDAD FINANCIERA; en caso de que el TARJETAHABIENTE PRINCIPAL así lo requiera, podrá endosar a favor de LA ENTIDAD FINANCIERA una póliza de seguro previamente contratada por el mismo, la cual deberá cumplir con las coberturas mínimas fijadas por parte de LA ENTIDAD FINANCIERA, caso contrario, la misma podrá ser rechazada por parte de LA ENTIDAD FINANCIERA.

LA ENTIDAD FINANCIERA, de considerarlo apropiado contratará una póliza de seguro, a la cual se podrán adherir los TARJETAHABIENTE(S) PRINCIPALE(ES), que así lo desearan, en la que constará como Beneficiario la ENTIDAD FINANCIERA, por lo que en caso de fallecimiento del TARJETAHABIENTE PRINCIPAL se abone a las obligaciones que estuvieren pendientes de pago el valor que perciba por tal seguro y el saldo, en caso de existirlo, se lo distribuya entre los herederos legales.

EL TARJETAHABIENTE PRINCIPAL se compromete a mantener vigente el seguro de desgravamen descrito, mientras mantenga vigente su tarjeta de crédito, por lo que autoriza en forma expresa a LA ENTIDAD FINANCIERA a cargar de manera mensual en su estado de cuenta el valor de la prima de seguro correspondiente.

EL TARJETAHABIENTE PRINCIPAL declara haber sido debidamente informado, sobre los riesgos cubiertos,

**CONTRATO DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO
DINERS CLUB / VISA / DISCOVER / MASTERCARD**

montos de la prima, exclusiones y plazo de reclamación del referido seguro, habiendo recibido copia de la póliza correspondiente.

19.6.- EL TARJETAHABIENTE mediante este medio autoriza y emite su consentimiento unilateral de manera libre y voluntaria para el tratamiento de sus datos personales para que sean: recolectados a través de nuestros canales electrónicos o cualquier medio, almacenados, procesados, transmitidos y eliminados o para ser objeto de cualquier tratamiento o conjunto de tratamientos a realizar, ya sea por procedimientos técnicos de carácter automatizado, parcialmente automatizado o no automatizados por el Banco, con las finalidades de identificarle, actualizar sus datos y ofrecerle los servicios y productos a través de los canales digitales del Banco.

Autoriza de manera expresa para que el Banco pueda utilizar y entregar su información y datos personales como sus datos de contacto para fines comerciales, publicitarios, análisis de datos o comunicacionales de productos o servicios propios o de sus aliados a través de los diferentes canales de comunicación.

Adicionalmente, mediante la presente usted declara conocer y aceptar el Aviso de Política de Privacidad de Diners en la cual se indican sus derechos, datos tratados y las actividades comerciales de los aliados y otros datos de interés respecto a la protección de datos personales los cuales se encuentran detallados en el sitio web de Diners Club en la ruta <https://www.dinersclub.com.ec/aviso-de-la-politica-de-privacidad> mediante la cual, usted podrá solicitar la gestión de sus derechos o consentimientos.

En caso de actualización del aviso de política de privacidad antes mencionada el Banco le notificará a través del sitio web de Diners o por medio de los canales digitales.

VIGÉSIMA; APROBACIÓN.-

La aprobación de la(s) solicitud(es) de la(s) tarjeta(s) de crédito por parte de LA ENTIDAD FINANCIERA se entenderá confirmada con la emisión de la(s) TARJETA(S). En señal de aceptación del(de los) TARJETAHABIENTE(S) a las estipulaciones del presente contrato, suscribe(n) el mismo, comprometiéndose a reconocer su firma y rúbrica si LA ENTIDAD FINANCIERA así lo dispone, sin que este acto sea requisito indispensable para su validez.

VIGÉSIMA PRIMERA; TIPOS DE TARJETA.-

LA ENTIDAD FINANCIERA dentro de su giro ordinario emite Tarjetas de Crédito nacionales e internacionales, de circulación general o restringida, en virtud de ello, el(los) TARJETAHABIENTE(S) autoriza(n) y acepta(n) que LA ENTIDAD FINANCIERA emita y canjee la(s) respectiva(s) TARJETA(S) por otra TARJETA(S) a su nombre, obligándose de manera solidaria, irrevocable, e incondicionalmente al pago de los consumos realizados a través de dicha(s) TARJETA(S), para estos efectos deberán observarse las normas y procedimientos establecidos en la normativa legal aplicable. La aceptación de esta(s) TARJETA(S) surtirá efectos a partir del primer consumo o avance en efectivo siempre y cuando anteceda la aceptación expresa de la misma.

Si LA ENTIDAD FINANCIERA emitiere TARJETAS(S) de afinidad "DINERS CLUB" o "VISA" o "DISCOVER" o "MASTERCARD", a favor del(de los) TARJETAHABIENTE(S), la(s) que tiene(n) por objeto promover una actividad determinada, mediante la asignación de un beneficio a favor de la entidad con quien LA ENTIDAD FINANCIERA mantenga un contrato de afinidad, el(los) TARJETAHABIENTE(S) acepta(n) de manera expresa que los valores que de manera voluntaria ha decidido aportar a la entidad beneficiaria, sean cargados en su estado de cuenta. Esta autorización de cargo de valores es por tiempo indefinido, por lo tanto, LA ENTIDAD FINANCIERA no requerirá de otro instrumento para proceder conforme a lo estipulado. La revocatoria de la orden de cargo en el estado de cuenta se podrá realizar en cualquier momento, mediante comunicación escrita dirigida a LA ENTIDAD FINANCIERA, pero tendrá validez y surtirá efecto después de treinta (30) días, contados desde la fecha en la cual la comunicación sea recibida por LA ENTIDAD FINANCIERA.

Si LA ENTIDAD FINANCIERA, dentro de su giro ordinario y por solicitud del(los) TARJETAHABIENTE(S), emitiere TARJETA(S) de pago o cargo, podrá recibir fondos del(los) TARJETAHABIENTE(S), para efectuar pagos

**CONTRATO DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO
DINERS CLUB / VISA / DISCOVER / MASTERCARD**

o cargos por los futuros consumos de el(los) TARJETAHABIENTE(S).

Si LA ENTIDAD FINANCIERA producto de alianzas comerciales con otras entidades, emitiere TARJETA(S) de marcas compartidas (cobranding), las que permiten obtener beneficios a favor del(los) TARJETAHABIENTE(S), los términos que regulan el otorgamiento de los premios de viajes, la acumulación de millas, ofertas especiales y/o beneficios exclusivos de dichas tarjetas, se encuentran sujetos a las políticas y lineamientos establecidos en los convenios celebrados entre LA ENTIDAD FINANCIERA y las entidades correspondientes, los mismos que podrán ser modificados y/o suprimidos previa notificación al(a los) TARJETAHABIENTE(S) con 30 días de antelación, sin que éste hecho genere ningún derecho adquirido a favor del(de los) TARJETAHABIENTE(S), ni responsabilidad alguna para LA ENTIDAD FINANCIERA.

VIGÉSIMA SEGUNDA: DE LA GARANTÍA.-

El(la/los) señor(es) _____ libre y voluntariamente se constituye(n) en GARANTE(S) para con el(los) TARJETAHABIENTE(S), obligándose expresa e incondicionalmente en los términos y condiciones del presente contrato, a todas las obligaciones contraídas y que llegara a contraer el(los) TARJETAHABIENTE(S), incluyendo capital, intereses, cargos y otros. La garantía tendrá una vigencia máxima de dos años, luego de lo cual será necesario que el(los) GARANTE(S) la ratifique(n). En caso de que le niegue, el(los) TARJETAHABIENTE(S) constituirá(n) nuevas garantías. En ningún caso se considerará renovada tácitamente la garantía constituida inicialmente. El(los) GARANTE(S) podrá(n), en cualquier tiempo, retirar la garantía concedida y no será(n) responsable(s) por los consumos que efectúe(n) el(los) TARJETAHABIENTE(S), a partir de la fecha de notificación del particular a LA ENTIDAD FINANCIERA.

VIGÉSIMA TERCERA: NOTIFICACIONES.-

Las notificaciones que correspondan a las partes en orden al presente contrato, incluyendo las modificaciones relacionadas con éste, así como a las tablas de cargos, intereses y costos, serán enviadas al lugar indicado por el TARJETAHABIENTE en su solicitud o a la dirección que conste registrada en los archivos de LA ENTIDAD FINANCIERA.

En forma adicional, futuras notificaciones también podrán darse a conocer al TARJETAHABIENTE mediante comunicación por medios electrónicos o de manera destacada en cada una de las oficinas de LA ENTIDAD FINANCIERA o en su página web.

Para efectos de citaciones judiciales, El TARJETAHABIENTE acepta de manera expresa ser citado telemáticamente, y declara que su dirección de correo electrónico es _____, o el correo registrado en los sistemas de la ENTIDAD FINANCIERA. Por lo mencionado, EL TARJETAHABIENTE no podrá alegar imposibilidad de acceso o cierre de la cuenta de correo electrónico declarada en el presente contrato.

Las comunicaciones que deban efectuarse por parte de LA ENTIDAD FINANCIERA relativas a modificaciones en las tasas de interés, tarifas o costos, al igual que las referentes a las promociones y campañas publicitarias podrán efectuarse por los medios que para el efecto establezcan las normas legales vigentes o por medios electrónicos, sin perjuicio de que la misma información se la pueda adjuntar o incluir en el estado de cuenta que se remita al TARJETAHABIENTE.

VIGÉSIMA CUARTA: COMPETENCIA Y JURISDICCIÓN.-

Las partes comparecientes aceptan y ratifican el total contenido de las cláusulas y estipulaciones que anteceden. En todo lo que no estuviere expresamente contemplado en este contrato, las partes comparecientes declaran que se

CONTRATO DE EMISIÓN Y USO DE TARJETA DE CRÉDITO
DINERS CLUB / VISA / DISCOVER / MASTERCARD

entienden incorporadas a las estipulaciones de este contrato las disposiciones de carácter general emitidas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y la Superintendencia de Bancos.

En caso de controversias en la ejecución del presente contrato las partes renuncian fuero y domicilio, y expresan que se someterán a los jueces competentes de la ciudad de _____, y al trámite judicial que escoja el actor, sin perjuicio de que el actor pueda someter las controversias relacionadas con la interpretación, aplicación y ejecución del presente contrato a lo dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación y su respectivo reglamento.

VIGÉSIMA QUINTA: CESIÓN.-

Quien(es) suscribe(n) el presente Contrato, acepta(n) desde ya que LA ENTIDAD FINANCIERA realice la o las cesiones de derechos a su sola decisión y conveniencia que se relacionen con este instrumento, así como también se da(n) por notificado(s) de la(s) misma(s). En tal virtud, la(s) cesión(es) que se realice(n) surtirá(n) pleno efecto legal, la referida cesión será informada al TARJETAHABIENTE, por los medios que considere apropiado LA ENTIDAD FINANCIERA.

Lugar y fecha _____

FIRMA TARJETAHABIENTE PRINCIPAL

FIRMA TARJETAHABIENTE ADICIONAL

FIRMA TARJETAHABIENTE ADICIONAL

FIRMA TARJETAHABIENTE ADICIONAL

FIRMA DEL GARANTE

Nro. Tarjeta del Garante: _____

Teléfonos: _____

Dirección: _____

ANEXO C: TARIFAS POR SERVICIOS APLICADOS A TARJETAS DE CRÉDITO BANCO PICHINCHA



TARIFAS TARJETAS 2022

PRODUCTO/CANAL	VALOR ANTES DE IVA	VALOR IVA	VALOR CON IVA	PERIODICIDAD COBRO
TARJETA DE CRÉDITO				
Cuota de Manejo Nacional				
INFINITE	\$ 124,900	\$ 0	\$ 124,900	Trimestre Anticipado
PLATINUM	\$ 89,900	\$ 0	\$ 89,900	Trimestre Anticipado
ORO	\$ 66,900	\$ 0	\$ 66,900	Trimestre Anticipado
CLASICA	\$ 60,900	\$ 0	\$ 60,900	Trimestre Anticipado
NEGOCIOS	\$ 60,900	\$ 0	\$ 60,900	Trimestre Anticipado
PYME	\$ 68,900	\$ 0	\$ 68,900	Trimestre Anticipado
EMPRESARIAL	\$ 89,900	\$ 0	\$ 89,900 etc.	Trimestre Anticipado
TARJETAS AMARRADAS*		50% del valor de cuota de Manejo del tipo de tarjeta	\$ 7,900	Trimestre Anticipado
Cuota de Manejo Crédito SI *	\$ 7,900	\$ 0		
Avances efectivo en oficinas	Servicios incluidos en el paquete de servicios financieros - Ley 2009 del 27 de diciembre de 2019			Por Transacción
Consulta de Saldos en Cajeros Automáticos Red Propia	\$ 0	\$ 0	\$ 0	Por Transacción
Reposición o reexpedición de plástico por deterioro	\$ 0	\$ 0	\$ 0	Por plástico
	\$ 0	\$ 0	\$ 0	
	Otros servicios no incluidos en el paquete de servicios financieros - Ley 2009 del 27 de diciembre de 2019			Por Transacción
Avances en Cajeros Automáticos Red Propia	\$ 5,900	\$ 0	\$ 5,900	Por Transacción
Transacciones de PIN Inválido o Fondos Insuficientes en Cajeros Automáticos Red Propia	\$ 0	\$ 0	\$ 0	Por Transacción
Consulta de saldos en Cajeros Automáticos otras redes	\$ 5,650	\$ 0	\$ 5,650 \$ 0	Por Transacción
Avances en Cajeros Automáticos otras redes	\$ 5,650	\$ 0	\$ 8,300	Por Transacción
Transacciones de PIN Inválido o cupo insuficientes en otras redes	\$ 0	\$ 0	\$ 8,300	Por Transacción
Consulta de saldos internacional	\$ 8,300	\$ 0	\$ 24,871	
Avances internacionales *	\$ 8,300	\$ 3,971		Por plástico
Reposición o reexpedición de plástico por pérdida	\$ 20,900		2.50% sobre la TRM de conversión a pesos colombianos	Por Transacción
Conversión de la moneda en compras internacionales [†]	2.50% sobre la TRM de conversión a pesos colombianos	\$ 0		

ANEXO E: ESTADO DE CUENTA DEL BANCO DEL PACÍFICO DE UN USUARIO SOBREENDEUDADO.

Pag. 1

Estado de cuenta



Cliente 044307
 Dirección: FCO DE PAULA ICAZA 200 Y PEDRO CARBO
 Ciudad: QUITO
 Banca Telefónica: 373-1500
 Dirección de correo electrónico: webadminpac@pacifico.fin.ec

BANCO DEL PACÍFICO S.A.
 RUC: 096005737001
 Dirección: FCO DE PAULA ICAZA 200 Y PEDRO CARBO
 Ciudad: QUITO
 Banca Telefónica: 373-1500
 Dirección de correo electrónico: webadminpac@pacifico.fin.ec

MASTERCARD: 5422-58XX-XXXX-X666 Gold



Doc. Identidad 17.722.000.000
 Período de corte desde: 25/MAR/2020 hasta 24/ABR/2020
 Fecha de corte: 24/ABR/2020 Fecha máxima de pago: INMEDIATO

CUPO			
Autorizado	Utilizado	Disponible	Extracupo
1,600.00	1,755.13	0.00	0.00

RESUMEN DE MOVIMIENTOS				
Deuda total anterior	+ Consumos Débitos	- Pagos o créditos	+ Intereses y Cargos	= Deuda Total A la fecha corte
1,734.00	65.27	64.58	44.85	1,755.13
Atención: Fecha máxima de pago INMEDIATO				
Deuda Total	1,755.13	100%	Total a Pagar de contado	1,755.13
Mínimo a pagar	175.50	10.00%	Pago Sugerido	175.50
PAGUE POR LO MENOS ESTE VALOR				

TRABAJAMOS POR TU TRANQUILIDAD. RECUERDA QUE LOS PAGOS QUE VENCEN EN MARZO/ABRIL/MAYO EN CASO DE NO PODER CANCELARLOS NO GENERARÁN ATRASO NI INTERESES DE MORA. PARA MAYOR INFORMACIÓN SOBRE LA EXTENSIÓN DEL PLAZO LLÁMANOS A NUESTRO CALL CENTER 373-1500 O ESCRIBENOS A GRP_SERVICIOSPACIFICARD_GYE@PACIFICO.FIN.EC QUÉDATE EN CASA.

DETALLE DE MOVIMIENTOS DEL PERÍODO

FECHA	REFER.	DESCRIPCIÓN	TIPO DE OPERACIÓN	VALOR US\$	VALOR MONEDA EXTRANJERA	SALDO DIFERIDO
***** SALDO ANTERIOR						1,734.00
*** DETALLE DE CONSUMOS LOCALES						
ABR/24	200001	CARGOS CAPITAL ANTERIOR	INT	44.85		+
ABR/24	070110	CONTAR FINANC. BOLSA ROT.	COMB	0.69		+
MAR/20	144943	N/C EMERG. SANITARIA	N/C	64.58		-
MAR/20	114942	N/D CAP EMERG. SANITARIA	N/D	34.79		+
MAR/20	114943	N/D NOM EMERG. SANITARIA	N/D	5.88		+
TOTAL PAGO DE CONTADO					1,755.13	
SALDO ACTUAL ROTATIVO					1,755.13	
SALDO ACTUAL DIFERIDO					0.00	
SUBTOTAL CONSUMOS PERÍODO					65.27	
SUBTOTAL PAGOS/CRÉDITOS					64.58	
INTERÉS FINANCIAMIENTO					0.00	
INTERÉS POR MORA					0.00	

Dólares	1	Pago Vencido	79.45	+	Cuota Rotativa	45.62	+	Cuota Diferida	0.00	-	Cargos	50.23	=	Pago Mínimo	175.50
---------	---	--------------	-------	---	----------------	-------	---	----------------	------	---	--------	-------	---	-------------	--------

Pague por lo menos este valor
 Tasa Nominal Rotativa: 16.96%

CONCEPTOS BÁSICOS

Cargos del mes: Son los intereses financieros calculados sobre los consumos del mes, que podrán ser bonificables si se realiza el pago de contado hasta la fecha máxima de pago, más las tarifas de Costo por Servicio. **Cargos Capital Anterior:** Son los intereses, calculado sobre el monto financiado del mes anterior. **Composición del Pago Mínimo:** 1) Pago Venecido: Es el pago mínimo vencido. 2) Cuota Rotativa: Es el saldo del mes anterior más los movimientos del mes divididos para el factor rotativo, incluye los cargos por avances de efectivo, ISO y consumos en gasolineras. 3) Cuota Diferida: Es el valor correspondiente al dividendo de los consumos diferidos. 4) Cargos: Es la suma de: Cargos Capital Anterior, Cargos Financieros (calculados sobre el capital deudor), y Tarifas por servicio otorgados por PacifiCard. **Consumos / Débitos:** Valores por conceptos de consumos realizados y débitos del período. **Composición del cupo:** 1) Autorizado: Es la línea de crédito autorizada para realizar los consumos con la tarjeta de crédito. 2) Utilizado: Es el utilizado de su línea de crédito autorizada. 3) Disponible: Es la línea de crédito por utilizar. **Detalle de Consumos y Pagos del Mes:** Son los consumos rotativos locales e internacionales, cuotas de diferidos del mes, pagos y, otros movimientos tales como ajustes, débitos o créditos. **Fecha Corte:** Es la fecha de cierre de su estado de cuenta. **Fecha en que se realizó el consumo:** Muestra el año, el mes y el día en que se efectuó la compra o consumo. **Fecha Máxima de Pago:** Es la fecha límite para efectuar su pago de contado o el pago mínimo. **Número de cuota de Diferido a Pagar:** Es la cuota correspondiente a pagar, según el plazo diferido que se haya establecido. **Pago de Contado:** Es la suma del saldo anterior, más los cargos del capital anterior, tarifas de costo por servicios y movimientos del mes, menos los pagos y créditos. **Pagos / Créditos:** Valores pagados, abonados y reversos a favor en su tarjeta. **Saldo Actual Diferido:** Son las cuotas pendientes de los diferidos realizados. **Saldo Actual Rotativo:** Es la deuda total del mes, menos el saldo actual diferido del mes. **Composición saldo anterior:** 1) Saldo capital anterior: Incluye capitales vencidos. 2) Intereses del Período: Calculados sobre el total de consumos al corte. 3) Cargos por Mora: Calculados sobre el pago mínimo vencido. 4) Cargos por Gestión de Cobranza: Esta rubro es exclusivamente para cuentas con pagos vencidos. Tipos de operación: 1) Crédito: Se la presenta con N/C. 2) Débito: Se la presenta con N/D. 3) Pago: Valor del pago realizado. 4) Consumo o compra realizada, se presenta con CONS. 5) Diferido: Consumo diferido que muestra la cuota respectiva a pagar entre las cuotas mensuales pactadas (Ej: 1/0 significa 1 cuota de 0) Se la presenta con DIF. 6) Avances: Corresponde a los avances en efectivo realizados en cajeros, se presenta con AV. 7) Intereses: Son cargos de capital de capital anterior y cargos por mora, los cuales se presenta con INT. **Pago Sugerido:** Corresponde al valor que resulte de calcular el 10% del saldo actual rotativo, más las cuotas diferidas del mes y más cargos. Base del Pago mínimo \$ 15.00.

DATOS INFORMATIVOS

Advertencia pago atrasado: Si no cubre el pago mínimo en la fecha máxima establecida, se cobrará el interés normal de financiamiento, más un recargo por mora fijado por el Directorio del Banco Central del Ecuador.
Advertencia de pago mínimo: Si sólo realiza el pago mínimo en cada período, tendrá que pagar más en intereses y eso le tomará más tiempo para pagar su saldo.
Advertencia: En caso de robo o extravío de su tarjeta PacifiCard, informenos inmediatamente a nuestros centros de atención telefónica. La atenderemos las 24 horas del día, los 300 días del año. **Importante S.R.L.:** De acuerdo a lo que indica la FAC-DGECCO12-00017 publicada el 9 de Octubre del 2012, en el registro Oficial SOE, PacifiCard no puede efectuar devolución de impuesto a la salida de Divisas, sólo el SRI puede efectuar la devolución de este impuesto.

ANÁLISIS DE LA DEUDA EN ROTATIVO

IMPORTANTE: Estos valores son referenciales y se han estimado tomando únicamente la deuda en rotativo, bajo el supuesto que no se efectúan nuevos consumos o cargos adicionales.

Si tiene Saldo Actual ROTATIVO de \$ 1.755.13 al 10.00% de interés nominal

Si su deuda desea pagar únicamente el	valor efectuado un pago inicial de	De su deuda pagará mensualmente durante un AÑO	valor pagado al finalizar un AÑO (capital+intereses)	Y podrá ahorrar	Si paga todos los meses el mínimo, tardará de pagar su deuda en un plazo de	Y tendrá pagados un total estimado de
10%	175.51	más cuotas de diferido 143.27	más cuotas de diferido 1.585.86	0.00		
20%	351.02	más cuotas de diferido 111.81	más cuotas de diferido 1.384.81	31.25	10.0 meses	2.004.88
30%	526.53	más cuotas de diferido 79.85	más cuotas de diferido 1.203.03	62.56		

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL PERÍODO

CRÉDITO ROTATIVO DÓLARES		CRÉDITO DIFERIDO				TARIFAS									
Pago de Contado	0.00%	Plazo	Factor*	Plazo	Factor*	\$ 0.22	Comisión consumo gasolina								
Financiación	10.00%	3	2.80%	9	5.81%	10	13.19%								
Cargos Operativos	0.00%	6	4.73%	12	8.81%	24	17.50%								
TARIFA DE AVANCES															
Monto del retiro	1-100	101-200	201-300	301-400	401-500	501-600	601-700	701-800	801-900	901-1000	1001-2000	2001-3000	3001-4000	4001-5000	+5000
Local**	7.00	12.00	17.00	20.00	20.00	20.00	40.00	40.00	50.00	50.00	62.70	64.00	112.00	140.00	148.16
Internacional***	7.00	12.00	17.00	20.00	20.00	20.00	40.00	45.00	50.00	55.00	62.70	64.00	112.00	140.00	148.16

**Tarifa final incluido impuestos y corresponde a avances en oficina, cajeros automáticos e internet.
 ***Tarifa final incluido impuestos y corresponde a avances en oficina y cajeros automáticos.

DETALLE DE CONSUMOS QUE GENERAN INTERESES O PAGOS PARA USTED

Nota(1): Interés de Financiamiento	Nota(2): Por interés de mora
Cantidad**	Cantidad**
1,755.13	79.45
Número de día	Número de día
27	27
Tasa interés nominal	Tasa de interés nominal más recargo % en base a la tasa de morosidad
10.00%	17.86%
El valor expresado en "Cantidad" corresponde a pago de contado	--- Saldo pendiente de pago anterior

INTERESES POR MORA: Se calcula en base a la tabla detallada

Días de Morosidad	0	1-15	16-30	31-60	+60
Recargo por Morosidad hasta	0.0%	0.00%	0.00%	0.00%	10.00%

MILLAS

Depósitos a plazo
Premiamos tus inversiones con:

Para más información ingresa a www.bancomdelpacifico.com o contáctanos al número 3731500

Asesoría personalizada

Tu Banco Seguro

Le agradecemos haber por escrito las observaciones que hubiere en su estado de cuenta dentro de un plazo máximo de 30 días a partir de la fecha de corte. Para la entrega oportuna de su estado de cuenta deberá mantener actualizadas sus direcciones de domicilio y empresa. Para sus consultas o requerimientos por favor comuníquese con nuestra Banca Telefónica: 3731500, o escríbanos a webadminpac@pacifico.fin.ec www.pacifiCARD.com.ec

ANEXO F: ESTADO DE CUENTA DEL BANCO DEL PACÍFICO DE UN USUARIO ENDEUDADO.

Pag. 1

Estado de cuenta


Cliente 044307

Doc. Identidad 17

Período de corte desde: 27/ABR/2022 hasta 26/MAY/2022

Fecha de corte: 26/MAY/2022 Fecha máxima de pago: 10/JUN/2022

Ciudad SANTO DOMINGO Zona 06



BANCO DEL PACIFICO S.A.
RUC: 0990065737001
Dirección: FCO DE PAULA ICAZA 200 Y PEDRO CARBO
Ciudad: QUITO
Banca Telefónica: 373-1500
Dirección de correo electrónico: webadmpac@pacifico.fin.ec

MASTERCARD: 5422-58XX-XXXX-X383 Gold

RESUMEN DE MOVIMIENTOS

Deuda total anterior	+ Consumos Débitos	- Pagos o crédito	+ Intereses y Cargos	= Deuda Total A la fecha corte
182.75	0.03	30.00	0.47	73.25

Atención: Fecha máximo de pago 10/JUN/2022

Deuda Total	73.25	100%	Total a Pagar de contado	73.25
Mínimo a pagar	15.00	20.00%	Pago Sugerido	15.00

↓
PAGUE POR LO MENOS ESTE VALOR

ESTIMADO CLIENTE, REALIZA EL PAGO MINIMO DE TU TARJETA PACIFICARD HASTA LA FECHA MAXIMA DE PAGO PARA EVITAR REGARGOS ADICIONALES. TE RECORDAMOS QUE PUEDES REALIZAR TUS PAGOS EN CAJAS BANCO DEL PACIFICO, SERVIPAGOS, WESTER UNION Y DEMAS CANALES AUTORIZADOS POR EL BANCO DEL PACIFICO

DETALLE DE MOVIMIENTOS DEL PERÍODO

FECHA	REFER.	DESCRIPCIÓN	TIPO DE OPERACIÓN	VALOR US\$	VALOR MONEDA EXTRANJERA	+	-	SALDO DIFERIDO
		***** SALDO ANTERIOR		102.75				
		*** DETALLE DE CONSUMOS LOCALES						
MAY/08	204497	SU PAGO BCE CONSUMO TARJ.	GUAYAQUI	PAGO	30.00			-
MAY/26	200001	CARGOS CAPITAL ANTERIOR		INT	0.47			+
MAY/26	072146	CONTRIB. FINANCI. BOLSA ROT.	(0.30%)	COMB	0.00			+
		TOTAL PAGO DE CONTADO			70.25			
		SALDO ACTUAL ROTATIVO			70.25			
		SALDO ACTUAL DIFERIDO			0.00			
		SUBTOTAL CONSUMOS PERIODO			0.03			
		SUBTOTAL PAGOS/CREDITOS			30.00			
		INTERÉS FINANCIAMIENTO			0.00			
		INTERÉS POR MORSA			0.00			

Dólares	0	Pago Vencido	0.00	+	Cuota Rotativa	14.53	-	Cuota Diferida	0.00	+	Cargos	0.47	=	Pago Mínimo	15.00
---------	---	--------------	------	---	----------------	-------	---	----------------	------	---	--------	------	---	-------------	-------

↓
Pague por lo menos este valor
Tasa Nominal Rotativa: 15.60%

Banca Telefónica: 3731500 - www.pacificard.com.ec
ORIGINAL - CLIENTE

CONCEPTOS BÁSICOS

Cargos del mes: Son los intereses financieros calculados sobre los consumos del mes, que podrán ser bonificados si se realiza el pago de contado hasta la fecha máxima de pago, más las tarifas de Costo por Servicio. **Cargos Capital Anterior:** Son los intereses, calculado sobre el monto financiado del mes anterior. **Composición del Pago Mínimo:** 1) Pago Venenido: Es el pago mínimo venenido. 2) Cuota Rotativa: Es el saldo del mes anterior más los movimientos del mes divididos para el factor rotativo, incluye los cargos por avances de efectivo, ISD y consumos en gasóleos. 3) Cuota Diferido: Es el valor correspondiente al dividendo de los consumos diferidos. 4) Cargos: Es la suma de: Cargos Capital Anterior, Cargos Financieros (calculados sobre el capital deudor), y Tarifas por servicio otorgados por PacifiCard. **Consumos / Débitos:** Valores por conceptos de consumos realizados y débitos del período. **Composición del pago:** 1) Autorizado: Es la línea de crédito autorizada para realizar los consumos con la tarjeta de crédito. 2) Utilizado: Es el utilizado de su línea de crédito autorizada. 3) Disponible: Es la línea de crédito por utilizar. **Detalle de Consumos y Pagos del Mes:** Son los consumos rotativos locales e internacionales, cuotas de diferido del mes, pagos y, otros movimientos tales como ajustes, débitos o créditos. **Fecha Corte:** Es la fecha de cierre de su estado de cuenta. **Fecha en que se realizó el consumo:** Muestra el día, el mes y el día en que se efectuó la compra o consumo. **Fecha Máxima de Pago:** Es la fecha límite para efectuar su pago de contado o el pago mínimo. **Número de cuota de Diferido a Pagar:** Es la cuota correspondiente a pagar, según el plazo diferido que se haya establecido. **Pago de Contado:** Es la suma del saldo anterior, más los cargos del capital anterior, tarifas de costo por servicios y movimientos del mes, menos los pagos y créditos. **Pagos / Créditos:** Valores pagados, abonados y reversos a favor en su tarjeta. **Saldo Actual Diferido:** Son las cuotas pendientes de los diferidos realizados. **Saldo Actual Rotativo:** Es la deuda total del mes, menos el saldo actual diferido del mes. **Composición saldo anterior:** 1) Saldo capital anterior: Incluye capitales venidos. 2) Intereses del Período: Calculados sobre el total de consumos al corte. 3) Cargos por Mora: Calculados sobre el pago mínimo venenido. 4) Cargos por Gestión de Cobranza: Este rubro se exclusivamente para cuentas con pagos venidos. **Tipos de operación:** 1) Crédito: Se la presenta con N/C. 2) Débito: Se la presenta con N/D. 3) Pago: Valor del pago realizado. 4) Consumo: Consumo o compra realizada, se presenta con CORRÉ. 5) Diferido: Consumo diferido que muestra la cuota respectiva a pagar entre las cuotas mensuales pactadas (Ej: 1E significa 1 cuota de E) Se la presenta con DIF. **Equivalencia:** Corresponde a los avances en efectivo realizados en cajeros, se presenta con AV. 7) Intereses: Son cargos de capital de capital anterior y cargos por mora, los cuales se presenta con INT. **Pago Sugerido:** Corresponde al valor que resulta de calcular el 10% del saldo actual rotativo, más las cuotas diferidas del mes y más cargos. Base del Pago mínimo \$ 15.00.

DATOS INFORMATIVOS

Advertencia pago atrasado: Si no cubre el pago mínimo en la fecha máxima establecida, se cobrará el interés normal de financiamiento, más un recargo por mora fijado por el Directorio del Banco Central del Ecuador.

Advertencia de pago Mínimo: Si sólo realiza el pago mínimo en cada período, tendrá que pagar más en intereses y eso le tomará más tiempo para pagar su saldo.

Advertencia: En caso de robo o extravío de su tarjeta PacifiCard, informarnos inmediatamente a nuestros centros de atención telefónica. Le atenderemos las 24 horas del día, los 365 días del año. **Importante (S.R.L.):** De acuerdo a lo que indica la NAC-09ECCG12-00017 publicada el 9 de Octubre del 2012, en el reglamento Oficial 305, PacifiCard no puede efectuar devolución de impuesto a la salida de Divisas, sólo el SRI puede efectuar la devolución de este impuesto.

ANÁLISIS DE LA DEUDA EN ROTATIVO

¡IMPORTANTE! Estos valores son referenciales y se han estimado tomando únicamente la deuda en rotativo, bajo el supuesto que no se efectúan nuevos consumos o cargos adicionales.

Si tiene Saldo Actual ROTATIVO de \$ 73.25 al 15.00% de interés nominal

Si de su deuda desea pagar únicamente el	Monto efectuado en pago mensual de	De su deuda pagará mensualmente durante un AÑO	Monto pagado al finalizar LA AÑO (capital+intereses)	Y para anterior	Si paga todos los meses el mínimo, tardará de pagar su deuda en un plazo de	Y tendrá pagado un total estimado de
10%	7.32	más cuotas de diferido	8.97	más cuotas de diferido	75.98	0.00
20%	14.64	más cuotas de diferido	4.64	más cuotas de diferido	77.58	1.27
30%	21.97	más cuotas de diferido	3.32	más cuotas de diferido	78.41	2.54

INFORMACIÓN FINANCIERA DEL PERÍODO

CRÉDITO ROTATIVO DÓLARES		CRÉDITO DIFERIDO				TARIFAS									
Pago de Contado	0.00%	Plazo	Factor*	Plazo	Factor*	\$ 0.22	Comisión consumo gasolina								
Financiación	15.00%	3	2.61%	9	6.61%	0.00%	Recargo Municipios - FLAT								
Cargos Operativos	0.00%	6	4.60%	12	6.65%	24	17.00%								
*Corresponde a una tasa nominal del 15.00% que equivale a una tasa de interés efectiva anual de 16.77%															
TARIFA DE AVANCES															
Monto de retiro	1-100	101-200	201-300	301-400	401-600	601-800	801-1000	1001-2000	2001-3000	3001-4000	4001-6000	+6000			
Local**	7.00	10.00	17.00	25.00	30.00	35.00	40.00	45.00	50.00	55.00	62.72	64.00	110.00	140.00	146.76
Internacional**	7.00	10.00	17.00	25.00	30.00	35.00	40.00	45.00	50.00	55.00	62.72	64.00	110.00	140.00	146.76

**Tarifa final incluido impuestos y corresponde a avances en oficina, cajeros automáticos e Internet.

***Tarifa final incluido impuestos y corresponde a avances en oficina y cajeros automáticos.

DETALLE DE CONSUMOS QUE GENERAN INTERESES O PAGOS PARA USTED

Nota (1): Monto de Financiamiento	73.25	Nota (2): Por monto de línea	
Capital**		Capital**	0.00
Número de día	28	Número de día	28
Tasa interés nominal	15.00%	Tasa de interés nominal más recargo % en base a los días de morosidad	17.16%

*El valor expresado en "Capital" corresponde a pago de contado

** Saldo pendiente de pago anterior

INTERESES POR MORA: Se calcula en base a la tabla detallada

Días de Morosidad	0	1-15	15-30	31-60	+60
Recargo por Morosidad hasta	0.00%	5.00%	7.00%	9.00%	10.00%

MILLAS

Depósitos a plazo
Premiamos tus inversiones con:

Para más información, ingresa a www.bancoedelpacifico.com o comuníquenos al número 3731500

Apertura: 8:00am - 10:00pm

Tu banco seguro

Le agradeceremos hacer por escrito las observaciones que hubiera en su estado de cuenta dentro de un plazo máximo de 30 días a partir de la fecha de corte.
Para la entrega oportuna de su estado de cuenta deberá mantener actualizadas sus direcciones de domicilio y empresa.
Para sus consultas o requerimientos por favor comuníquese con nuestra Banca Telefónica: 3731500, o escribanos a webadminpac@pacifico.fin.ec
www.pacifiCARD.com.ec



epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

**UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL**

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 16 / 01 / 2023

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: JENNIFFER NAYELY CRESPO MENDOZA
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: FINANZAS
Título a optar: LICENCIADA EN FINANZAS
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



19-12-2023
2254-DBRA-UPT-2023