



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniero
Financiero**

Tema:

**“El costo y crédito generado para los usuarios de la tarjeta de crédito
Mutualista Pichincha como medio de pago transaccional de la ciudad de
Ambato.”**

Autor: Contreras Pintado, Luis Francisco

Tutor: Ing. Pérez Briceño, Juan Carlos MBA.

Ambato – Ecuador
2020

APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Ing. Juan Carlos Pérez Briceño MBA., con cédula de identidad No. 1103382501, en calidad de tutor del Proyecto de Investigación sobre el tema: **“EL COSTO Y CRÉDITO GENERADO PARA LOS USUARIOS DE LA TARJETA DE CRÉDITO MUTUALISTA PICHINCHA COMO MEDIO DE PAGO TRANSACCIONAL EN LA CIUDA DE AMBATO ”**, desarrollado por Luis Francisco Contreras Pintado, de la carrera de Ingeniería Financiera, modalidad presencia, considero que dicho informe corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, Noviembre 2020

TUTOR



.....
Ing. Juan Carlos Pérez Briceño MBA.

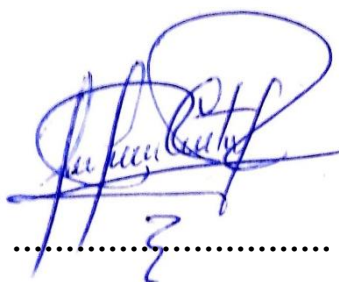
C.I: 1103382501

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Luis Francisco Contreras Pintado con cédula de identidad No. 1804706032, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto de investigación, bajo el tema: **“EL COSTO Y CRÉDITO GENERADO PARA LOS USUARIOS DE LA TARJETA DE CRÉDITO MUTUALISTA PICHINCHA COMO MEDIO DE PAGO TRANSACCIONAL DE LA CIUDAD DE AMBATO”** así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autor de este proyecto de Investigación.

Ambato, Noviembre 2020

AUTOR



Luis Francisco Contreras Pintado

C.I 1804706032

CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, Noviembre 2020

TUTOR

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Luis Francisco Contreras Pintado', with a stylized flourish below it.

.....

Luis Francisco Contreras Pintado

C.I 1804706032

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el proyecto de investigación con el tema: “**EL COSTO Y CRÉDITO GENERADO PARA LOS USUARIOS DE LA TARJETA DE CRÉDITO MUTUALISTA PICHINCHA COMO MEDIO DE PAGO TRANSACCIONAL DE LA CIUDAD DE AMBATO**” elaborado por Luis Francisco Contreras Pintado, estudiante de la carrera de Ingeniería Financiera, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, Noviembre 2020



.....
Dra. Mg. Tatiana Valle

PRESIDENTE



.....
Eco. Elsy Álvarez

MIEMBRO CALIFICADOR



.....
Ing. Bertha Sánchez

MIEMBRO CALIFICADOR

DEDICATORIA

Con mucho amor dedico esta tesis a Dios y a la virgen por el inmenso apoyo y amor incondicional aun cuando todo se veía oscuro, por cuidarme en cada decisión tomada y por siempre guiarme en cada paso que doy. Sin duda alguna los tiempos de Dios son perfectos y solo él sabe porque hace las cosas.

A mis siempre amados padres, quienes fueron y serán siempre el pilar fundamental en mi vida y en cada uno de los pasos que hasta ahora he tomado. Aunque les tenga separados en la vida, los tengo juntos en el corazón. Todos los valores y enseñanzas que me inculcaron los llevo y hoy los recompenso por cada uno de los esfuerzos que algún día hicieron por nosotros.

A mi hermana Belén, a pesar de que la vida siempre nos mantuvo separados físicamente, nuestros corazones nunca se van a separar. Nunca olvides que por más negra que sea la noche siempre sale el sol.

Al eterno amor de mi vida, Yess, estuviste cuando nadie estuvo y continuas aquí. Mi futuro es futuro si es a tu lado; mi vida es vida solo si la vivo contigo. Esto va por cada promesa que te hice y por todas las veces que nos caímos y nos levantamos juntos. Te amo.

A mis ángeles del cielo, Panchito y Sara, y a mis ángeles en la tierra, Papi Lucho y Mami Ruca.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la virgen por guiar los pasos de mi vida; y permitirme llegar hasta este instante. Solo ustedes saben el esfuerzo que acarreo todo este proceso, que siempre se haga su voluntad en mi.

Gracias mis amados padres, por cada gota sudada, por cada día en el que trabajaron para que su hijo llegue hasta aquí. Papá gracias por inculcarme a ser un hombre de bien y responsable ante todo, tuvimos grandes problemas pero te amo. Mamá te amo con mi vida, que todas las lagrimas que algún día derramaste por mi se borren con esta gran felicidad que te entrego.

Gracias por tanto y perdón por tan poquito, y de todo corazón gracias porque cuando estuvieron a mi lado me hicieron muy feliz y cuando no estuvieron me hicieron muy fuerte.

Gracias Belén por cada sonrisa, por cada palabra de apoyo, por cada pelea y por cada uno de los momentos que este lazo eterno llamado hermandad me regaló, espero tenerte a mi lado por toda la vida.

Con todo el corazón gracias al amor más grande del planeta, Yess Galeas porque compartiste cada minuto de los 5 años que dedique a esta meta, me has visto a punto de tirar la toalla pero jamás me dejaste caer. De aquí en adelante nos espera el futuro que tanto anhelamos

Mi profundo agradecimiento al Ing. Juan Carlos Perez Briceño MBA. por compartir sus valiosos conocimientos conmigo y a pesar de que el tiempo jugó contra nosotros siempre me extendió una mano, además a Uninova y Mutualista Pichincha por abrirme las puertas de tan grandiosa institución y brindarme la información necesaria.

Por último pero no menos importante, gracias Chris, Gazu, Eri y mi pequeña Valentina. Su apoyo siempre fue importante en este gran recorrido.

Luis Francisco Contreras Pintado

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA

TEMA: “EL COSTO Y CRÉDITO GENERADO PARA LOS USUARIOS DE LA TARJETA DE CRÉDITO MUTUALISTA PICHINCHA COMO MEDIO DE PAGO TRANSACCIONAL DE LA CIUDAD DE AMBATO”

AUTOR: Luis Francisco Contreras Pintado

TUTOR: Ing. Juan Carlos Pérez Briceño MBA.

FECHA: Noviembre, 2020

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo, determinar el costo y crédito generado a los usuarios de la tarjeta de crédito Mutualista Pichincha como medio de pago transaccional de la ciudad de Ambato lo cual se evidenció en el cálculo de los indicadores ROA y ROE con la información de la empresa. De esta manera se conceptualiza las funciones e historia de la tarjeta de crédito a ser estudiada así como se procedió a realizar un estudio cuali-cuantitativo con un población total de 662 usuarios de la tarjeta de crédito MasterCard Mutualista Pichincha Gold, de los cuales se obtuvo una muestra de 244 usuarios, a los mismo que se les aplico una encuesta elaborada con 10 preguntas cerradas validada en la escala de Likert, en donde se identifica la problemática que gira en torno a la tarjeta de crédito, logrando así analizar los indicadores de rentabilidad antes mencionados para la continuidad del servicio estudiado. Además con este instrumento se pudo analizar las distintas formas de crédito otorgadas a los usuarios así como los costos generados por el uso de la misma dándonos como consecuencia que la mayor parte de problemáticas se debe al desconocimiento de los usuarios.

PALABRAS DESCRIPTORAS: COSTO, CRÉDITO, MEDIO DE PAGO, TARJETA DE CRÉDITO, MUTUALISTA PICHINCHA.

TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDITING
CAREER OF FINANCIAL ENGINEERING

TOPIC: “THE COST AND CREDIT GENERATED TO USERS OF MUTUALISTA PICHINCHA’S CREDIT CARD AS A MEANS OF TRANSACTIONAL PAYMENT INT HE CITY OF AMBATO”

AUTHOR: Luis Francisco Contreras Pintado

TUTOR: Ing. Juan Carlos Pérez Briceño MBA.

DATE: November, 2020

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the cost and credit generated to users of the Mutualista Pichincha’s credit card as a means of transactional payment in the city of Ambato, which is evidenced in the calculation of the ROA and ROE indicators with the information from the company. In this way, the functions and history of the credit card to be studied are conceptualized, as well as a quali-quantitative study was carried out with a total population of 662 users of the MasterCard Mutualista Pichincha Gold credit card, of which we obtained a sample of 244 users, to whom a survey was applied with 10 closed questions validated on the Likert scale, where the problem that revolves around the credit card is identified, thus managing to analyze the profitability indicators aforementioned for the continuity of the service studied. In addition, with this instrument it was possible to analyze the different forms of credit granted to users as well as the costs generated by the use of it, giving us as a consequence that most of the problems are due to the ignorance of the users.

KEYWORDS: COST, CREDIT, PAYMENT METHOD, CRÉDIT CARD, MUTUALISTA PICHINCHA.

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
PÁGINAS PRELIMINARES	
PORTADA	i
APROBACIÓN DEL TUTOR	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA	iii
CESIÓN DE DERECHOS	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN EJECUTIVO	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE GENERAL	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
CAPÍTULO I	1
INTRODUCCIÓN	1
1.1 Justificación.....	1
1.1.1 Justificación teórica.....	1
1.1.2 Justificación metodológica (viabilidad).....	4
1.1.3 Justificación práctica.....	6
1.1.4 Formulación del problema de investigación.....	7
1.2 Objetivos.....	7
1.2.1 Objetivo general.....	7
1.2.2. Objetivos específicos.....	7
CAPÍTULO II	9
MARCO TEÓRICO	9
2.1 Revisión de literatura.....	9
2.1.1 Antecedentes investigativos.....	9
2.1.2 Fundamentos teóricos.....	12
2.1.2.1 Marco conceptual variable independiente: costo y crédito generado.....	12
2.1.2.1.1 Sistema financiero ecuatoriano.....	12
2.1.2.1.1.1 Mutualistas.....	13
2.1.2.1.2 Servicios financieros.....	14

2.1.2.1.3 Tarjeta de crédito	23
2.1.2.1.4 Tarjeta de Crédito MasterCard Mutualista Pichincha	26
2.1.2.1.4.1 Costo y Crédito generado por el uso de la tarjeta.	30
2.1.2.2 Marco conceptual variable dependiente: ROE - ROA.....	33
2.1.2.2.1 Evaluación financiera empresarial	33
2.1.2.2.2 Análisis financiero ROE - ROA.....	34
CAPÍTULO III.....	36
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1 Recolección de la información.....	36
3.1.1 Población, muestra y unidad de análisis	36
3.1.1.1 Población.....	36
3.1.1.2 Muestra	37
3.1.2 Fuentes primarias y secundarias	38
3.1.3 Instrumentos y métodos para recolectar información.	38
3.2 Tratamiento de la información.....	39
3.2.1 Modelo de rentabilidad de activos ROA.....	40
3.2.2 Modelo de rentabilidad de patrimonial o financiera ROE.	40
3.3 Operacionalización de las variables	41
CAPÍTULO IV	46
RESULTADOS	46
4.1 Resultados y discusión.....	46
4.1.1 ROE – ROA	57
4.2 Verificación de la hipótesis o fundamentación de las preguntas de investigación	63
4.3 Limitaciones del estudio	63
CAPÍTULO V.....	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	65
5.1 Conclusiones.....	65
5.2 Recomendaciones	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	67

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
Tabla 1: Agrupación de los servicios primarios prestados por la Banca privada	15
Tabla 2: Agrupación de los servicios de apoyo prestados por la Banca privada	16
Tabla 3: Lista de servicios Financieros Genéricos.....	17
Tabla 4: Número de tarjetas emitidas desde 2015 - 2019	25
Tabla 5: Cupo Promedio Por Tarjeta De Crédito.....	25
Tabla 6: Cupo Sugeridos Tarjeta Mutualista Pichincha	29
Tabla 7: Costos por servicios a las tarjetas MasterCard Mutualista Pichincha	31
Tabla 8: Variable Independiente: Costos Generados	41
Tabla 9: Genero de los encuestados	46
Tabla 10: Grupo de edad de los encuestados	47
Tabla 11: Frecuencia de uso en los encuestados.....	48
Tabla 12: Transacciones más realizadas por los usuarios.....	50
Tabla 13: Consideración de los usuarios respecto a los intereses.....	51
Tabla 14: Conocimiento de los costos por parte de los usuarios	52
Tabla 15: Número de clientes que analizan el tarifario	53
Tabla 16: Usuarios con conocimiento sobre los avances en efectivo	54
Tabla 17: Clientes conocedores sobre pago mínimo	55
Tabla 18: Clientes con deudas impagas	56
Tabla 19: Estado de situación Mutualista Pichincha	57
Tabla 20: Estado de resultados Mutualista Pichincha.....	58
Tabla 21: ROA Mutualista Pichincha	59
Tabla 22: ROE Mutualista Pichincha	59

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

CONTENIDO	PÁGINA
Ilustración 1: Participación de los sectores en la cartera de Bancos Privados	3
Ilustración 2: Tarjetas Emitidas por marca.....	4
Ilustración 3: Usuarios MasterCard Mutualista Pichincha Ambato.....	36
Ilustración 4: Género de los encuestados	46
Ilustración 5: Edad de los encuestados.....	48
Ilustración 6: Frecuencia de uso en los clientes	49
Ilustración 7: Transacciones más realizadas por los usuarios	50
Ilustración 8: Aceptación de los intereses en los usuarios	51
Ilustración 9: Conocimiento de los costos por parte de los usuarios	52
Ilustración 10: Clientes quienes analizan previamente el tarifario.....	53
Ilustración 11: Usuarios con conocimiento sobre avances en efectivo	54
Ilustración 12: Clientes conocedores sobre pago mínimo.....	55
Ilustración 13: Clientes con deudas impagas	56
Ilustración 14: Tarifario Tarjeta de Crédito Mutualista Pichincha.....	61
Ilustración 15: Clausula Décimo cuarta Contrato Tarjeta de Crédito Mutualista Pichincha.....	62

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1 Justificación

1.1.1 Justificación teórica

El efectivo, las cuentas corrientes y de ahorro, por ser una manera de reserva de valor, sirven como unidad de cuenta, y permiten la compra de bienes y la constante provisión de poder adquisitivo; mientras que los instrumentos de pago como el efectivo, cheque y las tarjetas de crédito y débito son los artefactos gracias a los cuales se transfieren las órdenes de pago. Es decir, efectivizan las órdenes de transferencia de fondos que las personas autorizan a través de estos instrumentos de pago. Para las tarjetas, el cheque y las transferencias de fondos, la manera en la que alimentan su efecto es por medio de las cuentas de depósito. Mientras que la tarjeta de crédito y el efectivo, alimentan su poder adquisitivo mediante el crédito y el efectivo, respectivamente. Los instrumentos de pago distintos al efectivo son dotados por las distintas instituciones financieras, y su uso requiere de una estructura de pagos física y tecnológica compuesta por canales transaccionales que facilitan el acceso a los servicios financieros. Estas canales están compuestos por las distintas oficinas bancarias, cajeros automáticos o ATM, datafonos, audio servicios e internet (Hernandez A. , 2009, pág. 38)

Las tarjetas de crédito constituyen un medio eficaz de pago y de obtención de crédito. Cada vez su uso está más destinado a retirar dinero de los cajeros automáticos o pagar en los distintos locales comerciales. A su vez, facilitan el crédito al consumo aunque también los comerciantes se benefician del sistema de tarjetas pues aseguran el cobro de lo que venden, independientemente si es una compra al contado o a crédito (Zunzunegui, 2006, pág. 1)

Además de ser un medio de pago, la tarjeta de crédito es un instrumento financiero que permite a los hogares amortizar todos los consumos ante posibles cambios en el ingreso corriente. Este comportamiento se deriva de la

suposición del ingreso permanente, la cual indica que el consumo corriente es proporcional al ingreso permanente; de esta manera, los hogares que poseen estos instrumentos financieros podrán hacer frente a cambios no pronosticados en su ingreso y con ello seguir con su consumo. Gracias a esta doble función, es necesaria una evaluación integral de las políticas públicas que fomenten un mayor uso de la tarjeta de crédito debe considerar la evolución tanto de las financiaciones vigentes como las pautas de posesión y uso de dicho instrumento. (Catellanos & Garrido, 2010, pág. 16)

Todas las tarjetas deben encontrarse debidamente autorizadas por la entidad pertinente; esto para salvaguardar la economía de los usuarios y evitar cualquier tipo de estafas. Todo esto se ve reflejado en el Art 6. De las Normas de control para las entidades de los sectores financieros público y privado el cual indica;

“Las entidades financieras no podrán ofertar al público una tarjeta de crédito que no tenga su respectiva autorización, tampoco podrán brindar servicios a través de estas sin contar con la debida autorización y consecuentemente no podrán efectuar cargo alguno. Las tarjetas de crédito deben contar con un titular principal pudiendo derivar de la tarjeta o cuenta principal tarjetas adicionales. Las entidades financieras no podrán efectuar cambios en las condiciones de los contratos de las tarjetas de crédito sin que previamente se haya comunicado y contado con la aceptación del cliente.”
(Superintendencia de Bancos, 2019, pág. 4)

El uso de la tarjeta de crédito trae consigo algunos costos adicionales que son importantes detallar como: gastos administrativos, operativos, envíos de estados de cuenta, servicios adicionales y el costo de renovación de la tarjeta de crédito.

Los cargos por tarjetas de crédito son los valores máximos autorizados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera que podrán ser cobrados por las entidades financieras por los planes de recompensa en tarjetas de crédito y prestaciones en el exterior. Adicionalmente, corresponde

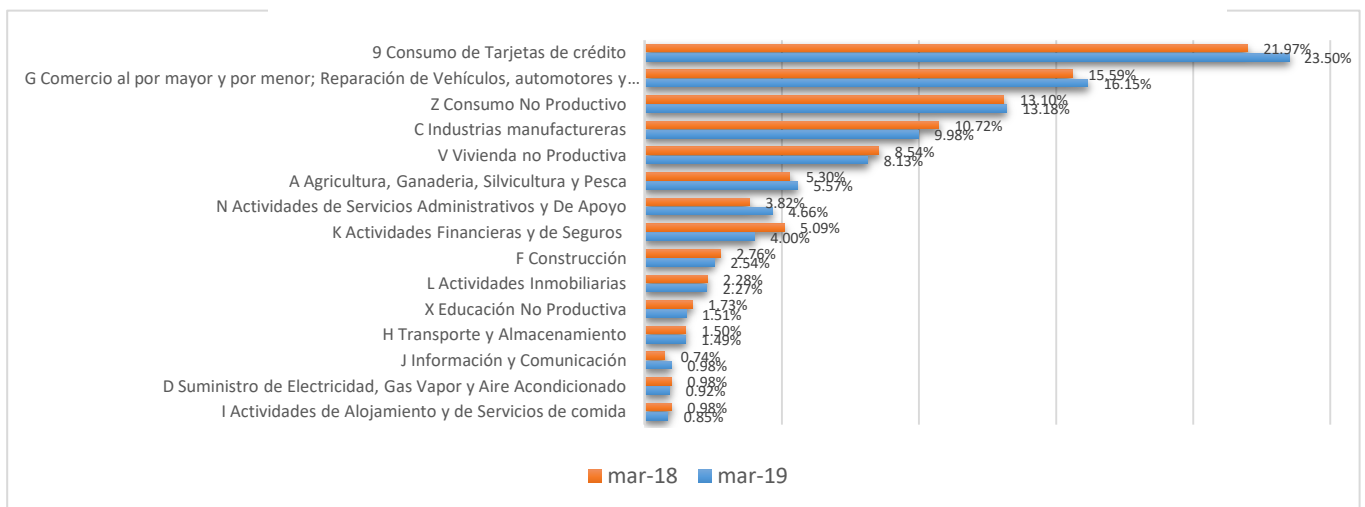
a los servicios de emisión de plástico de tarjeta de crédito con chip, renovación de plástico de tarjeta de crédito con chip y la reposición de tarjeta de crédito por pérdida, robo o deterioro físico con excepción de los casos de fallas en la banda lectora o chip. (Super Intendencia de Bancos , 2019, pág. 2)

Sin embargo, uno de los costos que representa un ingreso significativo para las empresas emisoras de tarjetas de crédito son las comisiones que cobran a los establecimientos comerciales donde se realizaron las compras, las cuales para el año 2019 oscilaron entre el 4% y 5%; esta comisión variaba de acuerdo con el tipo de crédito que se otorgó es decir crédito corriente o diferido con y sin intereses.

En el mes de marzo 2019, la cartera bruta para el subsistema de Bancos Privados ascendió a 27.519.18 millones de dólares, lo que representó un crecimiento del 9,79% con relación a lo presentado en el mes de marzo 2018.

El sistema de Bancos atendió a un total de 25 sectores económicos en 2019, siendo los más relevantes a 2019: Consumo por tarjeta de crédito con 23,50%, comercio al por mayor y menor (16,15%), consumo no productivo (13,18%), industria manufacturera (9,98), vivienda no productiva (8,13%) y agricultura – ganadería (5,57%), entre las más importantes

Ilustración 1: Participación de los sectores en la cartera de Bancos Privados
Marzo 2018 – Marzo 2019

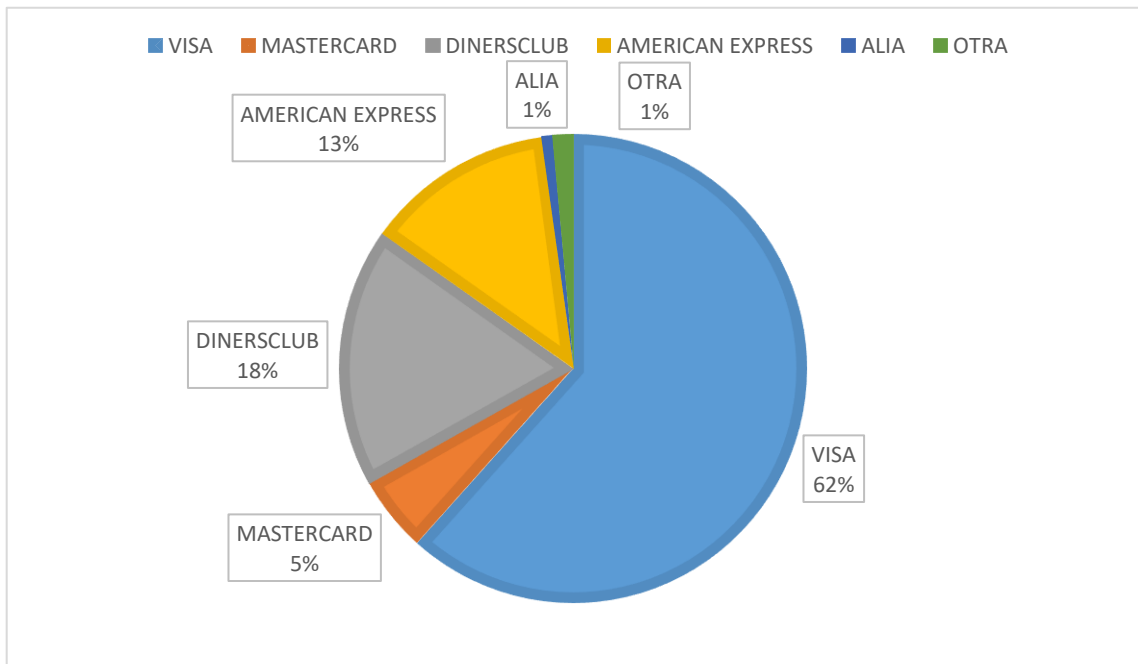


Fuente: Reporte Comportamiento Crediticio Sectorial Período: Marzo 2018 – Marzo 2019

Elaborado por: Luis Contreras

Según la Asociación de Bancos Privados del Ecuador; al mes de Diciembre del 2019 se emitieron 3, 468,620 tarjetas de crédito a nivel nacional. Entre las principales tarjetas de crédito utilizadas por los clientes se encuentran las tarjetas Visa, MasterCard y Diners Club.

Ilustración 2: Tarjetas Emitidas por marca



Fuente: Servicios Financieros- Tarjetas de Crédito, Superintendencia de Bancos

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

1.1.2 Justificación metodológica (viabilidad)

El proceso de investigación parte desde el método empírico, con enfoque de análisis de datos cuantitativos y cualitativos, requiriendo medir apreciaciones de cifras económicas y cualidades de factores socioeconómicos. (Hernandez E. , 2000)

Se tomará en cuenta una empresa la cual es una de las nuevas empresas que está incursionando en el ámbito de las tarjetas de crédito, Mutualista Pichincha cuenta con un aproximado de 16 000 clientes alrededor de todo el Ecuador, de los cuales se filtrarán los clientes pertenecientes a la

ciudad de Ambato y de ellos a los clientes quienes mantienen una tarjeta de crédito contratada con un cupo menor de \$1000 (Mil dólares americanos)

Se hace uso de la encuesta como herramienta de recolección de datos, la misma que ha sido validada en la escala de Likert utilizando el programa SPSS; la aplicación de esta herramienta de recolección de información se sustenta en distintas investigaciones las cuales cuentan con objetivos similares. Tal es el caso de “Análisis del costo y crédito generado por el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago transaccional en el Ecuador en el período 2000 – 2010” la cual tiene por objetivo analizar todos los costos generados por el uso de la tarjeta de crédito en un período en el cual este medio de pago transaccional no se mantenía en auge.

Se utilizará la encuesta y sus resultados para conocer el porqué del endeudamiento de los usuarios, así como su nivel de conocimiento en cuanto a los costos y crédito que se genera por el uso de la tarjeta Mutualista Pichincha ya que se ha evidenciado un alto nivel de endeudamiento por este producto ofertado.

Existen diferentes maneras para realizar una evaluación financiera empresaria, las cuales son un punto vital para el análisis del negocio estudiado y futuros proyectos o proyectos ya en marcha. Para llevar a cabo este tipo de evaluaciones encontramos un sin número de indicadores y métricas disponibles para las gerencias de las empresas a través de un análisis contable y financiero, una de las razones más efectiva es el ROE y ROA, la cual se obtuvo de la llamada “Fórmula Dupont”

Partiendo de la deducción de que la rentabilidad de una empresa depende de los dos factores principales: margen de utilidad en ventas, la rotación de los activos y del apalancamiento financiero, este tipo de análisis se utiliza para identificar la forma como la empresa está obteniendo su rentabilidad, lo cual le permite identificar sus puntos fuertes o débiles.

Se realizará el cálculo del ROE y ROA ya que ambos indicadores expresan rentabilidad y proporcionan mucha información sobre el uso que se está haciendo de los activos y los fondos propios, respectivamente. Además de esto, si se los logra combinar de manera adecuada, puede proporcionar información adicional a la estructura de financiación más adecuada para la empresa estudiada.

1.1.3 Justificación práctica

Esta investigación se realiza porque existe la necesidad de estudiar los altos costos y su variación en el uso de la tarjeta de crédito como medio de financiación en el Ecuador, ya que este medio se ha vuelto cada vez más común en la población ecuatoriana.

Cuando un usuario utiliza su tarjeta de crédito, se inicia un proceso operacional que comienza con la autorización de la emisora de la tarjeta de crédito (esta faculta su uso mediante máquinas electrónicas, las cuales comunican al establecimiento que la tarjeta es válida). Con esta información, el cliente firma un boucher como evidencia del consumo realizado, y retira su producto o activa un servicio. El consumo se puede realizar en modalidad corriente (a pagar al mes siguiente) o diferida (a pagar en cuotas mensuales con intereses o sin intereses). (Mariño, 2016)

Una vez que ha pasado el plazo fijado entre la tarjeta de crédito y el establecimiento, la empresa emisora de la tarjeta de crédito paga al establecimiento el valor de la compra con la respectiva retención de sus comisiones, así como las retenciones de impuesto al valor agregado (IVA) e impuesto a la renta. En paralelo, el cliente recibe su estado de cuenta y cancela a la empresa emisora de la tarjeta ya sea el valor mínimo, el valor total o un valor intermedio, hasta la fecha máxima de pago. (Mariño, 2016)

De esta manera, si una persona cancela solo el valor mínimo indicado en el estado de cuenta, al mes siguiente el valor mínimo a pagar incluirá los siguientes costos adicionales:

- Interés calculado desde la fecha de consumo hasta la fecha máxima de pago de los consumos no cancelados en el mes anterior
- Interés de mora en caso de haber cancelado luego de la fecha máxima de pago
- Porcentaje de pago de los consumos corrientes del mes
- Monto de las cuotas diferidas que vencen en el mes

Las tasas de interés desempeñan un rol fundamental en la economía de un país ya que son las reguladoras de los flujos financieros entre los ahorradores e inversionistas, por otro lado las tasas de interés influyen en el poder de decisión de las personas en lo que se refiere a optar por ahorrar o buscar un financiamiento para la adquisición de un bien o servicio, dicha decisión se fundamenta en cuan altas son las tasas de interés por el crédito o por el ahorro. Es por ello que las entidades financieras buscan bajar las tasas de interés con la finalidad de hacer más atractivo el crédito y de esta manera poder competir en el mercado.

1.1.4 Formulación del problema de investigación

¿Cuál es el costo y crédito generado para los usuarios de la tarjeta de crédito Mutualista Pichincha como medio de pago transaccional de la ciudad de Ambato?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Determinar costo y crédito generado a los usuarios de la tarjeta de crédito Mutualista Pichincha como medio de pago transaccional de la ciudad de Ambato

1.2.2. Objetivos específicos

- Conceptualizar la funcionalidad y generalidades de la tarjeta de crédito “Mutualista Pichincha” en el Ecuador.
- Calcular los costos generados para el usuario por el uso de la tarjeta de crédito “Mutualista Pichincha”.

- Demostrar las formas de crédito brindadas por la institución al usuario de la tarjeta de crédito “Mutualista Pichincha”.
- Analizar el ROE - ROA de la empresa emisora de la tarjeta de crédito.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Revisión de literatura

2.1.1 Antecedentes investigativos

Para el desarrollo de la investigación acerca del costo y crédito generado para los usuarios de la tarjeta de crédito Mutualista Pichincha como medio de pago transaccional de la ciudad de Ambato, se presenta trabajos realizados anteriormente, con el propósito de entender el contexto teórico y así poder analizar e interpretar sobre la investigación.

La mayor parte de investigaciones que giran en torno a los costos del uso de la tarjeta de crédito son altamente diferenciadas, dado que cada empresa emisora particulariza sus costos. Así lo evidenciamos en el estudio de (Estrada González, 2016), quien analiza la competencia y diferenciación de productos en el mercado mexicano de tarjetas de crédito, en donde se afirma que en general en los usuarios de las tarjetas de crédito, mientras menores límites de crédito existan tienen mayores tasas de interés, pero también mayores costos.

De la misma manera en Perú se centra una investigación la cual afirma que la tenencia de la tarjeta de crédito brinda un sinnúmero de beneficios pero al mismo tiempo genera una incertidumbre a los futuros ingresos del usuario, esto nos indica (Mauricio Pachas, 2011) quien argumenta en su estudio que “el financiamiento para el consumo mediante la utilización de las Tarjetas de Crédito (TC) ha venido en aumento, permitiendo a muchas personas y familias, el acceso fácil al crédito bancario, lo cual es bueno, debido a que de modo inmediato aumenta la disponibilidad para compras de bienes y servicios o para disposición en efectivo, pero por otro lado, eleva las cargas financieras comprometiendo los futuros ingresos, no solo por los nuevos endeudamientos, sino por el alto costo que se aplica a este crédito a través de estos plásticos.”

En el Ecuador mientras tanto se pudo encontrar un estudio sobre el sobreendeudamiento de las familias ecuatorianas de clase media por el uso de las tarjetas de crédito en donde (Littuma, 2012) afirma que la tendencia a usar por los ecuatorianos son los avances en efectivo y el financiamiento de consumos corrientes (alimentos, vestido, educación, entre otros) a más de 12 y 18 meses extendido sobre todo en los segmentos de bajos ingresos, por la facilidad de pagar montos mínimos. Sin tener en cuenta todos los costos que generan este tipo de consumos o este tipo de pagos mínimos.

En México también podemos encontrar un estudio el cual se centra principalmente en el financiamiento o el crédito otorgado por las tarjetas de crédito es así que (Solano, Vega, & Cardenas, 2015) afirman que el uso de la tarjeta de crédito podría llamarse una forma de financiamiento ya que reciben un préstamo por parte de los grupos financieros, pero sin embargo las personas que adquieren tarjetas no tienen conocimiento acerca del buen uso y manejo de estos créditos.

Así mismo indican que la mayor parte de las personas por lo menos más de una vez durante el tiempo de uso de la tarjeta de crédito han pagado diferentes recargos tales como intereses por incumplimiento de pago o moratorios, esto producido por el uso de las tarjetas de manera ilimitada e irresponsable, no se consideran otros factores muy importantes que actúan, tales como la tasa de interés manejada por el banco, el cobro anual por el uso de los plásticos, y ciertas reclamaciones como robos, clonaciones, cargos no identificados y variación en tasas. Es así como aumenta considerablemente la cartera vencida por parte de emisores, dando como resultado que algunas cuentas sean incobrables y con esto acarrear una pérdida tanto para la entidad financiera como para el deudor ya que si no se llega a un acuerdo de pago o se trate de liquidar la deuda se entra a etapa legal.

Generalmente (Rodriguez & Silva Silva, 2011) realizan un análisis del costo y crédito generado por las tarjetas de crédito en el Ecuador en el período 2000 – 2011 en el cual podemos evidenciar que para el año 2009 los costos por el uso de la tarjeta de crédito fueron reducidos de manera drástica e incluso en algunos casos eliminados por acción del Gobierno Nacional, esto

obligó a las empresas emisoras a incrementar nuevos costos con la finalidad de poder remediar esta reducción y de esta manera poder cubrir sus gastos operacionales, esto no ocurría en la anterioridad ya que las empresas planteaban sus costos en base al comportamiento de la competencia.

A manera particular (Larreategui, 2013) estudió la continuidad de la tarjeta de crédito Mutualista Pichincha, con este análisis podemos observar que en el período 2010 – 2012 se tuvo un crecimiento promedio del 7.0% anual en cuanto a usuarios de la tarjeta respecta. Este producto ha tenido un aumento de saldo en el período antes mencionado a pesar de que estos saldos no son tan altos comparados con sus otros segmentos de cartera, son montos importantes dentro de esta organización.

Los principales resultados que se obtuvo es que la mayor parte de deudas incobrables para las empresas emisoras de tarjeta de crédito se dan por los costos que se generan y son omitidos por el usuario al momento de requerirlo como medio de pago transaccional. Así mismo los usuarios desconocen muchos de los costos que se generan. Las empresas emisoras generan una manera de financiamiento o crédito a todos los usuarios, es por esto que se imponen intereses a las diferentes maneras de compra. En cuanto a la tarjeta de crédito Mutualista Pichincha ha presentado un pequeño aumento en cuanto a usuarios de su producto.

Las investigaciones presentadas serán de gran ayuda para formar y estructurar el proyecto en estudio, pues existen diferentes costos no conocidos por los usuarios y de la misma manera no entiende que el uso de este medio de pago transaccional es un crédito otorgado por la institución emisora; de esta manera podremos determinar y concluir de mejor manera los costos y el crédito generado para los usuarios.

2.1.2 Fundamentos teóricos

2.1.2.1 Marco conceptual variable independiente: costo y crédito generado

2.1.2.1.1 Sistema financiero ecuatoriano

La Superintendencia de Bancos (2019) define al sistema financiero como el conjunto de instituciones que tiene como función principal organizar el mercado y canalizar los recursos financieros desde los agentes financieros excedentarios (ahorradores) y los deficitarios demandantes de capital (inversionistas y prestatarios).

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en el Art. 309 indica que:

“El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.”

Así mismo La (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 55) en su Art. 311. Acerca de la estructura del Sector Financiero afirma que:

“El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidarias”

El Sistema Financiero Nacional Ecuatoriano está constituido por instituciones financieras públicas, privadas como los bancos, sociedades financieras, cooperativas y mutualistas; de servicios financieros, compañías de seguros e

instituciones de servicios auxiliares. Todas estas entidades se encuentran controladas y supervisadas por la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador; así como se indica en el Art. 24 de la Ley Orgánica de Régimen Monetario y Banco del Estado (2008) que dice: ““El Sistema Financiero del Ecuador comprende el Banco Central del Ecuador, las instituciones financieras públicas, las instituciones financieras privadas y las demás instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros””.

2.1.2.1.1.1 Mutualistas

La Superintendencia de Bancos y Seguros (2012) en su Título XXII del Libro I NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO indica que “Las mutualistas son instituciones financieras cuya actividad principal es la captación de recursos del público para destinarlos al financiamiento de la vivienda, construcción y el bienestar familiar de sus socios y clientes.”

Indica además que para poder estar constituidas y funcionar legalmente, deberán estar integradas todo el tiempo por un mínimo de cien (100) personas naturales quienes sean personas naturales o personas jurídicas de derecho privado mayores de edad. Las mutualistas se someterán a un proceso de regularización cuando este número de socios se encuentre por debajo de este número.

Las mutualistas están autorizadas a inmiscuirse directamente en proyectos que específicamente se encuentren encaminados al desarrollo de vivienda y/o programas de construcción hasta por un total del 100% de su patrimonio técnico.

Previa autorización de la Superintendencia de Bancos y Seguros las mutualistas podrán invertir en instituciones de servicios auxiliares del sistema financiero de giro inmobiliario u otras calificadas por la Superintendencia cuya esencia principal esté relacionada con las propias actividades del giro del negocio.

2.1.2.1.2 Servicios financieros

Dentro de los servicios ofertados por las entidades financieras tenemos dos clases:

- **Servicios Financieros:** Son las actividades inherentes al giro del negocio, ejecutadas por las entidades financieras para satisfacer las necesidades de los clientes y/o usuarios (personas naturales o jurídicas), sujetas a regulación y control financiero (Superintendencia de Bancos , 2014)
- **Servicios No Financieros:** Son las actividades no relacionadas directamente al giro del negocio, ejecutadas por las entidades financieras o por terceros para satisfacer las necesidades de los clientes y/o usuarios (personas naturales o jurídicas), las cuales serán autorizadas como servicios financieros. (Superintendencia de Bancos , 2014)

Las entidades del sistema financiero ofertan diferentes servicios los cuales están clasificados en servicios financieros: básicos, con cargo máximo y con cargo diferenciado. Los servicios financieros básicos y con cargo máximo en la actualidad se encuentran regulados por la resolución No. 138-2015-F la cual fue emitida por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera el 23 de Octubre de 2015.

La Superintendencia de Bancos (2014) categorizó a los servicios a los cuales denominó genéricos porque son la primera clasificación basada en la metodología IDEF-0 y en la definición y características generales de los servicios; para esta categorización identificaron el verbo del servicio y a esto se le añadió el objeto directo que está relacionado a esta acción o verbo.

Es así como cada categoría de los servicios genéricos está establecida el cual engloba a todo un conjunto de servicios particulares. Con base a lo anteriormente detallado, la Superintendencia de Bancos procedió con un ordenamiento y agrupación de los servicios genéricos para poder presentar un listado final. Esto basados principalmente en si las actividades involucradas en el servicio son primarias o de apoyo, dando como resultado cuatro grupos de servicios los cuales son:

- a) Servicios primarios o claves de ámbito financiero
- b) Servicios primarios o claves de ámbito no financiero
- c) Servicios de apoyo de ámbito financiero
- d) Servicios de apoyo de ámbito no financiero

Elaboró un listado de servicios en donde se indica que los servicios financieros primarios o claves acarrear un riesgo operativo todo lo contrario a los servicios de apoyo, los cuales no contemplan estos riesgos. De acuerdo a todo lo antes mencionado la Superintendencia de Bancos ha realizado la siguiente agrupación de los servicios financieros ofertados por las entidades financieras controladas en la banca privada:

Tabla 1: Agrupación de los servicios primarios prestados por la Banca privada

SERVICIOS PRIMARIOS O CLAVES		
GRUPO 1	SUB GRUPO	SERVICIO GENÉRICO
Grupo 1 Servicios de ámbito financiero (67 servicios)	Servicios con cuentas	12 servicios
	Servicios con cheques	9 servicios
	Servicios con tarjetas	18 servicios
	Servicios con otros valores	1 servicio
	Servicios de transferencias	7 servicios
	Servicios de giros y remesas	3 servicios
	Servicios transaccionales	4 servicios

	Servicios de cobros y pagos	8 servicios
	Servicios de recuperación de tarjeta	1 servicio
	Servicios de custodia	3 servicios
	Servicios de gestión de facturas	1 servicio
Grupo 2 Servicios de ámbito no financiero (5 servicios)	Servicios de planes de recompensa	1 servicio
	Servicios de prestaciones en el exterior	1 servicio
	Servicios de certificaciones	1 servicio
	Servicios de soporte empresarial	2 servicios

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Fuente: (Superintendencia de Bancos , 2014)

Tabla 2: Agrupación de los servicios de apoyo prestados por la Banca privada

SERVICIOS DE APOYO		
GRUPO 1	SUB GRUPO	SERVICIO GENÉRICO
Grupo 3 Servicios de ámbito financiero	Servicios de soporte de cuentas	3 servicios
	Servicios de gestión de documentos	4 servicios

(10 servicios)	Servicios de certificaciones	1 servicio
	Servicios de soporte empresarial	2 servicios
Grupo 4 Servicios de ámbito no financiero (5 servicios)	Servicios de Publicaciones	2 servicios
	Otros servicios de soporte	3 servicios

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Fuente: (Superintendencia de Bancos , 2014)

De esta manera la Superintendencia procede a elaborar el siguiente listado de servicios genéricos, el cual contiene todos los servicios prestados por las entidades financieras bajo su control:

Tabla 3: Lista de servicios Financieros Genéricos

Lista de Servicios Financieros Genéricos		
GRUPO DE SERVICIOS	SUB-GRUPO DE SERVICIO	LISTA DE SERVICIOS GENÉRICOS
Servicios primarios o claves de ámbito financiero	Servicios con cuentas	Apertura de cuentas
		Cierre de cuentas
		Activación de cuentas
		Mantenimiento de cuentas
		Bloque de cuentas
		Emisión y entrega de

		estado de cuenta
		Depósito de valores
		Retiros de efectivo en la entidad
		Retiros de efectivo en otra entidad nacional
		Retiros de efectivo en otra entidad del exterior
		Consultas en la entidad en el país
		Consultas en la entidad en el exterior
	Servicios con cheques	Emisión de cheques nacionales
		Emisión de cheques del exterior
		Emisión de cheques especiales
		Canje de cheques del exterior
		Canje de cheques nacionales
		Devolución de cheques nacionales
		Devolución de cheques del

		exterior
		Habilitación de pago de cheques
		Inhabilitación de pago de cheques
	Servicios con tarjetas	Afiliación a tarjeta de crédito
		Emisión y entrega de tarjetas de crédito, débito o prepago
		Activación de tarjetas
		Bloqueo de tarjetas
		Cierre de tarjetas
		Cargo a clientes por uso de tarjetas en consumos en el exterior
		Cargo a clientes por uso de tarjetas en consumos nacionales
		Cargo a clientes por uso de tarjetas en consumos por internet
		Cargo a establecimientos por pagos efectuados por clientes con tarjetas

		Mantenimiento de tarjetas
		Renovación física de tarjetas
		Renovación de servicios para tarjetas
		Reposición de tarjetas en el país
		Reposición de tarjetas en el exterior
		Recarga de valores
		Descarga de valores
		Avance de efectivo en el país
		Avance de efectivo en el exterior
		Servicios con otros valores
Servicios de transferencias		Envío de transferencias nacionales
		Recepción de transferencias nacionales
		Envío de transferencias al exterior
		Recepción de transferencias del exterior
		Envío de transferencias

		dentro de la misma entidad
		Envío de transferencias especiales
		Rectificación de transferencias
	Servicios de giros y remesas	Devolución de giros y transferencias
		Entrega y recepción de giros y remesas nacionales
		Entrega y recepción de giros y remesas internacionales
	Servicios transaccionales	Control de transacciones
		Transacciones fallidas
		Recepción de reclamos
		Permiso de uso de canales
	Servicios de cobros y pagos	Cobro de valores en general
		Cobro especializado de valores
		Pagos a proveedores nacionales
		Pagos a proveedores del exterior
		Pago de nómina de

		empresas
		Pago de beneficios sociales
		Pago de obligaciones con el IESS
		Gestión de cobros y pagos
	Servicios de recuperación de cartera	Recuperación de valores
	Servicios de custodia	Custodia de valores
		Custodia de documentos
		Arriendo de casilleros
	Servicios de gestión de facturas	Gestión de facturación a terceros
SERVICIOS PRIMARIOS O CLAVES DE ÁMBITO NO FINANCIERO	Servicios de planes de recompensa	Acceso a planes de recompensa
	Servicios de prestaciones en el exterior	Prestaciones en el exterior
	Servicios de seguridad	Provisión de mecanismos de seguridad adicional
	Servicios de transporte de valores	Transporte de efectos
		Transporte de valores
SERVICIOS DE APOYO DE ÁMBITO	Servicios de soporte de cuentas	Actualización de registros
		Investigación de eventos

FINANCIERO		Envío de comunicaciones
	Servicios de gestión de documentos	Reposición de documentos
		Cobro de documentos
		Impresión de documentos
		Copias de documentos
	Servicios de certificaciones	Certificación de información financiera
	Servicios de soporte empresarial	Preparación de estados financieros
		Provisión de soporte técnico
	SERVICIOS DE APOYO DE ÁMBITO NO FINANCIERO	Servicios de publicaciones
Publicidad en canales de la entidad		
Otros servicios de soporte		Permiso de uso de instalaciones
		Entrega de accesorios
		Soporte para casilleros

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Fuente: *(Superintendencia de Bancos , 2014)*

2.1.2.1.3 Tarjeta de crédito

La Superintendencia de Bancos y Seguro en el Art. 121 de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero (2012) indica que “tarjeta de crédito” es

el documento emitido por una institución financiera o de servicios financieros previamente autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, la cual permitirá a su titular, una vez aprobada una línea de crédito otorgada por el emisor, adquirir bienes o servicios en establecimientos que, a través un contrato, se afilian a un sistema, comprometiéndose por ello a realizar tales ventas o servicios.

Existen distintos tipos de tarjeta de crédito; según la Superintendencia de Bancos:

- “Tarjetas de crédito de circulación general” son aquellas que se pueden utilizar en más de un establecimiento comercial. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2012)
- Tarjetas con circulación restringida, son aquellas tarjetas que se pueden utilizar únicamente en un establecimiento comercial. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2012)
- Tarjeta de pago o de cargo, aquella que sirve para que el tarjetahabiente adquiera un bien o servicio, sin que a la fecha de su pago pueda acceder a línea de crédito alguna. De igual manera pueden ser de circulación general o restringida. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2012)
- Tarjeta de afinidad, o también conocida como de marca compartida, son todas aquellas tarjetas de circulación general emitidas por una IFI con convenio con un tercero, la cual brinda las prestaciones de la tarjeta de crédito del emisor y las prestaciones del tercero para los clientes. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2012)

En el Ecuador en el año 2019 se emitieron un total de 3, 468,620 tarjetas de crédito como podemos verificar en el siguiente cuadro, en donde se puede identificar la evolución de las tarjetas emitidas a nivel nacional en los últimos 5 años:

Tabla 4: Número de tarjetas emitidas desde 2015 - 2019

Institución Financiera	2015	2016	2017	2018	2019
Visa	1,138.363	1,149,228	1,313,969	1,441,106	1,628,816
MasterCard	703.718	717,063	818,644	889,739	982,794
Diners Club	271.511	272,721	281,257	317,792	338,995
American Express	198.884	184,656	196,097	230,865	246,540
ALIA	126.926	128,403	132,406	136,941	141,146
TOTAL	2,439,402	2,452,071	2,742,373	3,016,443	3,338,291

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Fuente: (ASOBANCA, 2020)

El mayor número de tarjetas de crédito emitidas se concentran en Visa y MasterCard. La tarjeta Visa con sus diferentes filiales se ha mantenido firme en el primer lugar la cual en el año 2015 emitió un total de 1,138.363 comparado con un 1, 628,816 de tarjetas que se emitieron en el 2019 el cual representa un aumento del 30%. MasterCard por su parte se ha mantenido en el segundo lugar con un promedio de 800.000 tarjetas emitidas por año.

Tabla 5: Cupo Promedio Por Tarjeta De Crédito

Institución Financiera	2015	2016	2017	2018	2019	PROMEDIO
Diners Club	8113	7411	9037	11012	12220	9558.60
Otras Marcas	6993	4506	3899	3692	3164	4450.80
MasterCard	3476	3784	3843	5279	5350	4346.40

Visa	3466	3556	4048	5034	5461	4313.00
American Express	3288	3234	3733	3583	4104	3588.40

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Fuente: (ASOBANCA, 2020)

Podemos evidenciar además que los mayores cupos fueron otorgados por Diners Club alcanzando un promedio de \$9558.60 en los cinco últimos años. Estos cupos fueron otorgados en un 44.7% de manera empresarial, seguido por las tarjetas otorgadas a PYMES en un 22.5%, las tarjetas personales se ubican en un 10.1%.

Diners Club tiene como principal mercado el segmento económico alto (clase media y alta) manteniendo un promedio total en los últimos cinco años de \$453.033.923 esto evidencia el claro liderazgo de esta empresa pese a que en número de tarjetas emitidas la ocupan sus claros competidores Visa y MasterCard.

2.1.2.1.4 Tarjeta de Crédito MasterCard Mutualista Pichincha

El 23 de mayo de 1961, el presidente José María Velasco Ibarra expidió el decreto que creó el mutualismo en el Ecuador. (Mutualista, 2020)

Mutualista Pichincha nació el 1 de noviembre de 1961, la más importante institución financiera en su género.

Por inspiración del señor Roque Bustamante y otros ilustres idealistas, Mutualista Pichincha dio inicio a su labor, con la finalidad de promover el ahorro para vivienda. (Mutualista, 2020)

Mutualista Pichincha ha operado como una entidad privada, bajo el control de la Ley del Banco Ecuatoriano de la Vivienda y Mutualistas, y con sus

reglamentos y estatutos; y a partir del 12 de mayo de 1994, bajo la Ley General de Instituciones Financieras. (Mutualista, 2020)

La misión de Mutualista Pichincha es continuar con la labor, para que más familias ecuatorianas se beneficien con la oportunidad de tener vivienda propia.

Mutualista Pichincha está gobernada por la Junta General de Socios o Representantes de Socios, el Directorio, y el Representante Legal que es el Gerente General. (Mutualista, 2020)

La Junta General de Socios está constituida por todas las personas naturales y jurídicas que mantienen un Certificado de Aportación de Capital pagado en la institución y que cumplen con los requisitos de ley y estatutarios vigentes, para participar y votar en las sesiones de la Junta. En Mutualista Pichincha no existen minorías puesto que todos los Socios tienen derecho a un voto. (Mutualista, 2020)

El mecanismo utilizado por los Socios o Representantes de Socios para expresar sus opiniones en resoluciones adoptadas por la Junta General de Socios, se lo lleva a cabo mediante pedido escrito con el respaldo de las firmas de por lo menos el veinte y cinco por ciento del total de Socios o Representantes de Socios, según sea el caso. (Mutualista, 2020)

El Directorio de Mutualista Pichincha es elegido por la Junta General de Socios o Representantes de Socios, según corresponda, y está conformado e integrado por personas naturales, en un número de cinco, los que tendrán sus respectivos suplentes, de los cuales al menos tres Vocales Principales y tres Vocales Suplentes, deberán ser Socios de Mutualista Pichincha. Serán elegidos por períodos de cuatro años y podrán ser reelegidos por una sola vez para el período siguiente. (Mutualista, 2020)

Luego de transcurrido un período, podrán ser reelegidos nuevamente de conformidad con estas disposiciones. (Mutualista, 2020)

El Directorio designa de entre sus miembros al Presidente y Vicepresidente del Directorio, Gerente General, Subgerente General y a los Directores que conforman las Comisiones especializadas. Los miembros actuales del Directorio son independientes y no ejercen ningún cargo directivo. (Mutualista, 2020)

Mutualista Pichincha tiene simplemente la calidad de emisora de tarjeta de crédito, para lo cual esta institución contrata a Pacificard para que cumpla con las funciones de operador.

La tarjeta de crédito Mutualista Pichincha ha operado desde sus inicios con la marca MasterCard, la misma que se empezó a emitir desde el año 2002 y que hasta la actualidad tiene alrededor de 16.000 clientes en este producto.

Esta demanda representa una inversión y fondos constantes de aproximadamente 10 millones de dólares

Es una tarjeta de crédito que le permite realizar consumos en múltiples establecimientos afiliados a nivel nacional e internacional. Entre estas tarjetas se ofrecen tres distintas a los asociados: MasterCard Interclásica, MasterCard Internacional y MasterCard Gold.

Los diferentes servicios a los que se puede acceder por medio de esta tarjeta son:

- Posibilidad de realizar avances en efectivo
- Crédito diferido sin intereses: 3, 6 o 12 meses (en convenios especiales con determinados establecimientos).
- Crédito diferido normal: con financiamiento de saldos y pagos mínimos.
- Crédito diferido internacional hasta 24 meses
- 15 mil comercios afiliados en el Ecuador.
- 12 millones de establecimientos afiliados mundialmente.
- 300 mil cajeros automáticos en el mundo.
- Consultas y pagos vía internet.

Mutualista Pichincha otorga tarjetas de crédito siguiendo su política institucional, principalmente a clientes quienes:

- Tienen créditos hipotecarios vigentes, los cuales sean cancelados de forma puntual.
- Solicitantes de créditos hipotecarios, quienes se someterán a la evaluación por diferentes instancias de aprobación para cupos superiores. Como lo indica el siguiente cuadro:

El usuario puede solicitar la tarjeta de crédito mutualista Pichincha en caso de no recibir la oferta previa de la institución, la solicitud de tarjeta se encuentra avalada por la institución y puede ser descargada directamente de la página web de la empresa.

Una vez analizada la posición crediticia del cliente solicitante; se procede a firmar el contrato de uso de la tarjeta de crédito en donde se le indicará al cliente el crédito otorgado.

Tabla 6: Cupo Sugeridos Tarjeta Mutualista Pichincha

RANGO DE CRÉDITO (Miles USD)	TIPO DE TARJETA	CUPO SUGERIDO	PAGO MÍNIMO ESTIMADO
5000 a 15000	Internacional	\$800.00	\$100.00
15000 a 30000	Internacional	\$1000.00	\$125.00
30500 a 50000	Internacional	\$1500.00	\$187.50
50500 a 60000	Internacional	\$2000.00	\$250.00
60500 en adelante	Gold	Evaluación	

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Fuente: Mutualista Pichincha (2020)

Adicional a esto, se entrega un tarifario el cual se actualiza mensualmente y se aprueba por la Junta Directiva de la institución. Este tarifario se encuentra para libre descarga en la página web de Mutualista Pichincha

2.1.2.1.4.1 Costo y Crédito generado por el uso de la tarjeta.

En los últimos años la tarjeta de crédito se ha convertido en una herramienta más que útil para las personas quienes necesitan adquirir distintos productos o servicios, cabe recalcar que el uso de este medio de pago transaccional conlleva distintos riesgos y adicional si el tarjetahabiente no toma en cuenta estos riesgos se contraerán deudas muy altas que se pueden volver impagables.

El uso de la tarjeta de crédito contrae costos adicionales entre los cuales hay que tener en cuenta los principales: gastos administrativos, operativos, envíos de estados de cuenta, servicios adicionales y el costo de renovación del plástico de la tarjeta de crédito.

Los costos que representan un ingreso significativo para las empresas emisoras de las tarjetas de crédito son las comisiones que cobran a los establecimientos comerciales donde se realiza alguna compra para el año 2019 oscilaron el 4.02%.

La institución financiera emisora de tarjetas de crédito podrá únicamente ofrecer a sus usuarios o tarjetahabientes para el pago de sus consumos: el uso de líneas de crédito rotativo o la modalidad de crédito diferido.

Mutualista Pichincha deja a libre publicación los costos generales que se generan y se cobran por el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago transaccional; siendo los detallados en la siguiente tabla, nos enfocaremos principalmente en los costos generados a la tarjeta de crédito del tipo Gold siendo este el principal grupo de análisis para esta investigación.

Tabla 7: Costos por servicios a las tarjetas MasterCard Mutualista Pichincha

Tasas de Interés y costos por servicios aplicados a las tarjetas de crédito MasterCard Mutualista Pichincha					
Descripción					
Tasas de Interés aplicadas			Internacional	Gold	Black
Crédito Diferido	Plazo	3 meses	2.69%	2.69%	2.69%
		6 meses	4.74%	4.74%	4.74%
		9 meses	6.81%	6.81%	6.81%
		12 meses	8.91%	8.91%	8.91%
		24 meses	17.58%	17.58%	17.58%
Crédito Rotativo	TASA DE INTERÉS EFECTIVA		17.30%	17.30%	17.30%
	TASA DE INTERÉS NOMINAL		16.06%	16.06%	16.06%
	TASA DE INTERÉS POR MORA		17.67%	17.67%	17.67%
Costos por servicio detalle					
Tarjeta	Emisión (1)		\$4.89	\$4.89	\$4.89
	Renovación con chip (2)		\$4.89	\$4.89	\$4.89
	Reposición con chip (3)		\$4.89	\$4.89	\$4.89
	Prestaciones en el exterior		\$7.00	\$11.00	\$24.00
Servicios de consulta y referencias	Referencias Bancarias		\$2.52	\$2.52	\$2.52
	Impresión Consulta Cajero Automático		\$0.35	\$0.35	\$0.35
	Corte Estados de Cuenta, impreso de movimientos de cuenta, entregado en oficinas		\$1.83	\$1.83	\$1.83

	de la entidad por solicitud expresa del cliente						
Otros Servicios	Reposición en el país por: Perdida/Robo			\$4.89	\$4.89	\$4.89	
	Cheque Devuelto del país			\$2.79	\$2.79	\$2.79	
	Consumo Gasolina			\$0.22	\$0.22	\$0.22	
	Entrega de Estado de cuenta a domicilio			\$0.00	\$0.00	\$0.00	
	Protección Inteligente (4)			\$2.50	\$2.50	\$2.50	
	Protección Vida y Desgravamen (4)			\$1.99	\$1.99	\$1.99	
Servicios de copias	Copias	Estados de cuenta		\$0.50	\$0.50	\$0.50	
		Boucher del país		\$2.00	\$2.00	\$2.00	
		Boucher del exterior		\$10.00	\$10.00	\$10.00	
Avances en efectivo	Retiro entre*	0-50	50.01-100	100.01-200	200.01 - 300	300.01 – 400	400.01-500
	Tarifa	\$5.00	\$5.00	\$10.00	\$15.00	\$20.00	\$25.00
*En el caso de avances de efectivo en ATM de la red Mutualista Pichincha, por encima de \$500; se cobrará \$5.00 por cada \$100 o fracción; si fueran cajeros del exterior u otras redes nacionales, a la metodologías anterior se sumará \$1.00							
Gastos de cobranza	Monto		1 -7 días	8 – 30 días	31 – 60 días	61 – 90 días	91 – 120 días
	Todas las tarjetas de crédito	Menor a \$100	\$5.04	\$7.15	\$18.18	\$25.95	\$28.63
		De \$100 a \$199.99	\$5.04	\$8.23	\$18.44	\$26.71	\$29.84
		De \$200 a	\$5.04	\$8.87	\$19.97	\$28.30	\$32.51

	\$299.99					
	De \$300.00 a \$499.99	\$5.04	\$9.32	\$22.78	\$30.72	\$36.65
	De \$500.00 a \$999.99	\$5.04	\$9.67	\$26.87	\$33.98	\$42.22
	Mayor a \$1000.00	\$5.04	\$9.95	\$32.23	\$38.09	\$49.27

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

De esta manera la misma Superintendencia de Bancos y Seguros (2012) nos da a conocer que el “Crédito Rotativo” es la línea de crédito ofrecida por la institución financiera o compañía emisora de tarjetas de crédito con condiciones predeterminadas al tarjetahabiente. Los desembolsos a los establecimientos afiliados se hacen contra la presentación de notas de cargo y constituyen utilización de la línea de crédito.

Así mismo entendemos que el “Crédito Diferido” es el acuerdo que mantienen la institución financiera o compañía emisora de tarjetas de crédito y el establecimiento afiliado. Con este acuerdo el establecimiento afiliado acepta el diferimiento de los pagos por un bien o un servicio por parte del tarjetahabiente y esa cartera se descuenta con el emisor quien a su vez administra el crédito hasta su total cancelación. (Superintendencia de Bancos y Seguros, 2012)

2.1.2.2 Marco conceptual variable dependiente: ROE - ROA.

2.1.2.2.1 Evaluación financiera empresarial

Es el análisis que se efectúa a los estados financieros de una empresa en el cual se aplican diversos indicadores financieros los cuales posteriormente serán comparados con los indicadores promedios del sector. (Instituto Superior Tecnológico , 2019)

El objetivo principal de la evaluación financiera empresarial es:

- Determinar la liquidez que posee la empresa.
- Determinar la cantidad de mercaderías obsoletas de una empresa
- Determinar la capacidad de endeudamiento de una empresa
- Mostrar la solvencia, solidez y rentabilidad que tiene una empresa, etc.
- Presentar el diagnóstico financiero de la empresa.

2.1.2.2.2 Análisis financiero ROE - ROA

El sistema DuPont de análisis financiero conjunta las razones y proporciones de actividad con las de rendimiento sobre ventas, dando como resultado la forma en que ambas se congenian para determinar el rendimiento sobre activos. (Hamie Levy, 2005)

El método DuPont reconoce los dos ingredientes básicos en la creación de utilidades: aumentar por dólar de ingresos y utilizar activos para generar más ingresos.

- **ROA**

Este ratio indica la rentabilidad sobre los activos, es fundamental ya que calcula la rentabilidad total de los activos existentes en la empresa, es decir un ratio de rendimiento. Generalmente, para poder valorar una empresa como “rentable”, el ROA debe superar el 5%. (Dobaño, 2019)

Principalmente en las entidades financieras se utiliza el ROA para determinar la viabilidad de la empresa y de esta forma, decidir si se sigue concediendo préstamos. Básicamente la fórmula utilizada es:

$ROA > \text{Tipo de Interés}$

Por lo tanto, el ROA valora la competencia de los activos de una empresa, para producir renta por ellos mismos. (Dobaño, 2019)

El ROA se calcula dividiendo los ingresos, obtenidos en un período determinado, entre los activos totales y multiplicados por 100. El beneficio

que se utiliza para calcular, debe ser obtenido antes de incluir los gastos financieros y fiscales. (Dobaño, 2019)

$$ROA = \frac{\textit{Beneficio Neto}}{\textit{Activos}}$$

- **ROE**

Es un ratio que mide la rentabilidad de la compañía sobre sus fondos propios, es decir, mide la relación entre el beneficio neto de la empresa y su cifra de fondos propios. (Dobaño, 2019)

Este ratio es muy importante dado que brinda una información fundamental para los inversores, calcular este ratio nos indica la capacidad que la compañía tienen para generar beneficio para sus accionistas. Es decir, es el ratio que indica el rendimiento que logra el inversor, del capital que ha invertido en una determinada empresa. Es así como el inversor obtiene la información necesaria para analizar la viabilidad de su inversión en dicha empresa y de esta manera aumentar su inversión. (Dobaño, 2019)

Este ratio se calcula dividiendo los beneficios netos entre los fondos propios medios.

$$ROE = \frac{\textit{Beneficio Neto}}{\textit{Fondos Propios}}$$

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

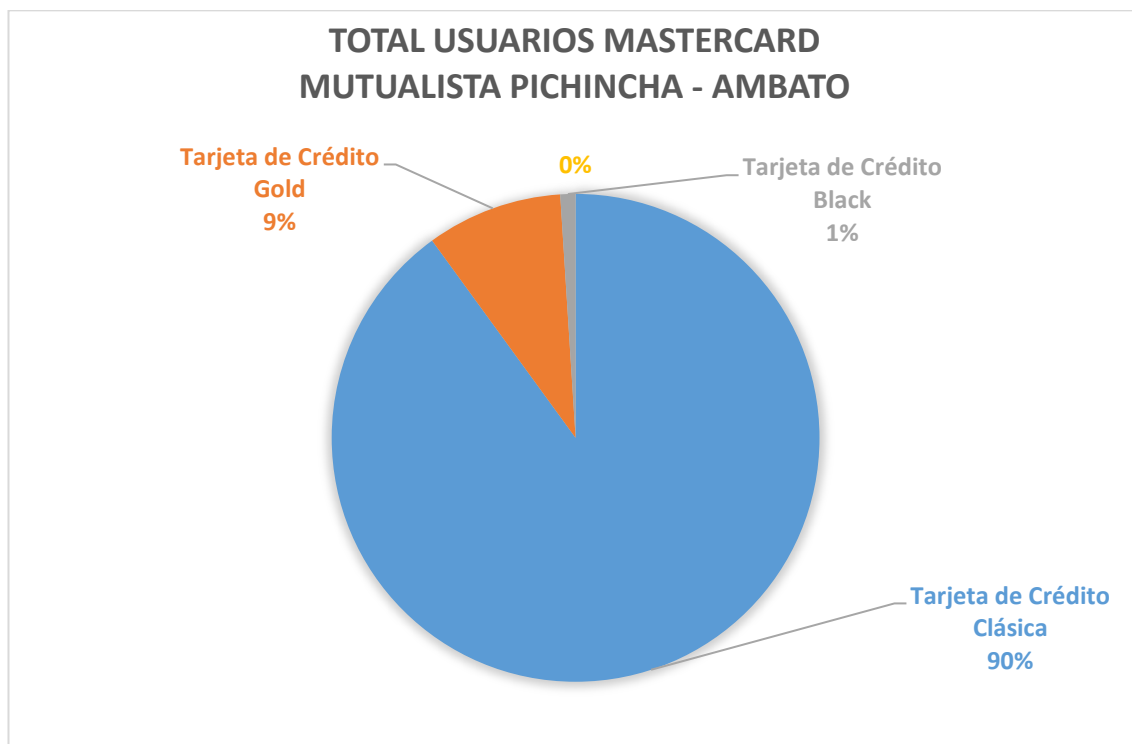
3.1 Recolección de la información

3.1.1 Población, muestra y unidad de análisis

3.1.1.1 Población

Para la realización del presente proyecto de investigación se tomó principalmente como referente, a la institución Mutualista Pichincha y a sus clientes de la ciudad de Ambato quienes cuentan con una tarjeta de crédito con un cupo aprobado de mayor a 5000 y menor a 60000. La información se obtuvo directamente de los datos internos de Mutualista Pichincha.

Ilustración 3: Usuarios MasterCard Mutualista Pichincha Ambato



Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Fuente: Datos Mutualista Pichincha (2019)

El total de clientes al mes de diciembre 2019 en la provincia de Tungurahua fue de 7352 de los cuales 6616 clientes mantienen un cupo aprobado menor a \$5000.00 con la tarjeta de crédito MasterCard Mutualista Pichincha Clásica. Mientras que sólo el 9% es decir 662 de los usuarios utilizan la tarjeta de crédito Mutualista Pichincha Gold; así mismo los 74 clientes quienes representan el 1% de los usuarios mantienen una MasterCard Mutualista Pichincha Black.

3.1.1.2 Muestra

Berenson, Levine & Krehbiel (2006) Definen la muestra como parte de la población que se selecciona para realizar el análisis. En lugar de realizar un censo completo a toda la población.

La presente investigación tiene una población total de 662 usuarios de la tarjeta de crédito MasterCard Mutualista Pichincha Gold de la ciudad de Ambato; de los cuales se ha calculado una muestra con la ayuda de la siguiente fórmula estadística:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

En donde:

N: Tamaño de la población

Z: Nivel de confianza

P: Probabilidad de éxito, o proporción esperada

Q: Probabilidad de fracaso

D: Precisión

Obteniendo una muestra de 244 usuarios, los mismos que serán estudiados mediante una encuesta online tomando en cuenta la situación actual del país.

3.1.2 Fuentes primarias y secundarias

Para poder determinar el conocimiento de los usuarios acerca de los costos que le genera el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago transaccional se realiza un estudio a través de fuentes primarias que se desarrollaron en el mes de marzo del presente año, cabe recalcar que por motivos ajenos a la voluntad del presente investigador se tuvo que realizar de manera virtual dicha recolección de datos.

Para realizar el procesamiento de datos referente al análisis financiero de la empresa anteriormente mencionada, la cual facilitó los estados financieros actuales, fue provechoso el rol como servidor que el presente investigador desempeña dentro de esta entidad financiera.

Se aporta a la investigación con fuentes de artículos científicos, revistas económicas y financieras.

3.1.3 Instrumentos y métodos para recolectar información.

Según (Pérez, 2015) Para el levantamiento de información se empleó una encuesta de tipo social lo suficientemente representativa que permita inferir las propiedades o características de toda la población con un error cuantificable y controlable.

La presente investigación fue desarrollada con una muestra de 244 usuarios de la tarjeta de crédito MasterCard Mutualista Pichincha Gold de la ciudad de Ambato sobre una población de 662 usuarios, la técnica utilizada es una encuesta elaborada con 10 preguntas cerradas basada en la escala de Likert la misma que fue validada con el programa SPSS.

La aplicación de las encuestas se la realizó de manera online por motivos de la emergencia sanitaria que atraviesa el país cabe recalcar que previa aplicación de la encuesta se procedió a realizar una llamada telefónica a cada uno de los usuarios a quienes se les explicó el motivo de dicha encuesta para facilitar el trabajo del investigador.

Al momento de la llamada telefónica se procede a confirmar el correo electrónico registrado en la base de datos proporcionada por la institución, de la misma manera se brinda las indicaciones necesarias para un mejor manejo del documento enviado en donde se les recalca que les llegará un enlace para acceder a la encuesta por medio de Google forms.

La encuesta previamente realizada cuenta con 10 preguntas cerradas, las mismas que están basadas en el análisis al desconocimiento de los costos generados por el uso de la tarjeta de crédito, estos datos influyen en la mora total generada por deudas impagas que se dan por el desconocimiento de estos costos. Muchas personas consideran que la posesión de una tarjeta de crédito le brinda mayor seguridad y posición económica alta lo cual es un pensamiento erróneo ya que la utilización de este medio de pagos contrae una serie de gastos extra para el usuario. Tomando en cuenta que la empresa emisora obtiene ganancias superiores a las proyectadas por la mora resultante del uso de la tarjeta de crédito como medio de pago transaccional, esto se evidencia en los indicadores ROA (Return On Assets) el cual le indica a la empresa que debe seguir invirtiendo su dinero en este producto y ROE (Return On Equity) para revelar la ganancia producida a los inversores de la empresa emisora.

Considerando que el proceso investigativo tuvo como resultado que la mayor de clientes prefiere usar una tarjeta de crédito por facilidad en sus compras sin embargo desconocen los costos generados por estados de cuenta, avances en efectivo, costo cobrado por el establecimiento en donde se realiza la compra y la mayoría de las veces por mora. Todo esto se pudo evidenciar en el significativo ingreso que obtuvo Mutualista Pichincha únicamente por este producto ofertado.

3.2 Tratamiento de la información

Con la información prestada mediante encuestas es decir datos primarios, los cuales incluyen el acceso a los costos desconocidos por los clientes, para determinar el perfil del cliente y a qué se debe el crecimiento en este producto y la ganancia generada a la empresa emisora.

3.2.1 Modelo de rentabilidad de activos ROA.

Se utiliza como variable la rentabilidad económica o de activos ROA (Return On Assets) de la empresa emisora, calculada como la relación entre el beneficio antes de intereses e impuestos y el activo total (Hernandez, Martin, & Minguez, 2016).

$$ROA = \frac{\textit{Beneficio Neto}}{\textit{Activos}}$$

3.2.2 Modelo de rentabilidad de patrimonial o financiera ROE.

Se hace uso de la rentabilidad patrimonial (ROE) de cada cooperativa y banco, obtenida como el cociente entre el resultado del ejercicio y los recursos propios (Hernandez, Martin, & Minguez, 2016)

$$ROE = \frac{\textit{Beneficio Neto}}{\textit{Fondos Propios}}$$

Estos dos ratios se calcularon para medir el nivel de rentabilidad financiera de esta manera nos basaremos en lo que indica (Dobaño, 2019) para el análisis de estos ratios:

- Positivo: cuando el ROE es superior al ROA. Es decir, que parte del activo se ha financiado con deuda y, de esta forma, ha crecido la rentabilidad financiera.
- Nulo: cuando las dos ratios coinciden. Es el estado ideal, ya que no existe deuda en la empresa; todos los activos se financian con fondos propios.
- Negativo: cuando el ROE es inferior al ROA. Esto indica que, el coste medio de la deuda es superior a la rentabilidad económica. (Dobaño, 2019)

3.3 Operacionalización de las variables

Tabla 8: Variable Independiente: Costos Generados

Variable	Definición	Categorías o Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e instrumentos
Costos Generados	Son aquellos que provienen de la remuneración a terceros por el uso de recursos ajenos. Características e indicadores que demuestran el no conocimiento sobre los costos generados.	Género	Porcentaje de usuarios de la tarjeta MasterCard Mutualista Pichincha Gold de la ciudad de Ambato: <ul style="list-style-type: none"> - Hombre - Mujer 	¿Cuál es su género?	Encuesta aplicada a usuarios de la tarjeta de crédito MasterCard Mutualista Pichincha Gold de la ciudad de Ambato; del proyecto “El costo y crédito generado para los usuarios de
		Edad	Porcentaje de usuarios de la tarjeta MasterCard Mutualista Pichincha Gold de la ciudad de Ambato: <ul style="list-style-type: none"> - 18 a 25 años - 25 a 50 años - Más de 50 años 	¿A qué grupo de edad pertenece usted?	
		Frecuencia	Porcentaje de usuarios de la tarjeta MasterCard Mutualista Pichincha Gold de la ciudad de Ambato: <ul style="list-style-type: none"> - Menos de dos veces - Entre dos y cinco veces 	¿Cuántas veces al mes utiliza la tarjeta de pago para realizar sus compras?	

			<p>Mutualista Pichincha Gold de la ciudad de Ambato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	<p>tarjeta de crédito; ¿Usted analiza los costos detallados en el tarifario?</p>	<p>tarjeta de crédito MasterCard Mutualista Pichincha Gold de la ciudad de Ambato; del proyecto “El costo y crédito generado para los usuarios de la tarjeta de crédito Mutualista Pichincha como medio de pago transaccional de la ciudad de Ambato”</p>
	Contrato	<p>Porcentaje de usuarios de la tarjeta MasterCard Mutualista Pichincha Gold de la ciudad de Ambato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	<p>¿Conoce usted que cada vez que realiza un avance en efectivo con su tarjeta de crédito se le genera un costo adicional?</p>		
	Pago	<p>Porcentaje de usuarios de la tarjeta MasterCard Mutualista Pichincha Gold de la ciudad de Ambato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	<p>¿Conoce usted que si realiza el pago mínimo de su cuota, también le genera un recargo?</p>		

		Deudas	<p>Porcentaje de usuarios de la tarjeta MasterCard Mutualista Pichincha Gold de la ciudad de Ambato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si - No 	<p>Ha adquirido usted una deuda impagable por costos generados a sus transacciones realizadas con la tarjeta de crédito.</p>	
--	--	--------	---	--	--

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Variable Dependiente: Rentabilidad

Variable	Definición	Categorías o Dimensiones	Indicadores	Ítems básicos	Técnicas e instrumentos
Rentabilidad	Es el margen de utilidad obtenido con respecto a la inversión en ventas, activos o capital	Rentabilidad sobre activos (ROA)	Escala: Intervalo Tipo: Numérica	Utilidad antes de impuestos e intereses/ Activos totales	T: Observación I: Ficha de observación
		Rentabilidad Financiera (ROE)		Resultado del ejercicio/ Fondos propios	

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Resultados y discusión

En el presente apartado se presenta los resultados y la discusión generada a partir de las respuestas obtenidas de los clientes usuarios de la tarjeta MasterCard Mutualista Pichincha Gold encuestados, con el objetivo de saber el desconocimiento y la causa de las deudas impagas gracias a los costos generados por el uso de la tarjeta crédito.

GENERO

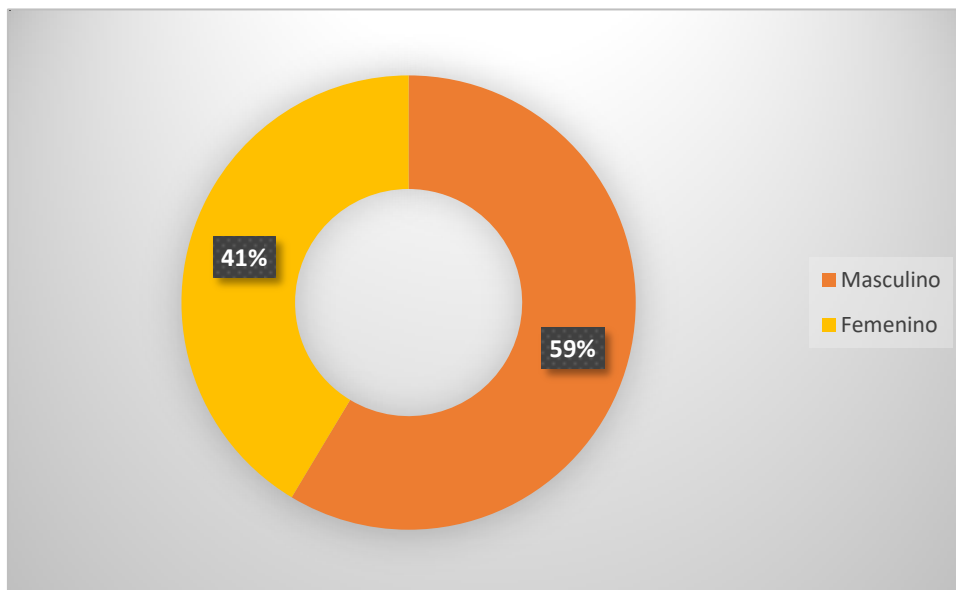
Pregunta: ¿A qué género pertenece usted?

Tabla 9: Genero de los encuestados

Género	Encuestados	Porcentaje
Masculino	143	59%
Femenino	101	41%
TOTAL	244	100%

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Ilustración 4: Género de los encuestados



Elaborado por: Luis Contreras (2020)

La presente investigación empleó una muestra de 244 usuarios quienes mantienen una tarjeta de crédito MasterCard Mutualista Pichincha Gold, los mismos que previamente fueron contactados para acceder a su información. Evidenciamos principalmente que el 59% es decir 143 usuarios de la tarjeta de crédito antes mencionada pertenecen al género masculino mientras que el 41% de los usuarios encuestados pertenecen al género femenino es decir 101 usuarios. Esta variable se basa en Rodríguez (2011) quien indica que las decisiones de compra de las personas varían a lo largo de su vida y sus preferencias se ven condicionadas por el género y otras causantes.

EDAD

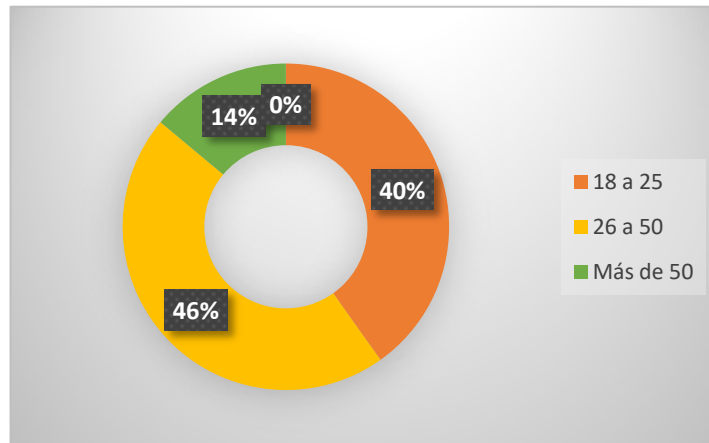
Pregunta: ¿A qué grupo de edad pertenece usted?

Tabla 10: Grupo de edad de los encuestados

EDAD	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
18 a 25 años	98	40%
26 a 50 años	112	46%
Más de 50 años	34	14%
TOTAL	244	100%

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Ilustración 5: Edad de los encuestados



Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Con estos resultados se evidencia a simple vista que el grupo de edad con más usuarios es el que se encuentra entre los 26 a 50 años ya que se mantiene un total de 112 clientes que representan el 46%, comparado con el 40% que representan los 98 clientes del grupo de edad entre los 18 a 25 años; quedando en ultimo porcentaje los 34 clientes del grupo de edad mayor a los 50 años, es decir el 14%.

Podemos indicar que este factor influye en nuestra investigación ya que como indica (Hernandez J. , 2011) quien realizó una prueba empírica encontrando que la edad tiene una relación directa con los consumidores, sustentada en que las personas van adquiriendo conocimientos y mejorando sus habilidades a medida que realizan más y mejores compras, experiencia que se incrementa al conocer las cualidades y defectos del producto.

FRECUENCIA

Pregunta: ¿Con que frecuencia mensual utiliza usted la tarjeta de crédito como medio de pago transaccional?

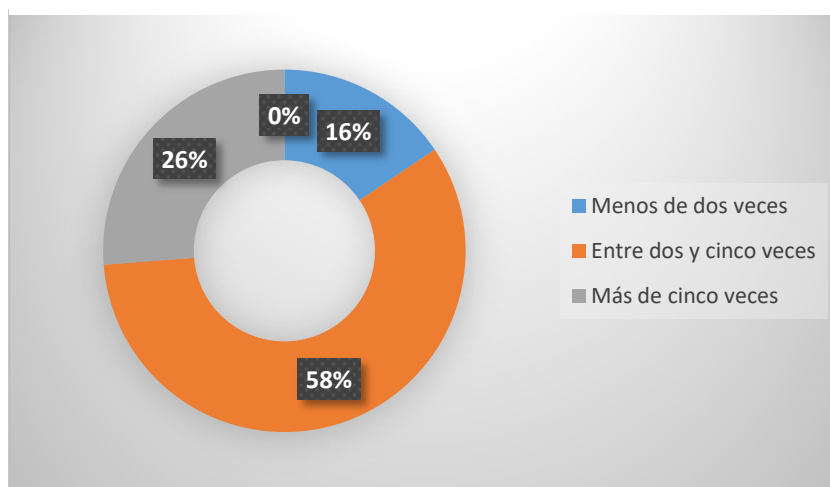
Tabla 11: Frecuencia de uso en los encuestados

FRECUENCIA	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Menos de dos veces	38	16%

Entre dos y cinco veces	142	58%
Más de cinco veces	64	26%
TOTAL	244	100%

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Ilustración 6: Frecuencia de uso en los clientes



Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Con estos resultados observamos que el 58% de los usuarios mantienen una frecuencia de entre dos y cinco compras realizadas al mes, así mismo se pudo verificar que el 26% de las personas encuestadas realizaron más de cinco compras al mes, todo esto comparado con el 16% de las personas quienes hacen uso de su tarjeta de crédito menos de dos veces al mes.

Mediante los resultados anteriormente expuestos, podemos confirmar que ninguno de los usuarios encuestados tiene tendencia a ser compradores compulsivos, tomando en cuenta que ser un comprador compulsivo hace referencia a lo que nos indica (Porto, 2013, pág. 78), el comprador compulsivo siempre compra algo sin importar que no lo necesite a pesar de que esto le genere problemas de crédito.

TRANSACCIONES

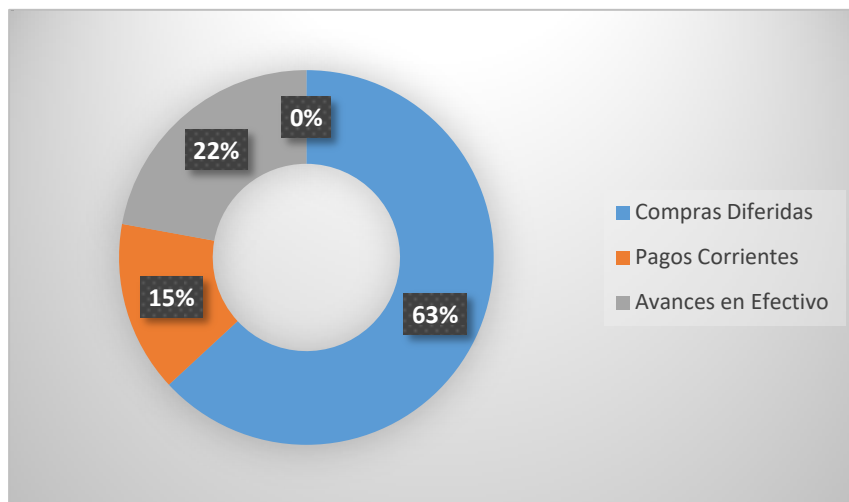
Pregunta: ¿Qué transacción realiza con más frecuencia mediante tarjeta de crédito?

Tabla 12: Transacciones más realizadas por los usuarios

TRANSACCION	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Compras diferidas	154	63%
Pagos Corrientes	36	15%
Avances en efectivo	54	22%
TOTAL	244	100%

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Ilustración 7: Transacciones más realizadas por los usuarios



Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Los resultados expuestos en la tabla anterior, nos indican que 154 usuarios, es decir el 63% de los encuestados hacen uso de la tarjeta de crédito para realizar compras diferidas mientras que un 22%, es decir 36 personas encuestadas realizan pagos corrientes con su tarjeta, adicionalmente el 15% de los usuarios utilizan este método para realizar sus avances en efectivo.

Todo esto referenciando que la tarjeta de crédito en la actualidad agiliza las transacciones comerciales y evitan el uso de efectivo, a esto hay que añadir que el riesgo de que el crédito se convierta en incobrable, es inherente a éste y siempre se presenta por más cuidadoso que sea el análisis de crédito. (Escoto Leiva, 2001)

INTERÉS

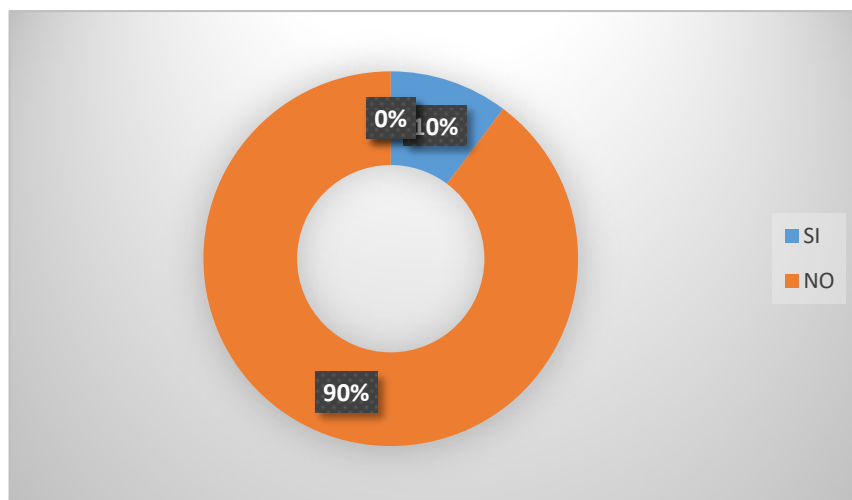
Pregunta: ¿Considera usted que es favorable el interés generado por el uso de la tarjeta de crédito en sus transacciones?

Tabla 13: Consideración de los usuarios respecto a los intereses

INTERES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	25	10%
NO	219	90%
TOTAL	244	100%

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Ilustración 8: Aceptación de los intereses en los usuarios



Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Evidenciamos de esta manera que el 90% de los usuarios muestran una inconformidad con los intereses que se generan en cada transacción realizada;

mientras que un 10% presenta una favorable respuesta ante esta situación. Esto principalmente se debe a que muchas veces las personas desconocen el interés que se cobra por el uso de la tarjeta de crédito, más bien los usuarios tienen el pensamiento errado de que no se les genera ningún tipo de interés extra ya sea por realizar una compra diferida o una compra corriente, podríamos indicar que este inconveniente se centra en la falta de educación financiera por parte de los tarjetahabientes.

CONOCIMIENTO DE LOS COSTOS

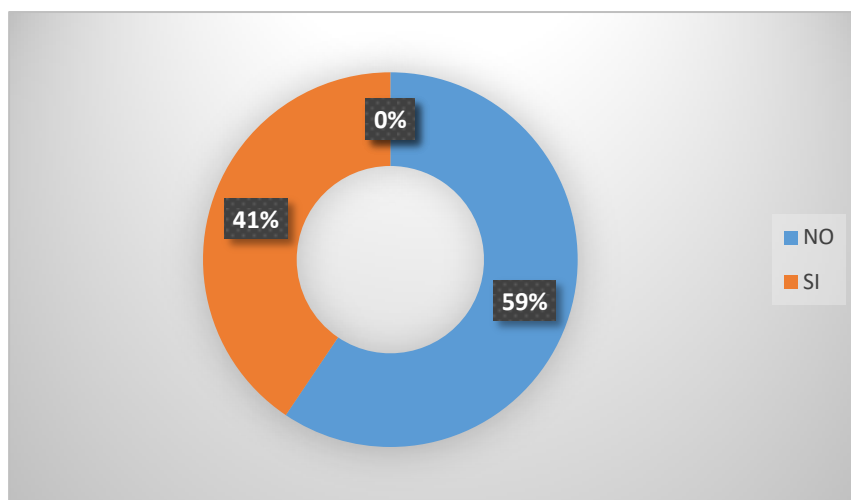
Pregunta: ¿Conoce usted los costos que le generan el uso de la tarjeta como medio de pago transaccional?

Tabla 14: Conocimiento de los costos por parte de los usuarios

INTERES	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	99	41%
NO	145	59%
TOTAL	244	100%

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Ilustración 9: Conocimiento de los costos por parte de los usuarios



Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Existe un 41% de usuarios que están conscientes sobre los distintos costos generados mientras que el 59% de los clientes encuestados desconocen los valores a pagar por el uso de la tarjeta de crédito, lo que indica que la mayor parte de los clientes al momento de cancelar sus cuotas cancelan sin un previo conocimiento de los detalles de los valores a pagar, esto produce no simplemente un descontento en los usuarios sino que también los clientes se ven desfinanciados por lo que recurren a realizar el pago mínimo de las cuotas lo cual genera otro costo.

ANÁLISIS

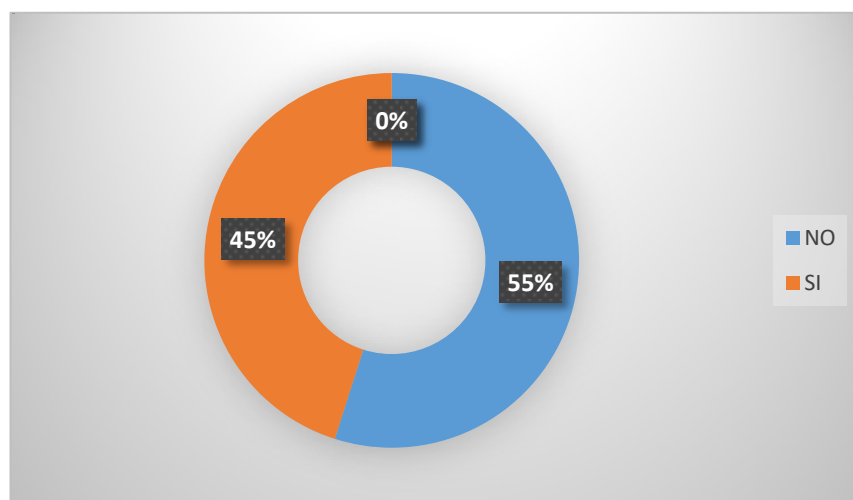
Pregunta: Al momento de firmar el contrato para una tarjeta de crédito; ¿Usted analiza los costos detallados en el tarifario?

Tabla 15: Número de clientes que analizan el tarifario

ANÁLISIS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	110	41%
NO	134	59%
TOTAL	244	100%

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Ilustración 10: Clientes quienes analizan previamente el tarifario



resultados propuestos evidenciamos que no existe mucha diferencia entre los clientes que analizan previamente el tarifario otorgado por la empresa y quiénes no lo hacen. Los resultados obtenidos son: el 55% para los clientes que no conocen ni verifican el tarifario previa obtención de la tarjeta de crédito, contra un 45% de usuarios que verifican de manera efectiva este documento. Este porcentaje demuestra que los usuarios firman el contrato con un total desconocimiento de los valores que tendrán que cancelar en un futuro.

AVANCE EN EFECTIVO

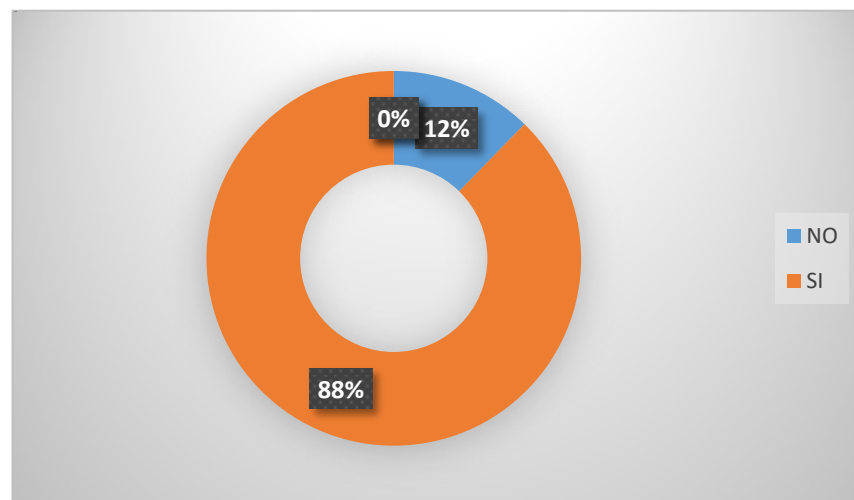
Pregunta: ¿Conoce usted que cada vez que realiza un avance en efectivo con su tarjeta de crédito se le genera un costo adicional?

Tabla 16: Usuarios con conocimiento sobre los avances en efectivo

ANÁLISIS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	214	88%
NO	30	12%
TOTAL	244	100%

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Ilustración 11: Usuarios con conocimiento sobre avances en efectivo



54
Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

El 88% de los usuarios encuestados conocen que el realizar un avance en efectivo con la tarjeta de crédito les genera un costo adicional en el próximo estado de cuenta a pagar, es por esto que esta transacción es una de las menos realizadas con la tarjeta de crédito; sin embargo, existen aún un cierto número de clientes que desconocen este monto a pagar y piensan que es simple interés, ellos representan el 12% de los usuarios encuestados.

PAGO MÍNIMO

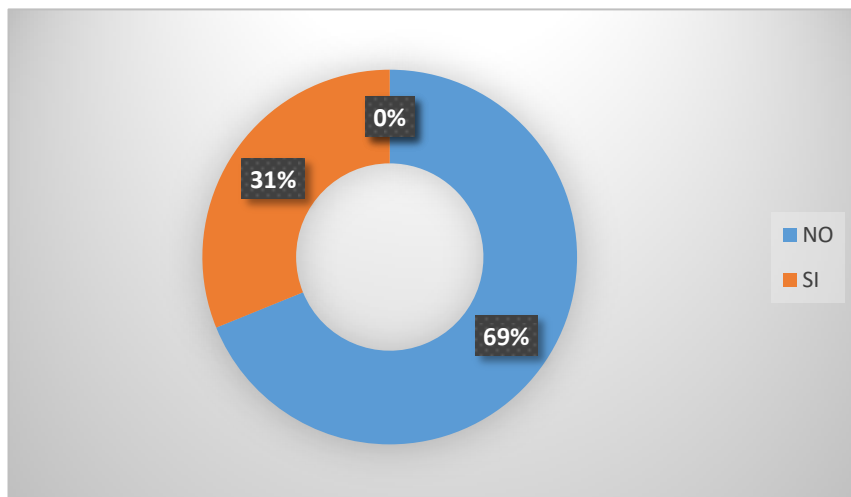
Pregunta: ¿Conoce usted que si realiza el pago mínimo de su cuota, también le genera un recargo?

Tabla 17: Clientes conocedores sobre pago mínimo

ANÁLISIS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	76	31%
NO	168	69%
TOTAL	244	100%

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Ilustración 12: Clientes conocedores sobre pago mínimo



Elaborado por: Luis Contreras (2020)

El 69% de los clientes no conocen que el cancelar el monto mínimo generado por el uso de la tarjeta de crédito produce un costo extra en el estado de cuenta mientras que el 31% de los clientes saben el costo que acarrea este tipo de pagos. Todo esto genera que los usuarios no puedan completar el pago total de la deuda y se le genere más interés a la deuda y se vaya convirtiendo en deuda impaga.

DEUDAS IMPAGAS

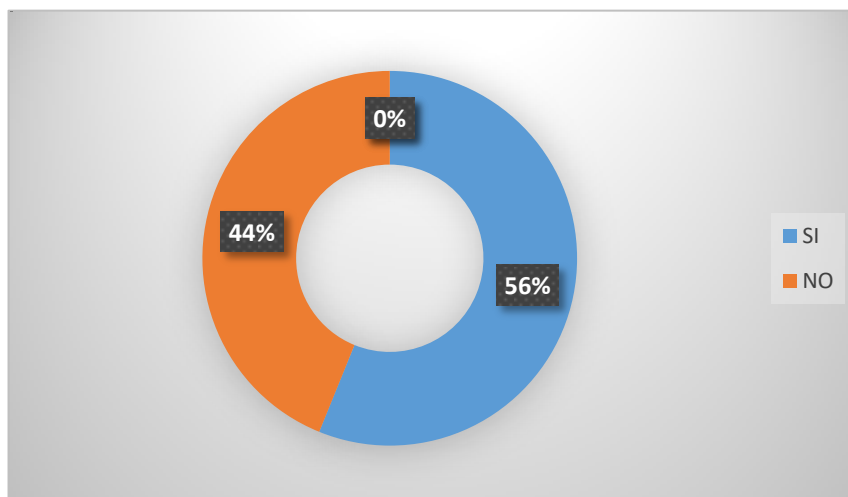
Pregunta: Ha adquirido usted una deuda que se ha convertido en impagable por los costos generados a sus transacciones realizadas con la tarjeta de crédito.

Tabla 18: Clientes con deudas impagas

ANÁLISIS	ENCUESTADOS	PORCENTAJE
SI	137	56%
NO	107	44%
TOTAL	244	100%

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Ilustración 13: Clientes con deudas impagas



Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Se mantiene un 56% de clientes quienes mantuvieron deudas “impagas” por distintos motivos, de manera extraordinaria se obtuvo información la cual indica que los clientes desconocen los gastos extras que se generan al uso de la tarjeta de crédito, así como también recargos de cobranzas o mora.

Existe un 44% de usuarios que no mantuvieron nunca una deuda impaga, esto gracias a que mantienen una constante información sobre los gastos y costos generados.

Cabe recalcar que todos los costos generados están detallados en el tarifario de la empresa emisora que debe estar previamente aprobado por la Superintendencia de Bancos.

4.1.1 ROE – ROA

Tabla 19: Estado de situación Mutualista Pichincha

Estado de situación (unidad de dólares)		
ACTIVO	2018	2019
Fondos disponibles	40.989.613	38.401.907
Inversiones Tesorería	102.445.238	103.454.908
Cartera de créditos	382.305.743	443.927.325
Cuentas por cobrar	29.751.835	27.320.413
Bienes Realizables y Adjudicados	25.207.919	20.331.105
Propiedades y Equipos	13.749.101	16.044.663
Otros Activos	120.410.233	116.485.173
TOTAL ACTIVOS	714.589.682	765.965.493

PASIVO Y PATRIMONIO		
Obligaciones con el público	601.360.703	653.027.506
Obligaciones Inmediatas	8.429	1.323.307
Cuentas por pagar	15.275.646	15.646.285
Obligaciones Financieras	38.355.834	30.453.202
Obligaciones convertibles en acciones y aportes para futura Capitalización	-	-
Otros Pasivos	4.135.841	7.668.829
Patrimonio	55.723.230	57.846.365
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	714.859.682	765.965.493
CONTINGENTES	40.325.330	31.792.306

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Tabla 20: Estado de resultados Mutualista Pichincha

Estado de resultados (unidades de dólares)		
INGRESOS	2018	2019
Intereses ganados	60.618.308	64.971.411
Comisiones ganadas	1.463.006	3.214.053
Utilidades financieras	2.967.840	3.264.317
Ingresos por servicios	3.932.083	1.701.271
Otros ingresos operacionales	8.027.689	7.285.097
Otros Ingresos	4.629.936	3.349.818
TOTAL INGRESOS	81.638.861	83.785.967
EGRESOS		
Intereses pagados	28.844.520	31.575.646
Comisiones pagadas	320.456	359.172

Pérdidas Financieras	6.174.265	5.831.291
Provisiones	6.127.181	6.404.239
Gastos de operación	32.008.431	31.183.640
Depreciaciones y amortizaciones	2.291.415	1.979.361
Otras pérdidas operacionales	977.622	1.035.889
Otros gastos y pérdidas	1.004.894	360.363
Impuesto a la renta y participación empleados	1.738.963	1.644.200
TOTAL GASTOS	79.487.748	81.373.801
UTILIDAD NETA	2.151.113	2.412.166

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

$$ROA = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Activos}}$$

Tabla 21: ROA Mutualista Pichincha

AÑO	FÓRMULA	ROA
2018	2.151.133/ 714.859.682	0.30%
2019	2.412.166/765.965.493	0.31%

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

$$ROE = \frac{\text{Beneficio Neto}}{\text{Fondos Propios}}$$

Tabla 22: ROE Mutualista Pichincha

AÑO	FÓRMULA	ROE
2018	2.151.133/ 55.723.230	4.02%

2019	2.412.166/57.846.365	4.35%
-------------	----------------------	-------

Elaborado por: Luis Contreras (2020)

Con estos resultados de los cálculos pertinentes podemos observar que en ambos años el ROE es mayor al ROA de esta manera se evidencia que el efecto apalancamiento es positivo es decir que una parte del activo se ha financiado con deuda, y así la rentabilidad financiera ha crecido.

De igual manera con estos resultados, podemos evidenciar que la rentabilidad financiera ha crecido en los dos años, lo cual sería como el “premio” dado a los fondos propios utilizados en la financiación de la inversión.

Adicional verificamos que la empresa ha ganado el 4% de cada unidad invertida, dándonos así un excelente desempeño de la inversión.

Así mismo pudimos comprobar que no existen costos los cuales no se encuentren detallados en el tarifario provisto por la institución emisora de la tarjeta de crédito Mutualista Pichincha; más bien la mayor parte de los costos y por ende las deudas obtenidas se generan por el desconocimiento o el mal hábito de los usuarios al no leer detalladamente este documento. Como podemos observar en las imágenes adjuntas:

Otros Servicios	Reposición en el país por: Pérdida/Robada		\$ 6,11	\$ 6,11	\$ 6,11
	Cheque Devuelto del país:		\$ 2,84	\$ 2,84	\$ 2,84
	Consumo gasolina		\$ 0,26	\$ 0,26	\$ 0,26
	Entrega de Estado de Cuenta a domicilio		\$ 1,89	\$ 1,89	\$ 1,89
	Protección Inteligente (4)			\$ 2,50	\$ 2,50
	Protección Desgravamen			\$ 2,50	\$ 2,50
	Ingreso Sala VIP Priority Pass		N/A	N/A	\$ 27,00

Ilustración 14: Tarifario Tarjeta de Crédito Mutualista Pichincha

DESCRIPCIÓN		Tasas de Interés y costos por servicios aplicados a las Tarjetas de Crédito MasterCard			
		Internacional	Gold	Black	
Tasas aplicadas en cada variable:					
Crédito diferido	Plazo:	3 meses	2,54%	2,54%	2,54%
		4 meses	3,18%	3,18%	3,18%
		5 meses	3,83%	3,83%	3,83%
		6 meses	4,47%	4,47%	4,47%
		9 meses	6,43%	6,43%	6,43%
		10 meses	7,09%	7,09%	7,09%
		12 meses	8,42%	8,42%	8,42%
		15 meses	10,42%	10,42%	10,42%
		18 meses	12,45%	12,45%	12,45%
	24 meses	16,59%	16,59%	16,59%	
Crédito rotativo	TASA DE INTERÉS EFECTIVA		17,30%	17,30%	17,30%
	TASA DE INTERÉS NOMINAL		16,06%	16,06%	16,06%
	TASA DE INTERÉS POR MORA		17,67%	17,67%	17,67%
Costos por servicios detalle:					
Tarjeta	Emisión (1)		\$ 6,11	\$ 6,11	\$ 6,11
	Renovación con chip (2)		\$ 6,11	\$ 6,11	\$ 6,11
	Reposición con chip (3)		\$ 6,11	\$ 6,11	\$ 6,11
	Programa de recompensas y asistencia en el exterior		\$ 15,00	\$ 34,00	\$ 75,00
Servicios de consulta y referencias	Referencias Bancarias		\$ 5,08	\$ 5,08	\$ 5,08
	Impresión Consulta Cajero Automático		\$ 0,35	\$ 0,35	\$ 0,35
	Corte Estados de Cuenta, impreso de movimientos de cuenta, entregado en oficinas de la entidad por solicitud expresa del cliente		\$ 1,86	\$ 1,86	\$ 1,86

Fuente: Mutualista Pichincha
Elaborado por: Mutualista Pichincha

Todos los costos generados al uso de este medio de pago transaccional, se rigen a los aprobados por la resolución No. 138-2015-F la cual fue emitida por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera el 23 de Octubre de 2015.

El crédito otorgado, depende del análisis previo de la institución al usuario de la tarjeta de crédito. Este análisis depende siempre de la capacidad de pago, el nivel de endeudamiento, e historial crediticio. Particularmente en Mutualista Pichincha este análisis depende del comité de crédito, así como la aprobación de este. Cuando nos referimos a crédito en términos de tarjeta de crédito nos referimos al cupo tanto en crédito corriente como en crédito rotativo.

Cabe recalcar además que este crédito luego de un año calendario se vuelve a analizar y puede sufrir un incremento, decremento o finalmente una cancelación total del producto.

En el contrato que se firma previa aprobación de la tarjeta de crédito antes mencionada, se detalla el cupo aprobado. Tal como se evidencia en la cláusula decimocuarta:

Ilustración 15: Clausula Décimo cuarta Contrato Tarjeta de Crédito Mutualista Pichincha

DÉCIMA CUARTA: DEL CUPO ASIGNADO.-

La aprobación de la solicitud de tarjeta de crédito por parte de LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR significa la concesión de una línea de crédito cuyo monto o cupo lo fija LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR de acuerdo a la capacidad financiera y calificación crediticia del TARJETAHABIENTE, así como a las condiciones del mercado financiero.

Tal monto o cupo será determinado únicamente por el LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR, quien tendrá plena y absoluta potestad para reajustarlos o modificarlos cuando las circunstancias lo ameriten, y en base al buen uso de la TARJETA por parte del TARJETAHABIENTE, notificándole previamente de estos hechos por alguno de los medios de aviso que se determinen en este contrato.

El monto inicial asignado por LA INSTITUCIÓN FINANCIERA Y/O EMISOR como cupo o línea de crédito también podrá ser revisado a petición verbal o escrita del TARJETAHABIENTE.

Elaborado por: Mutualista Pichincha
Fuente: Mutualista Pichincha

4.2 Verificación de la hipótesis o fundamentación de las preguntas de investigación

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	244	96,8
	Excluido ^a	1	3,2
	Total	243	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Como $0.988 > 0.8$ mínimo aceptable, por lo tanto el instrumento si pasa la prueba de confiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,988	7

Previamente a aplicar el instrumento de recolección de datos se puso a prueba cada uno de los ítems presentados en las preguntas de la encuesta propuesta. Para tener la certeza de que los resultados arrojados sean verídicos.

Se realizó la prueba de fiabilidad en el programa estadístico SPSS del instrumento recolector de datos, la cual nos arrojó resultados favorables, es decir el instrumento es aprobado para ser aplicado en dicha investigación a los usuarios cuyos datos fueron obtenidos de la base total de clientes de Mutualista Pichincha.

4.3 Limitaciones del estudio

Los limitantes de este estudio se presentaron al finalizar la presente investigación, ya que aconteció una pandemia mundial por lo que la mayor parte de las personas se encontraron confinadas, esto retrasó el obtener los resultados en las encuestas puesto que muchos de los usuarios se rehusaban

en un principio, luego con la ayuda de Mutualista Pichincha se lograron obtener los datos necesarios.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

Se identificó que los costos generados por el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago transaccional son valores mayoritariamente desconocidos por los usuarios; la mayor parte de deudas se han vuelto impagas por motivos ajenos a la voluntad de los clientes. Cabe recalcar que estos costos se encuentran publicados en las páginas de cada empresa emisora de la tarjeta de crédito, además a los usuarios al momento de firmar el contrato de aceptación, la institución les entrega un tarifario correspondiente al mes en el que se encuentran aceptando este producto.

En base a la información obtenida de la Superintendencia de Bancos y Compañías verificamos que existen dos créditos los cuales únicamente pueden ser ofertados por las empresas emisoras de la tarjeta de crédito. Por lo cual las instituciones emisoras de las tarjetas no influyen en si en el tipo de crédito otorgado al cliente.

Se verificó además que los usuarios de la tarjeta MasterCard Mutualista Pichincha Gold han mantenido por lo menos una vez una deuda catalogada como “impaga” con la institución, lo que significa que se les incrementó un valor de mora y de cobranzas que implican gastos desconocidos por los clientes. A partir de esta deuda impaga que se les generó, la mayoría de clientes procedieron a informarse de mejor manera con respecto a los costos.

Finalmente se logró comprobar que todos los costos generados para los usuarios incrementaron la mora en la institución financiera pero de la misma manera la rentabilidad, puesto que todos esos valores no son pérdida mas al contrario se presentan como ganancia para la empresa.

Esto con el fin de mantener las inversiones en Mutualista Pichincha, pensando siempre en brindar el mejor servicio posible con los mejores productos a los clientes. Se destaca también que en comparación con las

demás tarjetas del mercado MasterCard Mutualista Pichincha mantiene costos relativamente acordes a su segmento y con los beneficios ofertados por la tarjeta de crédito.

5.2 Recomendaciones

Es recomendable para los usuarios de las tarjetas de crédito analizar todos los costos que se generan por el uso de esta forma de pago. Así mismo los análisis crediticios que se realizan previa entrega de la tarjeta deberían ser más minuciosos tal vez incluso analizando historiales en otras instituciones financieras para de esta manera tratar de frenar la mora total que se genera.

Por parte de las instituciones emisoras de la tarjeta de crédito, se recomienda analizar más a fondo las inversiones que se harán en este tipo de productos. Estos análisis deberían incluir montos a invertir, mora posiblemente generada, proyecciones de costos y gastos. Basándonos en los resultados obtenidos de esta investigación se sugiere a Mutualista Pichincha continuar con esta línea de producto, ya que el crecimiento y las estimaciones indican que seguirá en progresión.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ASOBANCA. (23 de Julio de 2020). *Datalab Asobanca*. Recuperado el 23 de Julio de 2020, de <https://datalab.asobanca.org.ec/datalab/resources/site/index.html?QlikTicket=IXcSWNtrF3y6Qt-T#>
- Berenson, M., Levine, D., & Krehbiel, T. (2006). *Estadística para Administración*. Miami: Pearson Education. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=Aw2NKbDJJoZoC&dq=muestra+estadística&source=gbs_navlinks_s
- Castro, J. (2000). *Investigación Integral de mercados: Un enfoque para el siglo XXI*. Mexico: McGraw Hill.
- Catellanos, S. G., & Garrido, D. (2010). Tenencia y uso de tarjetas de crédito en México. Un análisis de los datos de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2006. *El trimestre económico*, 16. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-718X2010000100069
- CEPAL. (2008). Diagnóstico, Árbol de problemas y árbol de objetivos. *Formación de capacitadores en Metodología de Marco Lógico*, 1-19.
- Dobaño, R. (13 de Mayo de 2019). *Qué es el ROA y el ROE*. Obtenido de <https://getquipu.com/blog/que-es-el-roa-y-el-roe/>
- Escoto Leiva, R. (2001). *Banca Comercial*. Costa Rica: EUNED. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=oDIBV4vO54IC&pg=PA92&dq=transacciones+con+tarjeta+de+cr%C3%A9dito&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwi7rPjh8u7qAhUOmeAKHXXbAz0Q6AEwAXoECAUQA#v=onepage&q=transacciones%20con%20tarjeta%20de%20cr%C3%A9dito&f=false>
- Eslava, J. (2003). *Análisis Económico-Financiero de las decisiones de gestión empresarial*. Madrid: ESIC.
- Estrada González, E. (2016). *Competencia y diferenciación de productos en el mercado mexicano de tarjetas de crédito*. México: Instituto Federal de

- Telecomunicaciones. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/313/31347950004/index.html>
- Hamie Levy, L. (2005). *Planeacion Financiera en la Empresa Modera*. Ediciones Fiscales ISEF. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=zrjKBSptgdcC&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Hernandez , A. (2009). Banca móvil y Bancarización de los pobres: Implicaciones macroeconómicas. *Lecturas de Economía*, 38. Obtenido de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1552/155258871003/html/index.html>
- Hernandez, C., Martin, J., & Minguez, A. (2016). *Sociedades cooperativas españolas sobre la rentabilidad y endeudamiento: un análisis empírico*. REVESCO.
- Hernandez, E. (2000). *Productividad y mercado de trabajo en México*. México: Plaza y Valdes.
- Hernandez, J. (2011). *El modelo de socialización del consumidor. Una prueba empírica*. Mexico: Acta Mexicana de ciencia y tecnología VIII.
- I. S. (2019). *LA EVALUACION FINANCIERA EMPRESARIAL*. Obtenido de <http://perfeccionate.urp.edu.pe/econtinua/FINANZAS/leccion6-analisis-financiero-BuenPastos.pdf>
- Instituto Superior Tecnológico , ". (2019). *LA EVALUACION FINANCIERA EMPRESARIAL*. Obtenido de <http://perfeccionate.urp.edu.pe/econtinua/FINANZAS/leccion6-analisis-financiero-BuenPastos.pdf>
- Larreategui, X. (2013). *Análisis de rentabilidad y continuidad de la linea de tarjeta de crédito dentro de Mutualista Pichincha*. Sangolqui: ESPE. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/4584/TESIS%20-%20PUCE%204478.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ley Organica de régimen Monetario y Banco del Estado*. (2008). Quito. Obtenido de http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_ecu_regimen.pdf

- Littuma, H. (2012). El Sobreendeudamiento de las familias ecuatorianas de clase media por el uso de las tarjetas de crédito.
- M. P. (15 de Febrero de 2020). *Mutualista Pichincha*. Obtenido de <https://www.mutualistapichincha.com/nuestra-trayectoria>
- Mariño, W. (2016). *Cómo manejar la economía de su hogar*. Colombia: Penguin Random House Grupo Editorial. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=NOLiCwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Mauricio Pachas, P. (2011). *TARJETAS DE CRÉDITO EN AUMENTO: SOBREENDEUDAMIENTO, ALTO RIESGO ¿LA REGULACIÓN?* Lima: Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas. Obtenido de <https://pdfs.semanticscholar.org/2a6d/a198840d3303842852b4ad0164083380b413.pdf>
- Nava, R., & Marbelis, A. (2009). *Análisis financiero: una herramienta clave para una gestión financiera eficiente*. Redalyc. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29012059009>
- Pacheco, J., Castañeda, W., & Hernán, C. (2002). *Indicadores Integrales de Gestión*. Bogota: McGraw Hill.
- Pérez, C. (2015). *Técnicas de minería de datos e inteligencia de negocios IBM SPSS modeler*. Madrid: Ibergaceta Publicaciones. Obtenido de <https://www.marcialpons.es/libros/tecnicas-de-mineria-de-datos-e-inteligencia-de-negocios/9788415452904/>
- Porto, Z. (2013). *Credito para principiantes*. EE.UU: Palibrio. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?id=I5zDwg1XtdkC&dq=compradores+compulsivos+con+tarjeta+de+credito&source=gbs_navlinks_s
- Prieto, C. (2010). *Anàlisis Financiero*. Fundación para la Educaciòn Superior San. Obtenido de <https://www.sanmateo.edu.co/documentos/publicacion-analisis-financiero.pdf>

- Rodriguez , E., & Silva Silva, E. (2011). *Análisis del costo y crédito generado por el uso de la tarjeta de crédito como medio de pago transaccional en el Ecuador (2000 - 2010)*. Quito: Universidad Católica del Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/4584/TESIS%20-%20PUCE%204478.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rodriguez Ardura, I. (2011). *Principios y estrategias de marketing*. Barcelona: Editorial UOC.
- S. d. (2009). *TABLA DE INDICADORES FINANCIEROS*. Quito. Obtenido de https://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/ss/20111028102451.pdf
- Solano, M., Vega, L., & Cardenas, L. (2015). *Determinantes del uso de tarjetas de crédito en México*. . Celaya: Revista RAITES (antes Panorama Administrativo) . Obtenido de <http://www.itcelaya.edu.mx/ojs/index.php/raites/article/view/120/118>
- Super Intendencia de Bancos . (2019). *Norma de control de los servicios financieros, planes de recompensa y prestaciones para tarjetas de credito, debito, y pago emitidas u operadas en las entidades financieras bajo el control de la superintendencia de bancos*. Quito. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/10/resol_SB-2017-027.pdf
- Superintendencia de Bancos. (20 de Junio de 2019). *Superintendencia de Bancos*. Obtenido de <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/glosario-de-terminos/>
- Superintendencia de Bancos . (2014). *CATÁLOGO DE SERVICIOS FINANCIEROS*. Subdirección de Administración de Servicios, Quito. Obtenido de http://web.sbs.gob.ec:7778/medios/PORTALDOCS/downloads/transparencia/servicios_financieros/catalogo_servicios_financieros.pdf
- Superintendencia de Bancos. (2019). *Las tarjetas de credito*. Quito. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/10/resol_SB-2017-027.pdf

Superintendencia de Bancos y Seguros. (28 de Junio de 2012). NORMAS GENERALES PARA LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA FINANCIERO. Quito. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_XXII_cap_I.pdf

Tribunal Constitucional de la República del Ecuador. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito. Obtenido de https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/constitucion_2008_ago_16.pdf

Zunzunegui, F. (2006). ¿Qué son las tarjetas de crédito? *RDMF*. Obtenido de <https://rdmf.files.wordpress.com/2006/12/que-son-las-tarjetas-de-credito.pdf>