

ESPE-L

ING. COMERCIAL

PREFERENCIAS DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN EL PERIODO 2005-2009 EN EL CANTÓN LATACUNGA Y SU INCIDENCIA EN EL CONSUMO LOCAL

Obtener los montos de consumo que tienen los diferentes tipos de tarjetas de crédito en la ciudad de Latacunga mediante Encuestas.

Establecer el volumen de las tarjetas de crédito que son emitidas por las instituciones financieras y montos de crédito de los últimos 5 años.

OBJETIVOS

Saber los beneficios que ofrecen las tarjetas de crédito y conocer cuál es el grado de aceptación

Conocer la incidencia de las tarjetas de crédito en el consumo local.

TARJETA DE CRÉDITO



RAPIDEZ

SEGURIDAD

VENTAJAS DE
LAS TARJETAS
DE CRÉDITO

PROFESIONALISMO

DENOMINACIÓN

IDENTIFICACIÓN

CONTENIDO DEL
CONTRATO DE
EMISIÓN DE TARJETA
DE CRÉDITO

PRÓRROGA
AUTOMÁTICA DE
LOS CONTRATOS

LEYES DE LAS
TARJETAS DE
CRÉDITO

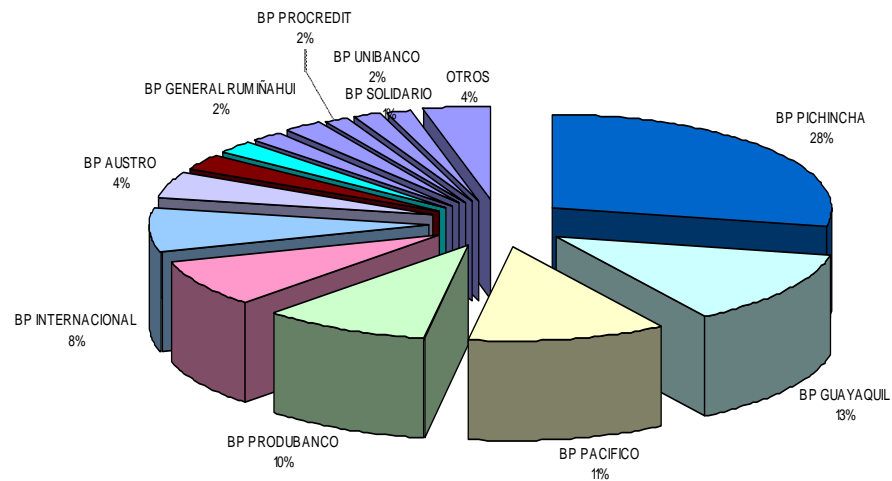
REDACCIÓN DEL
CONTRATO DE
EMISIÓN DE
TARJETA DE
CRÉDITO

PERFECCIONAMIENTO
DE LA RELACIÓN
CONTRACTUAL

SOLICITUD

ANÁLISIS DEL VOLUMEN DE CRÉDITO DE LAS TARJETAS EN EL PERIODO 2005- 2010

SISTEMA DE BANCOS PRIVADOS



DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

$$n = \frac{N(z)^2 pq}{e^2(N-1) + pq(z)^2}$$

Donde:

n= muestra

N= población

z= desviación estándar que también se la conoce como población éxito

p= proporción de éxito de la población

q= proporción de fracaso de la población

e= error

Si	5
No	5

○ Datos:

○ $N = 50439.29$ (2010)

○ $Z = 95\%$

○ $e = 5\%$

○ $p = 0.50$

○ $q = 0.50$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 52519}{0.0025 \times 52518 + (1.65)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 381.39$$

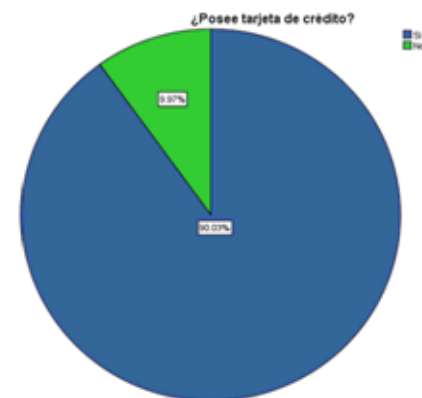
CUESTIONARIO

1.- ¿Posee Tarjeta De Crédito?

TABLA: N° 57

¿Posee tarjeta de crédito?	Frecuencia	Porcentaje	Valido Porcentaje	Cumulativo Porcentaje
Si	343	89.8	90.0	90.0
No	38	9.9	10.0	100.0
Total	381	100	100.0	

GRAFICO N° 52



Fuente: Tabulación de encuestas

Elaborado: Diana Vinuesa

Fecha: 24-07-2011

2.- ¿Con qué frecuencia la utiliza?

TABLA N°58

¿Con que frecuencia la utilización?	Frecuencia	Porcentaje	Valido Porcentaje	Cumulativo Porcentaje
Diariamente	19	5.0	5.0	15.0
Semanalmente	106	27.7	27.8	42.8
Mensualmente	114	29.8	29.9	72.7
Semestralmente	93	24.3	24.4	97.1
Anualmente	11	2.9	2.9	100.0
Total	343	100	100.0	

GRAFICO N° 53



Fuente: Tabulación De Encuestas

Elaborado: Diana Vinuesa

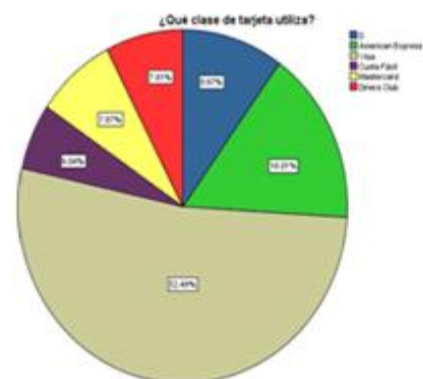
Fecha: 24-07-2011

3.- ¿Qué clase de tarjeta utiliza?

TABLA N° 59

¿Qué clase de tarjeta utiliza?	Frecuencia	Porcentaje	Valido Porcentaje	Cumulativo Porcentaje
American Express	61	16.0	16.0	26.0
Visa	200	52.4	52.5	78.5
Cuota Fácil	23	6.0	6.0	84.5
MasterCard	30	7.9	7.9	92.4
Diners Club	29	7.6	7.6	100.0
Total	343	100	100.0	

GRAFICO N° 54



Fuente: Tabulación De Encuestas

Elaborado por: Diana Vinueza

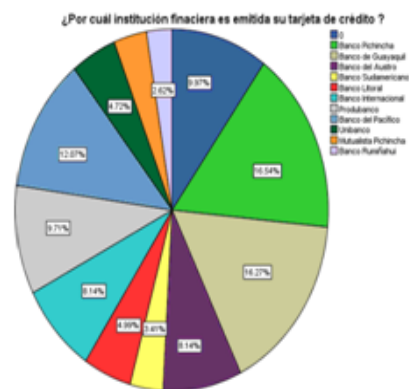
Fecha: 24-07-2011.

4.-¿Por cuál Institución Financiera es emitida su Tarjeta De Crédito?

TABLA Nº 60

¿Por cuál institución financiera es emitida su tarjeta de crédito?	Frecuencia	Porcentaje	Valido Porcentaje	Cumulativo Porcentaje
Banco Pichincha	63	16.5	16.5	26.5
Banco de Guayaquil	62	16.2	16.3	42.8
Banco del Austro	31	8.1	8.1	50.9
Banco Sudamericano	13	3.4	3.4	54.3
Banco Litoral	19	5.0	5.0	59.3
Banco Internacional	31	8.1	8.1	67.5
Produbanco	37	9.7	9.7	77.2
Banco del Pacífico	46	12.0	12.1	89.2
Unibanco	18	4.7	4.7	94.0
Mutualista Pichincha	13	3.4	3.4	97.4
Banco Rumiñahui	10	2.6	2.6	100.0
Total	343	100	100.0	

GRAFICO Nº 55



Fuente: Tabulación De Encuestas

Elaborado por: Diana Vinuesa

Fecha: 24-07-2011

5.- ¿Qué tipo de pago es la que le ofrece su tarjeta?

TABLA N° 61

Qué tipo de pago es la que le ofrece su tarjeta	Frecuencia	Porcentaje	Valido Porcentaje	Comulación Porcentaje
Corriente	92	24.1	24.1	34.1
Diferido	251	65.7	65.9	100.0
Total	343	100	100.0	

GRAFICO N° 56



Fuente: Tabulación De Encuestas

Elaborado por: Diana Vinuesa

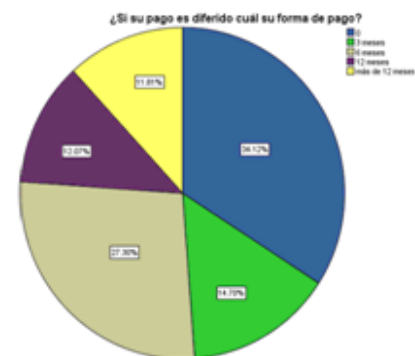
Fecha: 24-07-2011

6.- ¿Si su pago es diferido cuál su forma de pago?

TABLA N° 62

¿Si su pago es diferido cual su forma de pago?	Frecuencia	Porcentaje	Valido Porcentaje	Cumulativo Porcentaje
3 meses	56	14.7	14.7	48.8
6 meses	104	27.2	27.3	76.1
12 meses	46	12.0	12.1	88.2
más de 12 meses	45	11.8	11.8	100.0
Total	343	100	100.0	

GRAFICO N° 57



Fuente: Tabulación De Encuestas

Elaborado por: Diana Vinuesa

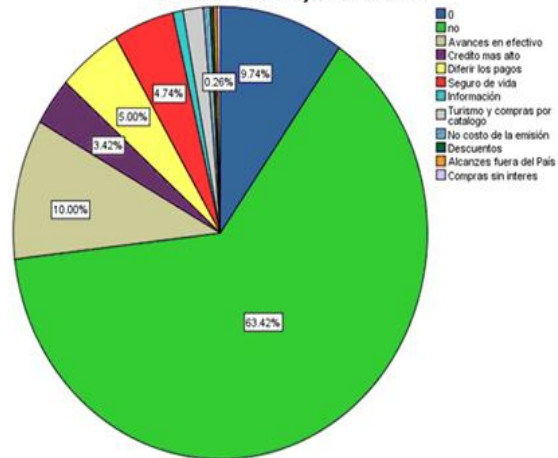
Fecha: 24-07-2011

7.- ¿Conoce las promociones o beneficios que le proporcionan las instituciones financieras en las tarjetas de crédito?

TABLA N° 63

Beneficios	Frecuencia	Porcentaje	Valido Porcentaje	Cumulativo Porcentaje
No	241	63.1	63.4	73.2
Avances en efectivo	38	10	10.0	83.2
Crédito más alto	13	3.4	3.4	86.6
Diferir los pagos	19	5.0	5.0	91.6
Seguro de vida	18	5.0	5.0	96.3
Información	3	.8	.8	97.1
Turismo y compras por catalogo	6	1.6	1.6	98.7
No costo de la emisión	2	.5	.5	99.2
Descuentos	1	.3	.3	99.5
Alcances fuera del País	1	.3	.3	99.7
Compras sin interés	3	.8	.3	100.0
Total	343	100	100.0	

¿Conoce las promociones o beneficios que le proporcionan las instituciones financieras en las tarjetas de crédito?



Fuente: Tabulación De Encuestas

Elaborado: Diana Vinuesa

Fecha: 24-07-2011

8.- ¿En dónde utiliza frecuentemente las tarjetas de crédito?

TABLA N° 64

En Donde se utiliza la tarjetas de crédito	Frecuencia	Porcentaje	Valido Porcentaje	Cumulativo Porcentaje
Farmacias	32	8.4	8.4	18.4
Centros Comerciales	244	63.9	64.0	82.4
Restaurant	18	4.7	4.7	87.1
Gasolineras	24	6.3	6.3	93.4
Otros: ¿Cuál?	1	.3	.3	93.7
Hoteles	24	6.3	6.3	100.0
Total	343	100	100.0	

GRAFICO N° 59



Fuente: Tabulación De Encuestas

Elaborado por: Diana Vinueza

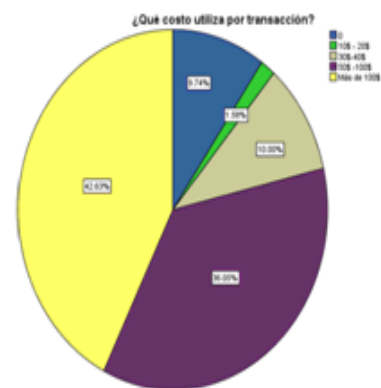
Fecha: 24-07-2011

9.- ¿Qué costo utiliza por transacción?

TABLA N° 65

Que Costo de transacción	Frecuencia	Porcentaje	Valido Porcentaje	Cumulative Porcentaje
10\$ - 20\$	6	1.6	1.6	11.3
30\$-40\$	38	9.9	10.0	21.3
50\$ -100\$	137	35.9	36.1	57.4
Más de 100\$	162	42.4	42.6	100.0
Total	343	100.0	100.0	

Grafico N° 60



Fuente: Tabulación De Encuestas

Elaborado por: Diana Vinuesa

Fecha: 24-07-2011

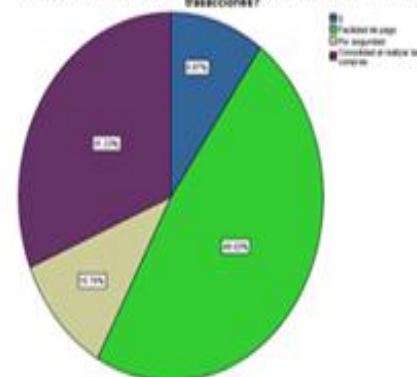
10.- ¿Por qué prefiere Ud. manejar tarjetas de créditos al momento de realizar sus transacciones?

TABLA N° 66

Porque utiliza las transacciones	Frecuencia	Porcentaje	Valido Porcentaje	Cumulative Porcentaje
Facilidad de pago	183	47.9	48.0	58.0
Por seguridad	41	10.7	10.8	68.8
Comodidad al realizar las compras	119	31.2	31.2	100.0
Total	343	100	100.0	

GRAFICO N° 61

¿Por que prefiere ud manejar tarjetas de créditos al momento de realizar sus transacciones?



Fuente: Tabulación De Encuestas

Elaborado: Diana Vinuesa

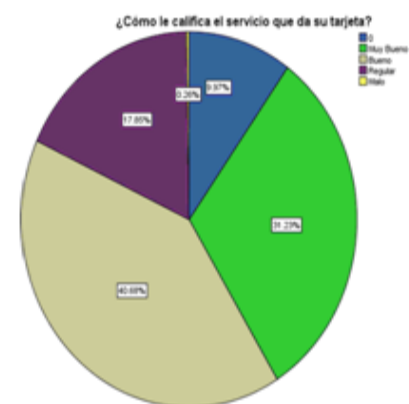
Fecha: 24-07-2011

11.- ¿Cómo le califica el servicio que da su tarjeta?

TABLA N° 67

Calificación del servicio	Frecuencia	Porcentaje	Valido Porcentaje	Cumulativo Porcentaje
Muy Bueno	119	31.2	31.2	41.2
Bueno	155	40.6	40.7	81.9
Regular	68	17.8	17.8	99.7
Malo	1	.3	.3	100.0
Total	343	100	100.0	

GRAFICO N° 62



Fuente: Tabulación De Encuestas

Elaborado: Diana Vinuesa

Fecha: 24-07-2011

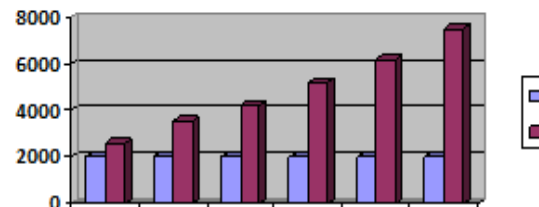
CANTIDAD DE TARJETAS DE CRÉDITO DINERS CLUB ACTIVAS EN LATACUNGA

2005	2006	2007	2008	2009	2010
2575	3527	4214	5214	6227	7516
TOTAL					29273

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Diana Vinueza

Fecha: 22-01-2012



Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Diana Vinueza

Fecha: 22-01-2012

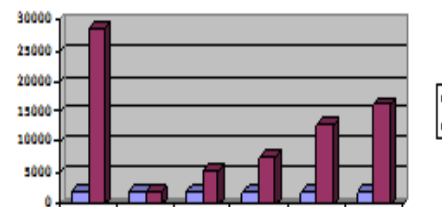
CANTIDAD DE TARJETAS DE CRÉDITO AMERICAN EXPRESS ACTIVAS EN LATACUNGA

2005	2006	2007	2008	2009	2010
31,681	2.318	5.896	8.616	14.396	17.873
TOTAL					80780

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Diana Vinueza

Fecha: 22-01-2012



Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Diana Vinueza

Fecha: 22-01-2012

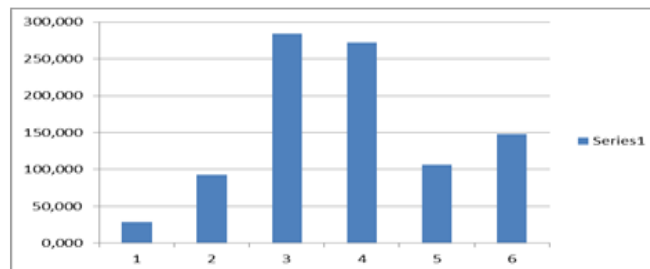
CANTIDAD DE TARJETAS DE CRÉDITO VISA ACTIVAS EN LATACUNGA

2005	2006	2007	2008	2009	2010
32,009	113.569	309.498	278.024	122.445	155.281
TOTAL					1010.826

Fuente: Superintendencia de Banco

Elaborado: Diana Vinueza

Fecha: 22-01-2012



Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Diana Vinueza

Fecha: 22-01-2012

CANTIDAD DE TARJETAS DE CRÉDITO CUOTAFÁCIL ACTIVAS EN LATAACUNGA

2005	2006	2007	2008	2009	2010
--	18,488	43,906	33,133	30,294	30,559
TOTAL					156.340

Fuente: Superintendencia de Banco

Elaborado: Diana Vinueza

Fecha: 22-01-2012



Fuente: Superintendencia de Banco

Elaborado: Diana Vinueza

Fecha: 22-01-2012

VOLUMEN DE TARJETAS DE CRÉDITO: EMITIDAS POR LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS EN LA CIUDAD DE LATACUNGA

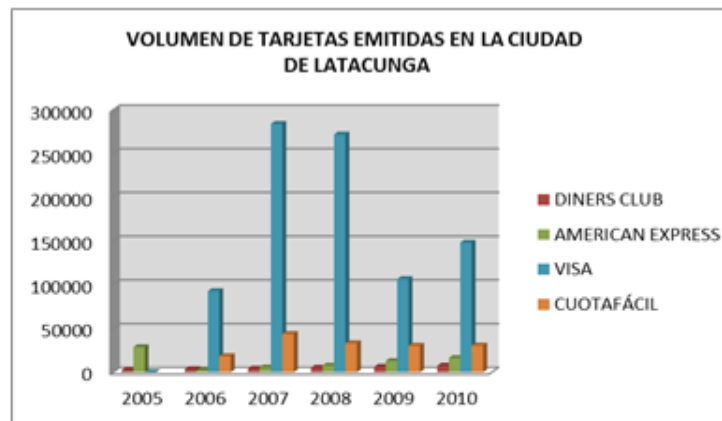
Volumen de Tarjetas Emitidas en la Ciudad de Latacunga

AÑOS	2005	2006	2007	2008	2009	2010
DINERS CLUB (Cantidad)	2575	3527	4214	5214	6227	7516
AMERICAN EXPRESS (Cantidad)	31,681	2.318	5.896	8.616	14.396	17.873
VISA (Cantidad)	32,009	113.569	309.498	278.024	122.445	155.281
CUOTAFACIL (Cantidad)		18,488	43,906	33,133	30,294	30,559
TOTAL	66265	137902	363514	324987	173362	211229
TOTAL						1277259

Fuente: Superintendencia de Bancos

Elaborado: Diana Vinueza

Fecha: 22-01-2012



Fuente: Superintendencia de Bancos

Fecha: 22-01-2012

Elaborado: Diana Vinueza

CONCLUSIONES

- ◉ Se obtuvo de las encuestas que los montos de consumo de las diferentes tarjetas de crédito es de 60,00 dólares, 1.140,00 dólares, 6850,00 dólares y 16.200,00 dólares, logrando así establecer que los clientes prefieren utilizar dichos montos al momento de adquirir un bien o servicio.
- ◉ Los montos de consumo principales que utilizan los clientes se encuentran diferenciadas en las siguientes tarjetas de crédito: 16% American Express, 62,5% Visa, 6% Cuota fácil, 7,9% MasterCard y el 7.6% Diners Club permitiéndonos observar que estas tarjetas son de confianza para el cliente al momento de realizar una transacción

- ◉ En los últimos 5 años los montos generados por las tarjetas de crédito son: en el año 2005 se emite \$ 406,664, en el año 2006 es de \$436,866, en el año 2007 se otorga \$ 730,584, en el 2008 se adquiere \$1820000,50, en el año 2009 es de \$1836000,75 y en el año 2010 es de \$ 2920000,59, indicando así que se tiene una tendencia de aumento de consumo, por tal razón los montos de consumo de tarjeta de crédito crecen generando así mayor movimiento de dinero y por lo tanto mayor consumo local
- ◉ En las encuestas realizadas, 241 personas encuestadas, 63,42%, no conocen los beneficios de las tarjetas de crédito, mientras que el porcentaje restante, 36,58%, 102 personas, si conocen los beneficios de las tarjetas de crédito, entre los beneficios que ofrecen las tarjetas de crédito a sus usuarios se pueden mencionar: avances de efectivo, seguros de vida, pagos diferidos, diversificación las tasas de interés, etc.
- ◉ El consumo local ha aumentado debido a las tarjetas de crédito, por la facilidad de uso y de manejo, en conjunto con diversos factores adicionales propios de la economía, proporcionando flexibilidad en la economía, velocidad de dinero, y por ende, aumentando el consumo.

RECOMENDACIONES

- ◉ Las instituciones financieras deberían aplicar nuevas estrategias, o alianzas con los usuarios finales, para aumentar el monto de consumo, ampliar el grado de conocimiento de las entidades emisoras de tarjeta de crédito para poder llegar más a los usuarios propios y a los ajenos a las tarjetas de crédito.
- ◉ En los últimos 5 años la tendencia de las tarjetas de crédito y de los montos de consumo tienden a la alza, por lo que se recomienda aprovechar las ventajas que estas brindan, por parte de los usuarios, y para las compañías que las emite, ampliar las ofertas de crédito, los beneficios, y sus ventajas de crédito.

- ◉ Incrementar el número, las cantidades y la amplitud de las ventajas, renovarlas para mantener usuarios y atraer nuevos, así poder captar más usuarios para que incluso el riesgo de la cartera de los bancos disminuya
- ◉ Se recomienda a las instituciones financieras realizar campañas o aumentar la publicidad de los beneficios que prestan a los usuarios de sus tarjetas de crédito, para así atraer a más clientes y aumentar su cartera.
- ◉ Al momento de emitir una tarjeta de crédito, se debe eliminar las posibles trabas para otorgar la tarjeta, y mejor crear seguros para evitar posibles fraudes, a nivel nacional el sistema financiero, se recomienda promocionar más sus tarjetas de crédito, realizar bombardeos comerciales y publicitarios de las tarjetas de crédito que ofrecen, levantar su reputación acerca de las tarjetas de crédito.