

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO**

MAESTRÍA EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

TEMA:

Análisis de factibilidad para la implementación de tarjetas de crédito
en Cooperativas

AUTOR:

Tania Lorena Tuapante Vanegas

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE MAGÍSTER EN FINANZAS Y ECONOMÍA
EMPRESARIAL**

TUTOR:

Dr. José Manuel Saiz Álvarez

GUAYAQUIL – ECUADOR

A los 16 días del mes de enero del año 2024



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Tuapante Vanegas Tania Lorena**, como requerimiento para la obtención del título de **MAGISTER EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**.

TUTOR:

Dr. José Manuel Saiz Álvarez

DIRECTORA DE LA CARRERA

Econ. María Teresa Alcívar Avilés, PhD.

Guayaquil, a los 16 días del mes de enero del año 2024



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Tuapante Vanegas Tania Lorena

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, Análisis De Factibilidad Para La Implementación De Tarjetas De Crédito En Cooperativas, previo a la obtención del título de Magíster en Finanzas y Economía Empresarial, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, a los 16 días del mes de enero del año 2024

EL AUTOR /LA AUTORA:

Tuapante Vanegas Tania Lorena



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

AUTORIZACIÓN

Yo, Tuapante Vanegas Tania Lorena

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, Análisis De Factibilidad Para La Implementación De Tarjetas De Crédito En Cooperativas, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 16 días del mes de enero del año 2024

EL AUTOR /LA AUTORA:

Tuapante Vanegas Tania Lorena



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

TUAPANTE VANEGAS LORENA

4%
Textos
sospechosos



4% Similitudes
0% similitudes entre oraciones
< 1% Idioma no reconocido
0% Textos potencialmente generados por IA

Nombre del documento: TUAPANTE VANEGAS LORENA.docx
ID del documento: 2f54bc65a8ca07595a73f93e8a366d47e5aa71bf
Tamaño del documento original: 2,44 MB

Depositante: María Teresa Alcívar Avilés
Fecha de depósito: 28/11/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 28/11/2023

Número de palabras: 22.437
Número de caracteres: 148.740

Ubicación de las similitudes en el documento



Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	www.superbancos.gob.ec 12 fuentes similares	6%		Palabras idénticas: 8% (148 palabras)
2	dipac.smf.edu.ec Análisis del uso de Tarjetas de Crédito como medio de Pago e... 11 fuentes similares	6%		Palabras idénticas: 8% (120 palabras)
3	dipac.academia.edu.ec 1 fuente similar	4%		Palabras idénticas: 4% (74 palabras)
4	dipac.academia.edu.ec Sistema de información general para el gestor bancario... 1 fuente similar	3%		Palabras idénticas: 3% (64 palabras)
5	repositorio.pucp.edu.pe Estudio de factibilidad para la creación de la tarjeta de... 3 fuentes similares	3%		Palabras idénticas: 3% (64 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	dipac.smf.edu.ec El documento pertenece a otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
2	Documento de otro usuario +5211 El documento pertenece a otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
3	portal.sis.gob.ec El documento pertenece a otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
4	grf.gob.ec El documento pertenece a otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
5	asobanca.org.ec El documento pertenece a otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)

Fuente ignorada Estas fuentes han sido restradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	TESIS FINAL 2.docx TESIS FINAL 2 #19444 El documento pertenece a mi grupo	92%		Palabras idénticas: 82% (18.938 palabras)

Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://www.pichincha.com>
- <https://www.pichincha.com/portal/blog/posdiferencias-entre-tarjeta-credito-y-debito>
- <https://www.bbva.es/>

Agradecimientos

Agradezco a Dios por permitir culminar otra meta profesional. Un reto que no fue fácil, pero a su vez me ha permitido conocer a profesionales capacitados en el área, al igual que profesores con una amplia experiencia y conocimiento sobre los temas impartidos.

Agradezco a mis padres, mi hermana, mi tía, por apoyarme en cada paso que he dado, por animarme y apoyarme incondicionalmente en este proceso de aprendizaje, así como también a la Cooperativa analizada, por facilitarme de información que me sirvió de insumo para la culminación del trabajo.

Lorena Tuapante V.

Dedicatoria

El presente trabajo está dedicado a las personas que me han apoyado incondicionalmente, en especial a mis padres, mi hermana y mi tía, quienes son pilares fundamentales en mi vida.

Lorena Tuapante V.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

DIRECTOR DE TRABAJO DE TITULACIÓN

Dr. José Manuel Saiz Álvarez

REVISORES:

Econ. Eddy Piguave Bohorquez, Mgs

Econ. Andrey Maldonado Karpova, Mgs.

DIRECTOR DEL PROGRAMA

Índice de Contenido

Introducción	1
Planteamiento del problema	2
Delimitación	4
Justificación.....	4
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
Metodología.....	6
Pregunta de la Investigación	6
Tipo de Investigación y Diseño Metodológico.....	6
Instrumentos y Fuentes de Información.....	6
Marco Teórico.....	8
Tarjetas Bancarias	8
Tarjeta de Débito	8
Tipos de Tarjetas de Débito	8
Proceso de tarjetas de Débito.....	9
Ventajas y Desventajas Tarjetas de Débito.....	10
Tarjeta de Crédito	11
Operación de las Tarjetas de Crédito.....	11
Tipos de Tarjetas de Crédito.....	12
Procesamiento Tarjetas de Crédito	14
Ventajas y Desventajas del Uso de Tarjetas de Crédito	18
Características principales tarjetas de Crédito y Débito.....	19
Diferencias entre las Tarjetas de Débito y Crédito.....	19
Rentabilidad de Tarjetas de Crédito	21
Análisis de la Institución y Normativa.....	22
Análisis de la Institución	22
Estructura Organizacional.....	26
Objetivos Estratégicos	28

Cifras.....	32
Productos y Servicios.....	34
Políticas y Proceso de Tarjetas de Crédito en la Cooperativa	37
Lineamientos Generales.....	37
Formas de la Solicitud de Tarjetas.....	38
Requisitos.....	39
Políticas.....	40
Normativa de Emisión y Operación de Tarjetas de Crédito	43
Selección Empresa Emisora	55
Aceptación Mundial	56
Aceptación Cajeros Automáticos	57
Aceptación en Número de Establecimientos	58
Tipo de Recompensas.....	58
Categorías Tarjetas Crédito Visa.....	60
Análisis Financiero.....	67
Inversión Inicial.....	67
Costos	70
Ingresos.....	74
Conclusiones y Recomendaciones	78
Conclusiones.....	78
Recomendaciones	81

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Producto de Tarjetas de Crédito en Cooperativa del Segmento 1</i>	3
Tabla 2. <i>Instrumentos para el desarrollo de la Investigación.</i>	6
Tabla 3. <i>Ventajas y Desventajas del uso de Tarjetas de Débito.</i>	11
Tabla 4. <i>Sujetos que Intervienen en la Operación de Tarjetas de Crédito.</i>	12
Tabla 5. <i>Tipos de Tarjetas de Crédito.</i>	12
Tabla 6. <i>Ventajas y Desventajas del Uso de Tarjetas de Crédito.</i>	18
Tabla 7. <i>Principales Características Tarjetas Bancarias.</i>	19
Tabla 8. <i>Diferencias entre Tarjetas de Crédito y Débito.</i>	19
Tabla 9. <i>Listado de Entidades del SFPS 2023.</i>	22
Tabla 10. <i>Políticas COAC Jardín Azuayo.</i>	25
Tabla 11. <i>Tipos de Crédito COAC Jardín Azuayo.</i>	34
Tabla 12. <i>Tipos de Ahorro COAC Jardín Azuayo.</i>	36
Tabla 13. <i>Herramientas de Análisis COAC Jardín Azuayo</i>	40
Tabla 14. <i>Calificación Cartera de Crédito.</i>	41
Tabla 15. <i>Cupos Tarjetas de Crédito.</i>	42
Tabla 16. <i>Normativa Emisión y Operación de Tarjetas de Crédito</i>	44
Tabla 17. <i>Resumen Marcas de Tarjetas Crédito.</i>	59
Tabla 18. <i>Categorías Tarjetas de Crédito Visa.</i>	62
Tabla 19. <i>Inversión Inicial Tarjetas de Crédito.</i>	67
Tabla 20. <i>Supuestos para Implementación Tarjetas de Crédito en la Cooperativa.</i>	69
Tabla 21. <i>Costo tarjetas por unidad.</i>	71
Tabla 22. <i>Modelo por costos de procesamiento.</i>	71
Tabla 23. <i>Costo de la marca por facturación</i>	71
Tabla 24. <i>Tasa de intercambio de la marca.</i>	71
Tabla 25. <i>Costos Proyección Implementación Tarjetas de Crédito.</i>	72
Tabla 26. <i>Costos ingresos por Tarjetas.</i>	74
Tabla 27. <i>Proyección de Ingresos</i>	75
Tabla 28. <i>Resumen Proyección Ingresos - Egresos</i>	75
Tabla 29. <i>Flujo de Caja.</i>	76

Tabla de Ilustraciones

<i>Ilustración 1.</i> Proceso Autorización Tarjetas Crédito.....	15
<i>Ilustración 2.</i> Proceso de Transacciones Tarjeta de Crédito. Por: DeGennaro (2006).	17
<i>Ilustración 3.</i> Posicionamiento de la COAC Jardín Azuayo en el Ecuador, por COAC Jardín Azuayo, 2023.	23
<i>Ilustración 4.</i> Áreas estratégicas COAC Jardín Azuayo, por COAC Jardín Azuayo, 2023.....	26
<i>Ilustración 5.</i> Estructura Organizacional COAC Jardín Azuayo, por COAC Jardín Azuayo, 2023.	27
<i>Ilustración 6.</i> Objetivos Estratégicos COAC Jardín Azuayo, por COAC Jardín Azuayo, 2023.	29
<i>Ilustración 7.</i> Objetivos Estratégicos COAC Jardín Azuayo, por COAC Jardín Azuayo, 2023.	30
<i>Ilustración 8.</i> Objetivos Estratégicos COAC Jardín Azuayo, por COAC Jardín Azuayo, 2023.	31
<i>Ilustración 9:</i> ROA COAC Jardín Azuayo. Fuente: Jardín Azuayo (2023). Elaborado por: PCR (2023).....	33
<i>Ilustración 10:</i> ROE COAC Jardín Azuayo. Fuente: Jardín Azuayo (2023) Elaborado por: PCR (2023).....	33
<i>Ilustración 11.</i> Marcas de Tarjetas de Crédito - Ecuador. Por: ASOBANCA (2023).	57
<i>Ilustración 12.</i> Modelo Tarjeta Visa Infinite. Por: Visa (2023).....	61
<i>Ilustración 13.</i> Modelo Tarjeta Visa Signature. Por: Visa (2023).	61
<i>Ilustración 14.</i> Modelo Tarjeta Platinum. Por: Visa (2023).	61
<i>Ilustración 15.</i> Modelo Tarjeta Gold. Por: Visa (2023).....	61
<i>Ilustración 16.</i> Modelo Tarjeta Classic. Por: Visa (2023).	62
<i>Ilustración 17:</i> Montos según la categoría de Tarjetas de Crédito VISA. Por: VISA (2023).	65
<i>Ilustración 18.</i> Montos según categorías de Tarjeta de Crédito VISA. Por: VISA (2023).	65
<i>Ilustración 19.</i> Evolución Proyección Ingresos - Egresos TC.....	76

Resumen

La tarjeta de crédito es un medio de pago emitido u operado por instituciones financieras. En el Ecuador el principal emisor de tarjetas de crédito es el sector bancario. Sin embargo, el sistema financiero ecuatoriano se encuentra conformado por instituciones públicas y privadas, tales como: bancos, mutualistas, cooperativas de ahorro y crédito, entre otros. Dentro del sector cooperativo son pocas las investigaciones sobre la implementación de tarjetas de crédito. Razón por la cual, el objetivo del presente trabajo es analizar la factibilidad financiera para la implementación de Tarjetas de Crédito en Cooperativas de Ahorro y Crédito. Este análisis se delimita a una Cooperativa reconocida del país, se consulta y revisa diferentes fuentes acerca del proceso de tarjetas de crédito, normativa vigente, al igual que, las variables a analizar para priorizar y escoger una marca de tarjeta de crédito. Finalmente, al constatar la factibilidad de implementación de tarjetas de crédito en la Cooperativa elegida, se realiza un análisis financiero, generando un resultado positivo al ser viable la implementación de este producto en la institución.

Palabras Clave: Cooperativa, Ahorro y Crédito, Tarjeta de Crédito, Proceso.

Abstract

The credit card is a way of emission and operative pay by Financial Institutions. In Ecuador the primary transmitter of credit cards is the banking sector. Although, the financial system in Ecuador is formed by Public and Private Institutions such as banks, mutual-type association, savings and credit Cooperatives, etc. Inside the Savings and Credits Cooperatives exist just a few studies about the implementation of credit cards. That is why the main purpose of the present study is to analyze the financial feasibility to implement credit cards in the Savings and Credit Cooperatives. This analysis established a very recognized savings and credit Cooperative in this country. Review of different studies about the process of credit cards, regulations in force, and variables to be analyzed to prioritize and establish a credit card brand. Finally, to implement the feasibility of credit card implementation in the Saving and Credit Cooperative selected, performing the financial analysis gave a positive result to be implemented of this product in the Institution.

Keywords: Cooperatives, Savings and credit, Credit Card, Process.

Introducción

En la actualidad, la demanda acelerada de nuevas tecnologías de pago que requieren los consumidores, empresas, instituciones, ha incurrido en la adopción, creación y mejoras de tecnologías de pago populares. La inclusión financiera, pagos sin contacto, el comercio electrónico, y los pagos digitales son más frecuentes al momento de realizar alguna compra o consumo. Esto se logra, debido a que las operaciones se realizan de manera rápida, segura y conveniente. Un medio de pago que permite realizar transacciones de manera inmediata, son las tarjetas de crédito, mismas que se encuentran en el mercado desde el siglo XX. El uso de este medio de pago a incrementado sustancialmente, es así, que, en países desarrollados la mayoría de población ocupa este producto, información que lo corroboraremos en el desarrollo del presente trabajo. Además, esta afirmación también es percibida en países de América Latina y el Caribe, debido a que según un estudio realizado por Visa Digital Score (2021), cuatro de cada diez consumidores de Visa son usuarios activos del comercio digital, realizando sus pagos con una tarjeta de crédito, lo cual lo convierte en un producto indispensable en la cartera de productos que oferta una institución financiera.

El presente trabajo se estructura de la siguiente manera: en el primer capítulo se realiza el desarrollo del planteamiento del problema, justificación, delimitación de análisis, objetivos, pregunta de investigación. Para el segundo capítulo, se describe la fundamentación teórica, revisión literaria e información necesaria sobre el producto de tarjetas de crédito para el desarrollo del tema de investigación.

En el tercer capítulo se analiza a la institución con la que se va a realizar el análisis de factibilidad, además de las características, la cartera de producto que ofrece a sus socios, entre otros. Además de la revisión a la normativa que regula el uso y la implementación de este producto en instituciones financieras.

Posteriormente, en el cuarto capítulo se realiza la selección de la marca de tarjeta de crédito que se elegirá para trabajar con dicho producto, de tal manera que se analice las ventajas y desventajas de las diferentes marcas en el mercado mundial. En el quinto capítulo, se desarrolla el análisis financiero y el resultado de la investigación, con algunas consideraciones para presentar la viabilidad de

implementar tarjetas de crédito en una institución financiera como son las Cooperativas de Ahorro y Crédito, un sector de gran importancia en el país.

Finalmente, en el último capítulo se realiza una serie de conclusiones referente al tema analizado, y se plantea propuestas de mejora según el resultado de la investigación, entre ellas que se considere la implementación de este producto de crédito en la Cooperativa.

Planteamiento del problema

Las tarjetas de crédito según Global Findex (2022) son consideradas como un sistema de pago digital. Se originaron en el siglo XX, las cuales fueron emitidas por grandes compañías sin tener tanto éxito como en el presente (BBVA, 2016). En el año 1950, Frank McNamara fundó Diners Club y originó la tarjeta de crédito utilizada como medio de pago en restaurantes (Steele, 2021). Sin embargo, para el año 1958 American Express lanza la primera tarjeta de crédito en Estados Unidos y Canadá. Además, en este mismo año se creó BankAmericard en la actualidad la conocemos como Visa, e Interbank Card Association que, en la actualidad es conocido como Mastercard, instaurando las tarjetas de crédito tal como hoy en día las conocemos (BBVA, 2016). Finalmente, para el año 2002 se fundó UnionPay empresa emisora de tarjetas de crédito controlada por el estado de la República Popular de China con una aceptación en 181 países.

El número de personas que poseen tarjetas de crédito ha obtenido un incremento sustancial a lo largo del tiempo. Según el Banco español Bilbao Vizcaya Argentaria (2016), un 70% de la población en España utilizan tarjetas de crédito en sus compras. Así mismo, según una encuesta del Banco de la Reserva Federal en Estados Unidos, el 70% de la población tiene tarjetas de crédito de los cuales el 34% tienen más de tres tarjetas (Credit Card Processing, 2021). Por otra parte, según un informe de la consultora Minsait (2018), el 79,80% de la población argentina posee tarjetas de crédito, en Brasil el 64,40%, en México el 63,30% de la población tienen tarjeta de crédito; respecto a Chile un 68%, Colombia con un 57,30%, y finalmente, Perú con un 60,60% del total de la población cuentan con tarjeta de crédito. Cifras que corroboran el uso y necesidad de la población hacia este producto financiero, siendo un elemento y medio de pago imperante en la sociedad.

En el Ecuador para el año 2018, según datos del Banco Central del Ecuador (2021), el número de tarjetas de crédito es de 3 millones aproximadamente. Además, el número de operaciones creció desde el año 2015 al 2018, de 132 a 187 millones de transacciones, es decir un 42% (BCE, 2020, p. 27). Esto significa que existe gran demanda por parte de la población para realizar las transacciones de consumo con este producto. Las tarjetas de crédito son emitidas por entidades financieras como bancos y cooperativas. Si bien es cierto, la mayoría de los bancos ofertan este producto financiero, para las cooperativas tan sólo a partir del año 2015, la Junta de Política Monetaria y Financiera concedió a estas emitir y operar tarjetas de crédito con autorización previa de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) (Junta de Regulación Monetaria Financiera, 2015, p. 2).

En la actualidad, tal como se presenta en la Tabla 1, en el cual se puede visualizar las cooperativas que pertenecen al segmento 1 y ofertan el producto de tarjetas de crédito en el Ecuador. Sin embargo, la Cooperativa JEP es la única entidad emisora de tarjetas, mientras que, el resto de las cooperativas operan tarjetas de crédito, es decir, lo realizan a través de otras instituciones intermediarias. Por tanto, son pocas las cooperativas de ahorro y crédito que pertenecen al segmento 1 y que incluyen en su cartera de productos las tarjetas de crédito, por lo que es necesario adaptarse al mercado y brindar facilidades a los socios para realizar sus consumos en cualquier parte del mundo, poder diferir sus pagos en cuotas, utilizar un servicio rápido, tener acceso a una cantidad de dinero en caso de emergencia, evitar el riesgo de cargar con dinero en efectivo, entre otros. Por lo tanto, el objetivo principal del presente trabajo es analizar la factibilidad para la implementación de tarjetas de crédito en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo.

Tabla 1. Producto de Tarjetas de Crédito en Cooperativa del Segmento 1

Segmento 1	Tarjeta de Crédito		
	SI	NO	Tipo
Cooperativas			
JEP	X		Visa y Mastercard
POLICÍA NACIONAL	X		Mastercard
COOPROGRESO	X		Mastercard
OSCUS	X		Mastercard

SAN FRANCISCO	X		Mastercard
FERNANDO DAQUILEMA	X		Mastercard
CHIBULEO	X		Mastercard
SANTA ROSA	X		Mastercard

Nota: por la Autora.

Delimitación

La investigación será aplicada en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo que tiene sucursales y gran aceptación a nivel nacional. Es por ello que, para determinar la factibilidad y aceptación de socios para emitir y operar tarjetas de crédito en la cooperativa se realizará una revisión de la normativa que otorga a cooperativas emitir y operar con dicho producto, finalmente se realizará una propuesta para implementar este producto crediticio.

Justificación

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo fue instituida en el año 1996 (Jardín Azuayo, 2021). Se dedica a la prestación de servicios financieros y no financieros, ofrece productos de ahorro y crédito, transferencias bancarias, giros internacionales, pago de servicios, así como también, servicios de educación financiera y cooperativa para socios, no socios y directivos a través de la Dirección de Impulso a la Economía Solidaria (DIES), siendo este último un elemento diferenciador entre las instituciones financieras que integran el mercado ecuatoriano. La cooperativa tiene adecuados niveles de rentabilidad y sostenibilidad, así como un buen nivel de eficiencia y productividad, (MFR, 2020, p. 1), información que se analizará con más detalle, en capítulos posteriores. La cooperativa se ha caracterizado por mantener los valores institucionales firmes, lo que ha permitido lograr que la cooperativa los conserve y siga ofreciendo sus servicios a personas, comunidades, y localidades que necesitan. Los cimientos de estos valores están presentes desde los inicios de la cooperativa, lo cual se puede corroborar en el libro “Somos Nuestra Memoria” (Vázquez et al., 2019, pp. 145-149), que relata la historia de la cooperativa y destaca los valores como pilar fundamental en la misma.

Además, Jardín Azuayo está posicionada en el mercado ecuatoriano, sobre todo en el Centro Sur de Ecuador, operando en 11 provincias a nivel nacional como: Azuay, Cañar, Pichincha, Guayas, El Oro, Loja, Chimborazo, Manabí, Zamora Chinchipe, Morona Santiago, Santa Elena; con un total de 69 oficinas. Cabe recalcar que recientemente expandió sus servicios con 7 oficinas en la ciudad de Quito y 1 en Machachi. A pesar de que Jardín Azuayo está bien posicionada en el país, la cooperativa continúa expandiendo y ofreciendo los servicios en otras provincias, por lo que debe buscar la manera de adaptar estos servicios a la demanda de mercado. Para esto, es necesario acoplarse a la cultura de cada localidad, pues, a pesar de ser parte de un mismo país, son sectores con formas de vida, cultura y tradiciones diferentes.

Por lo que, es preciso ofertar productos financieros acorde a las necesidades y a lo que demanda la población, pues es posible que la institución ralentice su crecimiento y en el futuro pueda ver afectado sus niveles de desarrollo y rentabilidad en comparación con la competencia. Razones por la cuales es necesario analizar la factibilidad de brindar un producto crediticio como son las tarjetas de crédito en la cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo para beneficiar a los socios que forman parte de la misma, además de adaptarse al mundo digitalizado en donde las personas buscan nuevos métodos de pago por internet para lograr mantenerse acorde con los cambios en el mercado.

Objetivo General

Analizar la factibilidad financiera para la implementación de Tarjetas de Crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito.

Objetivos Específicos

- Determinar la fundamentación teórica y revisión literaria sobre tarjetas crédito.
- Analizar la normativa para emitir tarjetas de crédito en Cooperativas y caracterización de la Cooperativa elegida para análisis.
- Seleccionar la marca emisora de tarjeta de crédito.

- Analizar el costo – beneficio financiero de implementación de la tarjeta de crédito.

Metodología

Pregunta de la Investigación

¿Cuál es la factibilidad financiera para implementar tarjetas de crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito?

Tipo de Investigación y Diseño Metodológico

El tratamiento metodológico es mixto. Se realizará una investigación sobre fundamentación teórica acerca de las tarjetas de crédito, se examinará la normativa que permita a las cooperativas ofertar este producto de crédito, y se identificará y seleccionará a la marca con la cual se realizará la emisión. Adicional, se presentará una propuesta de costo – beneficio de implementar este producto, en la cual se analizará cifras cuantitativas referente a la implementación de tarjetas de crédito. Razón por la cual, el diseño metodológico que se adopta es mixto.

Instrumentos y Fuentes de Información

Para el presente trabajo el enfoque de la investigación será en su mayoría cualitativa, en la cual se aplicará un análisis mediante fuentes primaria y secundarias, tales como: análisis de documentos, análisis bibliográfico, entre otros, con el fin de obtener la información requerida que se necesita para llevar a cabo la presente investigación.

Tabla 2. Instrumentos para el desarrollo de la Investigación.

Objetivo General	Objetivo Específicos	Interés para medir	Instrumentos	Fuente
Analizar la factibilidad financiera para la implementación de Tarjetas de Crédito en una Cooperativa de Ahorro y Crédito	Determinar la fundamentación Teórica y revisión Literaria sobre tarjetas crédito.	Estructura; Procesos	Revisión, Análisis, Síntesis de material documental o bibliográfico	Artículos académicos; Bibliotecas
	Caracterización de la Cooperativa elegida para análisis. Procesos para seguir en la institución. Analizar la normativa para emitir Tarjetas de Crédito en Cooperativas	Descripción Bibliográfica	Análisis Documental o Bibliográfico	Normativa Externa (SEPS - SB); Normativa Interna COAC Jardín Azuayo; Páginas oficiales de internet.
	Seleccionar la marca de tarjeta de crédito.	Proceso	Análisis Documental;	Información en emisoras de Mastercard, Visa, Union Pay, etc.
	Realizar un análisis financiero de implementación de la tarjeta de crédito.	Análisis Financiero	Costo – Beneficio	Información financiera de la cooperativa.

Nota: por La Autora.

Marco Teórico

Hace años atrás la mayoría de los consumidores se dirigían en persona a las instituciones bancarias para acceder a los servicios que prestan estas entidades, tales como: depósitos, retiros, verificación de cuentas, entre otros (Scholnick, Massoud et al., 2008). Sin embargo, en la actualidad gracias a los cambios tecnológicos de los servicios bancarios, muchos de los consumidores no han visitado físicamente una institución financiera debido al desarrollo de nuevas formas de pago electrónicas en el que se incluye a cajeros automáticos, tarjetas de débito, pagos automáticos de facturas, tarjetas de crédito, entre otros.

Tarjetas Bancarias

Tarjeta de Débito

La tarjeta de débito es un instrumento financiero, equivalente a pagar con efectivo, debido a que está asociada a una cuenta de ahorros o corriente. Autores como Scholnick, Massoud et al., (2008), lo identifican como una transferencia electrónica de fondos en el punto de venta, en el cual, los consumidores no tienen que acceder a dinero en efectivo, sin embargo, este tipo de tarjetas tiene un cupo máximo para retiros o compras diarias, y, en ningún caso podrá pagar un valor superior al saldo disponible que el usuario mantenga en la cuenta.

Las tarjetas de débito son tarjetas de plástico codificadas magnéticamente y legibles a través de una máquina. Según los autores Cakey y Sellon (1994), las tarjetas de débito incluyen tres tecnologías de transacción distintas tales como: tarjeta de débito en línea, tarjetas de débito fuera de línea, y tarjetas de débito prepagadas.

Tipos de Tarjetas de Débito

Las tarjetas de débito en línea actualmente es la más utilizada. La transacción de este tipo de tarjeta se produce cuando el consumidor realiza una compra con este tipo de tarjeta, los valores se deducen inmediatamente de la cuenta de depósito del consumidor. Este tipo de tarjetas usan un lector especializado (PIN),

con la autorización y transferencia de fondos que opera a través de una base comercial que está vinculada a la red de cajeros automáticos y comercios (Caskey y Sellon, 1994).

Las tarjetas de débito fuera de línea difiere de las tarjetas en línea, debido a que tiene una demora en el proceso de liquidación, es decir, cuando se realiza la compra, la transacción se autoriza electrónicamente, se debita de la cuenta del cliente y después de un retraso de 2 a 3 días se acredita los valores en la cuenta del comercio. Este tipo de tarjetas es similar a una extensión de crédito a corto plazo, misma que según los autores Caskey y Sellon (1994), se ofrece a clientes bancarios con buen historial crediticio.

Las tarjetas de débito prepagada difieren con las dos anteriormente mencionadas, debido a que no están directamente vinculadas a la cuenta de depósito del titular de la tarjeta, es decir, dicha tarjeta mantiene un saldo que previamente fue cargado, como ejemplo puede citarse las tarjetas de transporte público local, fotocopias de autoservicio (Caskey y Sellon, 1994).

Proceso de tarjetas de Débito

Según los autores Caskey y Sellon (1994), para completar una transacción con tarjetas de débito requieren las coordinación de cinco partes:

1. Cliente minorista
2. El comerciante
3. La institución financiera del cliente
4. La institución financiera del comerciante
5. Operador de red electrónica

Un pago típico con una tarjeta de débito en línea se da cuando: el comerciante ingresa el monto de la venta en un teclado y desliza la tarjeta de débito a través de una terminal con un lector de código magnético, que registra el banco y el número de cuenta del cliente. Luego, el cliente ingresa su número PIN en un teclado conectado a la terminal para autorizar la transacción. El terminal transfiere esta información a una computadora, que transmite la información a la red

electrónica apropiada que vincula el banco del comerciante con el banco que emitió la tarjeta de débito del cliente. Esta red, que en la mayoría de las áreas es una red regional de cajeros automáticos, se comunica con el banco del cliente y verifica que haya fondos suficientes en la cuenta para honrar el pago. Si los hay, la aprobación de una transacción se transmite a la terminal del comerciante, el banco del cliente debita su cuenta por el monto de la compra y el banco del comerciante acredita la cuenta del comerciante. Cabe recalcar que, a pesar del gran número de partes involucradas, la tecnología electrónica empleada hace que la transacción sea instantánea.

Una transacción típica con tarjeta de débito fuera de línea sigue un procedimiento similar con tres excepciones:

1. El cliente generalmente firma un comprobante de papel para autorizar la compra en lugar de ingresar un número PIN.
2. Para aprobar la transacción, la red verifica si las compras totales del cliente durante los dos o tres días anteriores se encuentran dentro de un límite preestablecido, en lugar de verificar que haya fondos suficientes en la cuenta del cliente para cubrir el pago.
3. Se debita de la cuenta del cliente y se acredita a la cuenta del comerciante dos o tres días después de la compra.

Por otra parte, el proceso con las tarjetas prepago es considerablemente más sencilla ya que se requiere solamente una terminal para dispensar tarjetas y una base comercial con lectores de tarjetas especializados. En este tipo de tarjeta de débito, los bancos no necesitan estar involucrados ya que las tarjetas son de prepago. Cuando se agota el saldo de la tarjeta, el consumidor puede cargar los valores nuevamente.

Finalmente, hay que recalcar que dentro de este proceso hay que considerar la tarifa de intercambio máxima permitida que un emisor puede cobrar a los comerciantes por una transacción con tarjeta de débito, lo cual incurre en un valor que éste deberá descontar del costo final del bien o servicio.

Ventajas y Desventajas Tarjetas de Débito

Como se analizó anteriormente, las tarjetas de débito es un medio de pago emitida por una institución financiera, en el cual cada vez que el cliente realiza un gasto o una compra con la misma, se debita automáticamente de su cuenta. A pesar de ello, este tipo de tarjetas tiene ventajas y desventajas en su uso, mismas que se detallan a continuación:

Tabla 3. Ventajas y Desventajas del uso de Tarjetas de Débito.

Ventajas	Desventajas
Permite realizar compras a través de Internet.	Límites máximos por dinero disponible
Reemplazo al dinero en efectivo: saldo disponible en la cuenta.	Costo emisión de tarjeta y renovación.
No genera intereses por las compras	Costo adicional por retirar dinero en ATM's
Registro de gastos en la aplicación bancaria	Poca aceptación en algunos comercios.

Nota: Tomado por Didipay (2023). Elaboración propia.

Tarjeta de Crédito

Según Sandoval López (1991) la tarjeta de crédito es una operación mediante la cual una institución financiera a través de un contrato concede al usuario un crédito rotatorio, de cuantía y plazos determinados, con el fin de que éste lo utilice para la adquisición de bienes o servicios en los establecimientos afiliados al sistema y pagados mediante crédito otorgado por el emisor de la tarjeta al titular de la misma.

Autores como Scholnick, Massoud et al. (2008), coinciden en que las tarjetas de crédito involucran diferentes acciones tales como: transacciones, deuda, y beneficios para el consumidor. Por otra parte, se tiene que tomar en cuenta los tipos de tasa de interés, la tasa *teaser*, periodos de gracia, multas, tarifas anuales, entre otras; así como también, este producto financiero mantiene una restricción en cuanto al límite de crédito y pagos mínimos.

Operación de las Tarjetas de Crédito

Para la operación de tarjetas de crédito es necesario la celebración de contratos que están vinculados entre sí, con una finalidad económica común. En esta operación interviene el banco que emite la tarjeta y concede el crédito; un titular o usuario de la misma; el establecimiento comercial que acepta este medio de pago para la compra de bienes o servicios; y, finalmente la sociedad administradora que establece la información sobre los estados de cuenta (Sandoval López, 1991).

A continuación, se presentan los sujetos que intervienen en la operación de la tarjeta de crédito:

Tabla 4. Sujetos que Intervienen en la Operación de Tarjetas de Crédito.

Sujetos de la Operación Tarjetas de Crédito	
Institución financiera:	banco emisor.
Sociedad Administradora:	centraliza información sobre estados de cuenta, límites de crédito.
Establecimiento Comercial:	persona natural o jurídica que acepta el pago de sus ventas con el uso de la tarjeta.
Tarjetahabiente:	persona natural o jurídica beneficiaria del crédito otorgado por el banco.

Nota: Tomado de Sandoval López (1991).

Tipos de Tarjetas de Crédito

Según Simon (1997), existen diferentes tipos de tarjetas de crédito, la cuales se detallan a través de la siguiente tabla.

Tabla 5. Tipos de Tarjetas de Crédito.

Tipos de Tarjetas de Crédito	
El crédito que conceden	se otorga un crédito a los titulares de estas.
Según el emisor	Según BBVA (2023) las tarjetas de crédito según el emisor, se divide en:

	<ul style="list-style-type: none"> • Universales: emitidas por el Banco y operan con marca VISA o MASTERCARD, se utiliza en todos los establecimientos adheridos a la marca. • Privadas: emite una entidad financiera, sólo se puede utilizar en una red limitada de establecimientos.
Propias de un establecimiento comercial	Aquellas que son emitidas por ciertos establecimientos comerciales, distingue e identifica a determinados clientes.
Ámbito objetivo	<ul style="list-style-type: none"> • Universales: se utiliza para obtener cualquier tipo de bienes o servicios. • Particulares: son emitidas para utilizar en servicios particulares, tales como: Gas Club, Swisshotel, entre otros.
Ámbito territorial de Validez	<ul style="list-style-type: none"> • Internacionales: su uso es a nivel mundial. • Nacionales: se limita a utilizarse dentro del país que se expide la misma.
Ámbito Temporal	<ul style="list-style-type: none"> • Limitadas: por lo general las tarjetas se expiden por un tiempo determinado. • Ilimitadas: no tienen fecha de caducidad.
Según el público	<ul style="list-style-type: none"> • Personales: para compra y venta de bienes o servicios de consumo privado. • Empresariales: cubrir gastos de la empresa, tales como: aprovisionamiento, representaciones empresariales, entre otros.
En función del pago	<p>Según BBVA (2023), las tarjetas de crédito en función del pago se dividen en:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pago a final de mes: conocido como pagos corrientes. • Pago Aplazado (<i>revolving</i>): una cantidad o porcentaje fijo mes a mes, sumando intereses. • Pago personalizado (<i>revolving</i>): un pago concreto, recibo mensual de la tarjeta, se suma intereses.
Según el poder adquisitivo	Entre las principales se tiene: Clásicas, Gold, Platino. Dependen del nivel de ingresos que mantienen los usuarios.

Nota: Tomado de Saltos Estrella (2020).

Procesamiento Tarjetas de Crédito

Las transacciones con tarjetas de crédito se realizan a través de un grupo de intermediarios, mismos que realizan operaciones necesarias para completar los pagos que se realizan con las tarjetas de crédito. Los intermediarios registran a comerciantes para que estos acepten los pagos, manejen transacciones con tarjetas, administren el proceso de resolución de problemas, y establezcan reglas que rijan las transacciones con tarjetas en conjunto con las agencias reguladoras.

El procesamiento de tarjetas de crédito implica los siguientes pasos: *autorización, compensación y liquidación*. Esta red incluye a los emisores de tarjetas, los comerciantes adquirentes/procesadores, los tarjetahabientes y los comerciantes.

- El emisor de la tarjeta entrega, factura y les cobra el pago a los consumidores;
- El comerciante adquirente recluta comerciantes para que acepte el medio de pago y proporciona el servicio de Front-End¹ de enrutamiento de la transacción a las instalaciones de procesamiento de la red;
- El procesador es responsable de entregar la transacción al emisor de la tarjeta correspondiente para que se facture al cliente y el comerciante reciba los fondos para la compra;
- Finalmente, los adquirentes suelen delegar el procesamiento real a proveedores de servicios externos.

A continuación, se presenta en la siguiente ilustración el proceso de Autorización y el proceso completo de las transacciones con tarjetas de crédito para las instituciones que emiten tarjetas de crédito, y posteriormente se describe cada uno de los pasos del procesamiento de tarjetas de crédito:

¹ Se refiere a la funcionabilidad y usabilidad de un sitio web, aplicación, es el desarrollo del lado del cliente (HubSpot, 2023).

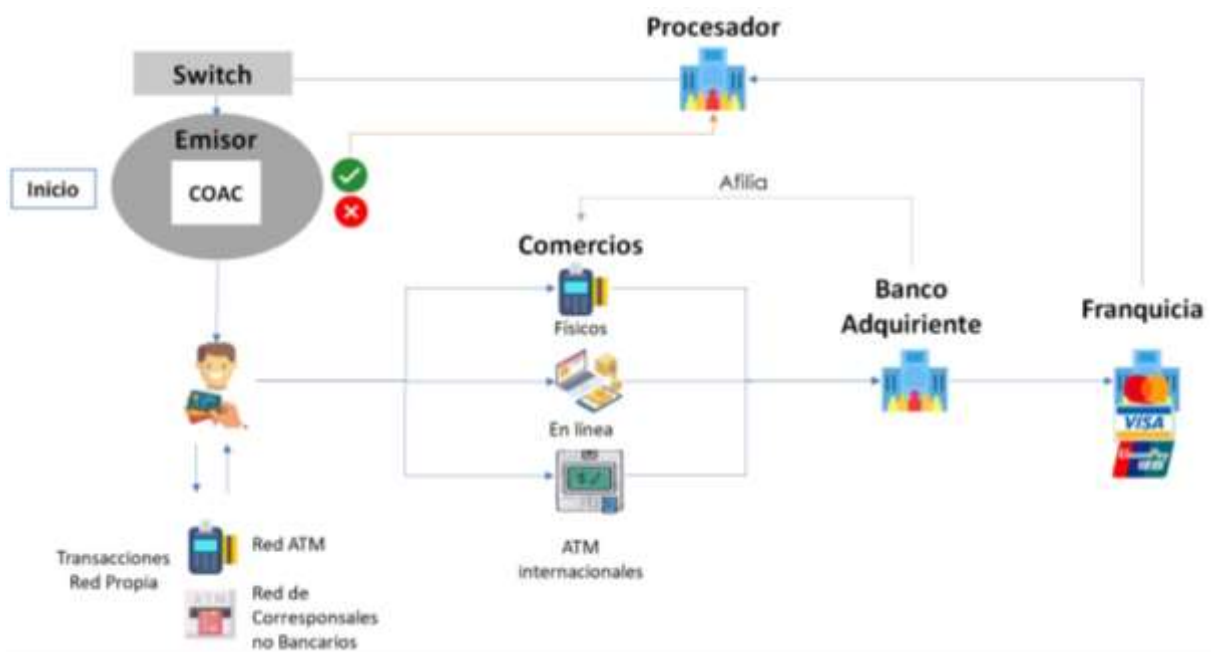


Ilustración 1. Proceso Autorización Tarjetas Crédito.

1. La autorización es el proceso de obtener el permiso del banco que emitió la tarjeta para aceptar el pago de esta.

- Este proceso empieza cuando un consumidor presenta su tarjeta al comerciante para realizar una compra. Por lo general, esta autorización ocurre en el punto de venta o se realizan en situaciones de “tarjeta no presente” (por ejemplo, en línea). Los comerciantes generalmente obtienen la autorización electrónicamente, ya sea haciendo que el consumidor pase la tarjeta a través de un terminal en el punto de venta o introduciendo manualmente los datos de la tarjeta. Algunas transacciones aún dependen de la autorización de voz, lo que implica que el comerciante llame a un centro de autorización para obtener permiso para aceptar la tarjeta.
- Posteriormente, la terminal envía el número de identificación del comerciante, la información de la tarjeta y el monto de la transacción al procesador de la tarjeta.
- El sistema del procesador lee la información y envía la solicitud de autorización al banco emisor específico a través de la red de tarjetas.

- El banco emisor realiza una serie de comprobaciones de fraude y verifica que la línea de crédito disponible del titular de la tarjeta sea suficiente para cubrir la compra antes de devolver una respuesta, ya sea otorgando o denegando la autorización.
- Finalmente, el comerciante adquirente recibe la respuesta y se la transmite al comerciante (DeGennaro, 2006).

2. La compensación y liquidación es el proceso de enviar transacciones a través de la red de Visa o MasterCard para que el comerciante pueda recibir el pago por la venta.

- La compensación se da cuando el consumidor compra un artículo con una tarjeta de pago, en el cual, el consumidor y el comerciante forman una obligación contractual, es decir, el comerciante se compromete a entregar los bienes o servicios, y el consumidor se compromete a pagar por ellos.
- La liquidación es el proceso mediante el cual se entregan los activos para cumplir con esa obligación, en donde intervienen varias entidades.

Es decir, la compensación comprende una serie de actividades que facilitan la liquidación, en otras palabras, desde el momento en que se produce la transacción o compra hasta que se liquida (DeGennaro, 2006).

Según el autor DeGennaro (2006), en la ilustración 2, se puede observar un proceso típico sobre el procesamiento de transacciones con tarjeta de crédito, y posteriormente se describirá cada uno de los actores que intervienen en el proceso.

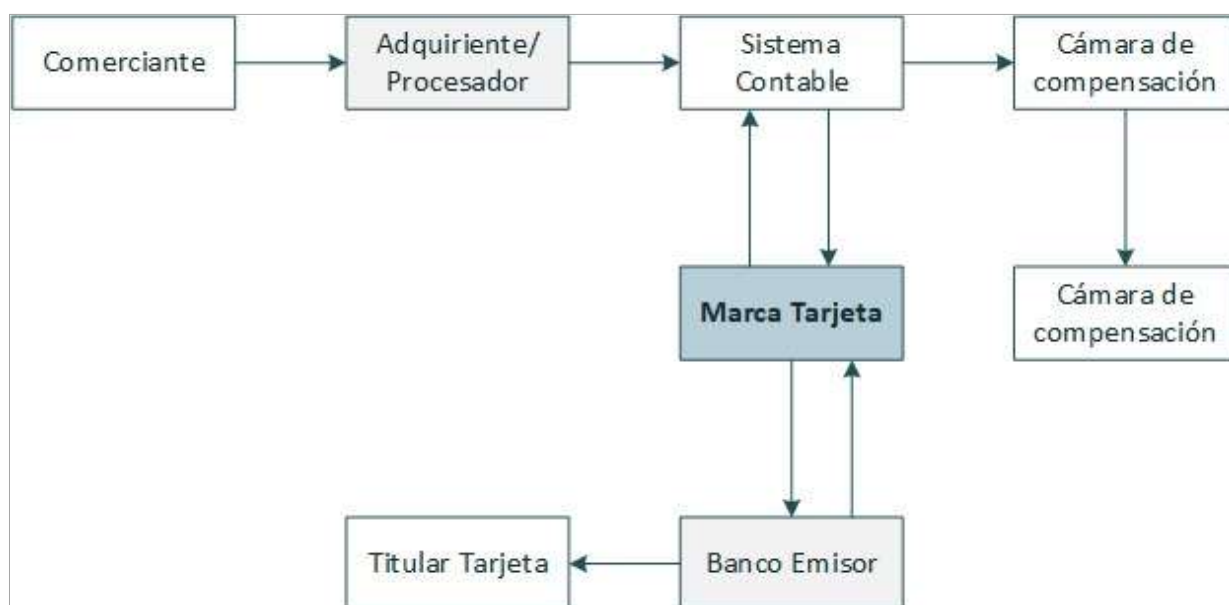


Ilustración 2. Proceso de Transacciones Tarjeta de Crédito. Por: DeGennaro (2006).

1. El comerciante envía sus transacciones a su adquirente comercial.
2. El comerciante adquirente envía esta información a un sistema de contabilidad comercial
3. El sistema distribuye las transacciones a la red adecuada: transacciones de Visa a la red de Visa, transacciones de MasterCard a la red de MasterCard, etc., el monto de la transacción y genera instrucciones para remitir la diferencia al banco del comerciante para su depósito en la cuenta del comerciante.
4. A su vez, el Sistema de Contabilidad Comercial envía estas instrucciones a la red de una Cámara de Compensación Automatizada (ACH), que es un sistema informático que se utiliza para procesar transacciones electrónicas entre las instituciones de depósito participantes.
5. El Sistema Contable envía información sobre las transacciones del comerciante a *Interchange*, que es parte de la red de Visa o MasterCard.
6. El intercambio transfiere datos entre el procesador de tarjetas y el banco emisor.

7. *Interchange* determina la tarifa de intercambio y las evaluaciones de Visa/MasterCard (para cubrir el costo de los servicios del banco emisor y los costos de la red) y envía la información al banco emisor de la tarjeta.
8. El banco emisor remite el monto de la transacción, menos la tasa de intercambio.
9. Finalmente, el banco emisor factura al titular de la tarjeta y cobra el saldo DeGennaro (2006).

Ventajas y Desventajas del Uso de Tarjetas de Crédito

Las tarjetas de crédito son un medio de pago, en el cual se recibe financiamiento a bajo costo. Sin embargo, el uso de estas tiene ventajas como desventajas. A continuación, a través de la siguiente tabla, se presenta algunas:

Tabla 6. Ventajas y Desventajas del Uso de Tarjetas de Crédito.

Ventajas	Desventajas
Comprar ahora, pagar después.	Cargos adicionales.
Seguridad de pago, al no necesita cargar efectivo.	Seguridad cuando sucede un fraude, robo o pérdida de la tarjeta.
Medio de pago aceptado en la mayoría de los comercios.	Mal uso del financiamiento.
Permite realizar compras a través de Internet.	
Permite realizar compras nacionales e internacionales.	
Pago fácil y rápido.	
Empezar un historial crediticio.	
Disponibilidad de uso 24/7	

Nota: Tomado de Daza (2014).

Características principales tarjetas de Crédito y Débito

Como se explicó en los apartados anteriores, las tarjetas de crédito, así como también las tarjetas de débito son medios de pago que se utiliza de forma creciente en el mercado, mismas que se caracterizan principalmente por:

Tabla 7. Principales Características Tarjetas Bancarias.

Características Principales Tarjetas Bancarias	
Crédito	Débito
Permite comprar o diferir en cuotas sin necesidad de tener el monto total en ese momento	Gasta el saldo disponible en la cuenta, no asume deudas.
Ofrece beneficios como: acumulación, canje de millas.	Reemplazo al efectivo, seguro y cómodo.
Buena herramienta para construir historial crediticio.	Se puede realizar transacciones en canales como Corresponsales no Bancarios, Banca Web.

Nota: Tomado de Banco Pichincha (2022).

Diferencias entre las Tarjetas de Débito y Crédito.

La diferencia principal en lo que refiere a tarjetas de crédito y débito es de dónde proviene el dinero para usarlas, sin embargo, existe otros puntos clave que se detallan a continuación:

Tabla 8. Diferencias entre Tarjetas de Crédito y Débito.

Diferencias entre Tarjetas de Crédito y Débito		
	Crédito	Débito
Origen de fondos	<ul style="list-style-type: none"> Financiamiento a través de un préstamo que la institución emisora concede. 	<ul style="list-style-type: none"> Vinculado a una cuenta de ahorros o corriente. Cupo máximo para retiros o compras diarias.

	<ul style="list-style-type: none"> • El cupo máximo es el que autorice la entidad financiera de acuerdo a la capacidad de pago. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se puede pagar valores de acuerdo con el saldo disponible en cuenta.
Forma de Pago	<ul style="list-style-type: none"> • Diferir según el tiempo que se pueda saldar la deuda. • El diferimiento puede tener o no intereses: depende del banco emisor y del establecimiento. • Se puede realizar consumos corrientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • El dinero se debita inmediatamente de la cuenta. • No se asume deuda.
Acceso a beneficios	<ul style="list-style-type: none"> • Pagar a plazos y ofertas. • Acceso a planes de recompensas, acumulación de millas, planes de seguros o asistencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar transacciones en canales como: Corresponsales no Bancarios, cajeros automáticos, pagos en establecimientos, sitios web.
Comisiones e Intereses	<ul style="list-style-type: none"> • Comisiones por mantenimiento. • Comisiones por avance de efectivo, seguros, accesos a salas VIP de aeropuertos, asistencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Costo de emisión y renovación de tarjeta. • No se paga intereses a la institución bancaria cuando se utiliza. • Costo de comisiones al retirar dinero en ATM's diferentes a la entidad emisora.
Usos	<ul style="list-style-type: none"> • Fondo de emergencia para cubrir un gasto imprevisto que se puede pagar en varias cuotas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Gastos planificados de acuerdo con el presupuesto de cada usuario.

Nota: Tomado de Banco Pichincha (2022).

De acuerdo con las diferencias presentadas entre estos dos tipos de tarjetas bancarias se identifica mayor número de beneficios con las tarjetas de crédito en

cuanto a los usos, acceso a beneficios, origen de fondos, formas de pago, entre otros. Por lo cual la presente investigación se centrará únicamente en el análisis de este producto de crédito en Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Rentabilidad de Tarjetas de Crédito

Según Blazheski y Karp (2017), las operaciones con tarjetas de crédito ha sido uno de los productos más rentables para los bancos durante algunos años. El margen entre el costo de financiación y los tipos de interés de las tarjetas de crédito se ha mantenido en un nivel alto en los últimos 30 años, a pesar de la competencia de la emisión de tarjetas de crédito por parte de otras entidades.

Los autores señalan que el aumento de los tipos de interés en las tarjetas de crédito está relacionado con los niveles de riesgo, en relación con otros productos de crédito respaldadas por garantías, lo cual puede verse reflejado en la morosidad en comparación con otros productos crediticios. Es decir, cuando la tasa de interés es mayor al coste de financiamiento la tasa de morosidad es menor, generando mayor rentabilidad. Sin embargo, otras características tales como los beneficios, recompensas, puntos, representa un coste mayor para el tarjetahabiente representando mayor ganancia en las entidades emisoras de tarjetas de crédito.

A pesar de que existen estudios en donde se demuestra la rentabilidad en las entidades que emiten tarjetas de crédito, se debe medir el nivel de éxito dentro del entorno de este tipo de producto. Las instituciones que empiecen a emitir este tipo de producto requieren de una gran capacidad de análisis para la administración y gestión de los riesgos, reducción de costos operativos y mejora de la captación de clientes. Así como también, es imperante estar a la vanguardia tecnológica debido a que las tarjetas de plástico ya han sido reemplazadas por aplicaciones móviles que contienen el chip y permiten a los tarjetahabientes efectuar los pagos, con las medidas de seguridad avanzadas e innovadoras, lo cual es una oportunidad para mejorar el servicio y reducir los costes a través de una tarjeta de crédito digital.

Análisis de la Institución y Normativa

Análisis de la Institución

En Ecuador existen varias Cooperativas de Ahorro y Crédito que pertenecen a diferentes segmentos de la Superintendencia de la Economía Popular y Solidaria (SEPS). Las cooperativas pueden pertenecer desde el segmento 1 hasta el 5, y según datos de la SEPS, existe un total de 469 Cooperativas de Ahorro y Crédito en el país (2022).

A continuación, se presenta una tabla (9) con la caracterización por segmentos de las instituciones que son reguladas por la SEPS de acuerdo al saldo de los activos que mantienen:

Tabla 9. Listado de Entidades del SFPS 2023.

Segmentos de Entidades – SEPS		
Categoría	Activos	Número
Segmento 1	mayor a \$ 80 millones	51 (47 COAC ² y 4 Mutualistas)
Segmento 2	mayor a \$ 20 millones hasta \$ 80 millones	58 COAC
Segmento 3	mayor a \$ 5 millones hasta \$ 20 millones	99 COAC
Segmento 4	mayor a \$ 1 millón hasta \$ 5 millones	146 COAC
Segmento 5	menor a 1 millón	6 COAC

Nota: Tomado de SEPS (2023).

Para analizar la factibilidad de implementar tarjetas de crédito en cooperativas y que cumplan con los requisitos para poder emitir este producto, se delimitó el análisis a una Cooperativa que pertenece al Segmento 1: La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo. Esta institución nació en Paute bajo la convicción de 12 socios a raíz del desastre de la “Josefina” en el año de 1996, con el lema que hasta la actualidad lo mantienen de “Invirtiendo en la esperanza”. Se creó mediante acuerdo ministerial No. 0836 el 27 de mayo de 1996 y fue autorizada

² COAC: Cooperativa de Ahorro y Crédito

para su funcionamiento por la Superintendencia de Bancos y Seguros según resolución N° SBS-2006-707; actualmente es regulada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria mediante oficio SEPS-IFPS-2012-2033 del 28 de diciembre del 2012.

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo está presente en 11 provincias del Ecuador, como se visualiza en la Ilustración 3: Azuay, Cañar, Loja, Chimborazo, Pichincha, Guayas, El Oro, Manabí, Zamora Chinchipe y Morona Santiago. Cuenta con 69 agencias a nivel nacional, más de 690 mil socios a nivel nacional, 6134 puntos de pago, 781 corresponsales no bancarios y 126 cajeros propios. La sede de la cooperativa es en Cuenca, Provincia del Azuay por lo que a nivel nacional es reconocida principalmente en el centro sur del Ecuador. A nivel financiero, la Cooperativa se encuentra dentro del segmento 1, cuenta con 1.496,84 millones de dólares estadounidenses (USD) en activos, 1.303,99 millones de USD en pasivos y cuenta con un patrimonio de 192,85 millones de USD, cifras con corte a mayo 2023.

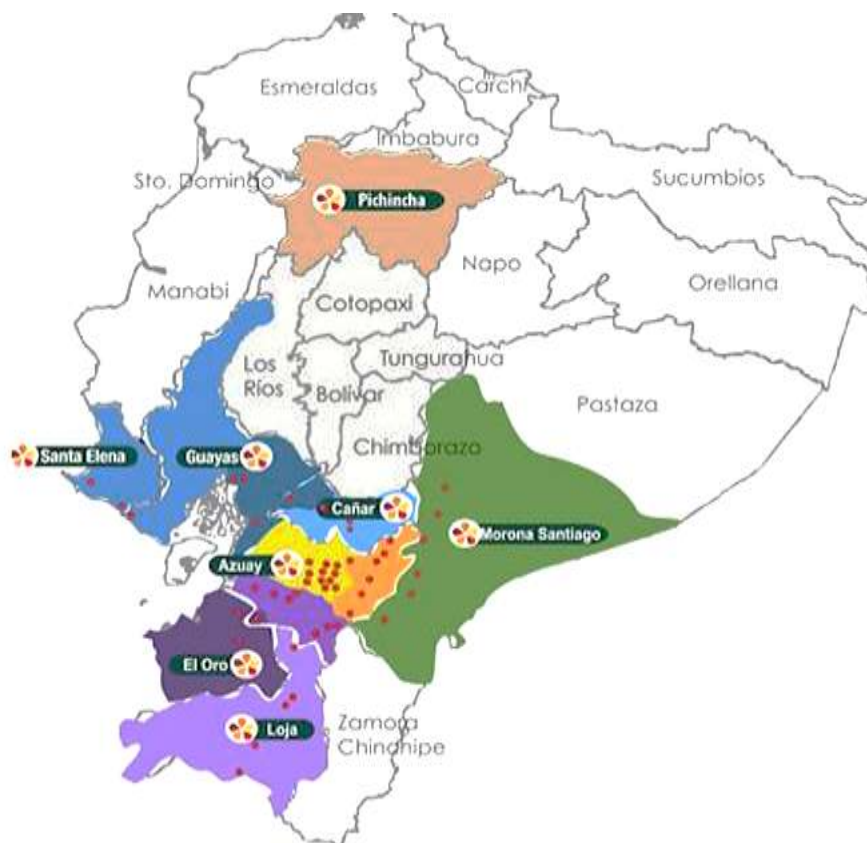


Ilustración 3. Posicionamiento de la COAC Jardín Azuayo en el Ecuador, por COAC Jardín Azuayo, 2023.

Misión

“Es una sociedad cooperativa segura, participativa e incluyente. Contribuimos a mejorar las condiciones de vida de las comunidades a través de servicios financieros y educación cooperativa, con calidad y cercanía” (COAC Jardin Azuayo, 2023).

Visión

“En el 2023 Jardín Azuayo es un espacio de vivencia del Cooperativismo y fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria” (COAC Jardin Azuayo, 2023).

Como se mencionó en el apartado de la justificación de la presente investigación, la cooperativa se ha caracterizado por mantener los valores institucionales a través del tiempo, esto ha contribuido a que la institución se vincule y siga ofreciendo sus servicios a personas, comunidades, y localidades vulnerables.

A continuación, se presenta un listado de los valores que practica la institución:

- Solidaridad
- Apoyo mutuo
- Transparencia
- Compromiso
- Honestidad
- Fidelidad
- Respeto a la naturaleza
- Integridad
- Confianza
- Responsabilidad
- Democracia

Con respecto a las políticas que maneja la institución, ha permitido diseñar normas internas para regular y delimitar reglas, objetivos dentro de la misma. Estas políticas en las que se basa la Cooperativa van de la mano tanto de la misión-visión institucional. A continuación, se detallan las políticas institucionales que mantiene la cooperativa en análisis:

<i>Tabla 10. Políticas COAC Jardín Azuayo.</i>	
Educación:	<ul style="list-style-type: none"> • Educación cooperativa permanente hacia la comunidad. • Fortalecer su identidad a lo largo de las distintas generaciones.
Inclusión:	Acciones para garantizar la inclusión económica, financiera y social.
Desconcentración y Participación:	<ul style="list-style-type: none"> • Rendición de cuentas. • Evaluación de elecciones. • Toma de decisiones estratégicas.
Uso responsable de recursos:	Minimizar el impacto al medio ambiente.
Seguridad Financiera:	Garantizar la solvencia, sostenibilidad, eficiencia, independencia financiera.
Comunicación:	Oportuna, incluyente y solidaria, potenciando la confianza de socios, directivos, colaboradores.
Igualdad de Oportunidades:	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer capacidades de los socios, directivos, colaboradores. • Igualdad de condiciones

Nota: Tomado de COAC Jardín Azuayo (2023).

Por otra parte, la institución en análisis cuenta con diferentes objetivos estratégicos en las siguientes áreas de gran importancia, mismas que, a continuación, se presenta en la siguiente ilustración:



Ilustración 4. Áreas estratégicas COAC Jardín Azuayo, por COAC Jardín Azuayo, 2023.

Estructura Organizacional

La Cooperativa mantiene un organigrama circular como se visualiza en la ilustración 5. Este organigrama se basa en la cultura y filosofía de la institución en el cual satisfacer las necesidades de los socios es el objetivo principal de la misma.



Ilustración 5. Estructura Organizacional COAC Jardín Azuayo, por COAC Jardín Azuayo, 2023.

La Cooperativa está conformada por todos los socios, directivos, colaboradores. El trabajo conjunto con los procesos de participación, comunicación y educación cooperativa permite que los involucrados se conviertan en actores principales, para la construcción de esta estructura organizacional en búsqueda de alcanzar una sociedad cooperativista y solidaria en el país.

Además, la cultura de la institución está conformada por los socios que son el centro de la estructura organizacional, en búsqueda de la contribución al buen

vivir de comunidades, localidades o sectores, a través de los servicios sociales y financieros que presta la Cooperativa. Por otra parte, la institución promueve el trabajo en equipo como un elemento de integración, para esto, los colaboradores, directivos asumen responsabilidades globales, no solo tareas, fomentando el desarrollo personal y profesional de quienes integran la Cooperativa, cuyo trabajo se basa principalmente en la confianza, de tal manera que pueda mantener la eficiencia y calidad en los servicios, al igual que la satisfacción de los socios (COAC Jardín Azuayo, 2023).

El Gobierno Cooperativo consta de dos ámbitos: Directivo y Administrativo. El primero nace de un proceso de elección representativo, y el segundo de una designación de colaboradores, en base a la metodología de gestión por competencias. En la parte administrativa, el Consejo de Administración designa al Gerente de la Cooperativa, que se convierte en la máxima instancia administrativa, y el Gerente contrata a su vez a los colaboradores bajo el proceso de gestión por competencias. En cuanto al Gobierno Cooperativo está formado por la Asamblea General de Representantes, el Consejo de Administración, el Consejo de Vigilancia, y la Comisión de Educación Cooperativa. Por otra parte, el gobierno de cada oficina lo conforman la Asamblea de delegados Locales, la comisión de crédito, la comisión de educación cooperativa, y la administración local representada por el responsable de oficina (COAC Jardín Azuayo, 2023).

Objetivos Estratégicos

El análisis de implementación del producto de tarjetas de crédito en la cooperativa servirá de insumo para contribuir al cumplimiento de algunos objetivos del plan estratégico que tiene la institución en las siete diferentes áreas involucradas. Según información publicada por la cooperativa, los objetivos estratégicos de las siguientes áreas son los que se detallan en las ilustraciones que se presentan a continuación:

<p>Talento Humano</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructurar y aplicar un plan de sucesión alineado al modelo de gestión y la cultura organizacional. • Fortalecer las metodologías de reclutamiento y selección. • Implementar mejoras en el sistema de compensación e incentivos institucionales. • Impulsar espacios de integración. • Alinear permanentemente la estructura organizacional al modelo de gestión y cultura organizacional. • Implementar y evaluar el sistema de salud y seguridad ocupacional. • Desarrollar planes anuales de dimensionamiento de colaboradores y de incorporación. • Establecer mecanismos de sucesión para colaboradores. 	<p>Educación</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualizar los programas de formación dirigidos a socios, jóvenes y organizaciones. • Elaborar participativamente e implementar el plan integral de formación y capacitación para socios, directivos y colaboradores. • Ejecutar programas de educomunicación dirigidos a socios nuevos y socios con primer crédito. • Mejorar el plan de inducción para colaboradores y directivos nuevos y colaboradores con cargos nuevos. • Realizar programas de reinducción para directivos y colaboradores. • Reforzar el acompañamiento y evaluación de los procesos de formación y capacitación. • Vigorizar el funcionamiento de la Comisión de Educoope Institucional y Comisión de Educoope Local. • Institucionalizar el modelo comunicacional corazón-boca-oreja basado en una educomunicación y comunicación solidaria. • Fortalecer la gestión de educación en las oficinas (Educadores Cooperativos). • Desarrollar un plan comunicacional adaptado a las generaciones, pueblos y culturas. • Implantar la gestión del conocimiento en la Cooperativa (propuesta pedagógica y constructivista).
---	--

Ilustración 6. Objetivos Estratégicos COAC Jardín Azuayo, por COAC Jardín Azuayo, 2023.

<p>Gobernabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar sistemas de formación, inducción e información para desarrollar las capacidades de directivos y colaboradores para un buen gobierno. • Incorporar a la Normativa el Código de Buen Gobierno: rendición de cuentas en todas las instancias, modelo de estructura de actas, etc. • Socializar los sistemas de retribución de directivos y colaboradores, compras y contratos. • Aplicar procesos de evaluación de cumplimiento de políticas institucionales en los planes de auditoría interna según disposiciones del Consejo de Administración. • Evaluar el riesgo estratégico de gobierno. • Ampliar la delegación de responsabilidades directivas y administrativas. • Promover alianzas: potenciar la incidencia de Jardín Azuayo en el sector Cooperativo. • Fortalecer el gobierno cooperativo en su estructura, formación y capacitación. • Desarrollar mecanismos de sucesión para directivos. 	<p>Gestión de Calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir e implementar un sistema de gestión de la calidad con enfoque a riesgos. • Aplicar un sistema de gestión integral de quejas y reclamos (canales, monitoreo y planes de acción). • Implementar un plan de certificación para colaboradores en gestión de calidad y gestión de riesgos. • Definir y desarrollar el modelo de gestión documental. • Optimizar los procesos. • Gestión para el desarrollo de automatizaciones. • Definir metodologías para medir la disponibilidad de los canales y servicios. • Alinear la normativa interna y externa de la Cooperativa. • Desarrollar procesos de minería de datos para gestión de la calidad y riesgos. • Instituir la unidad de prevención y detección de fraudes. • Fortalecer el sistema de información gerencial.
---	--

Ilustración 7. Objetivos Estratégicos COAC Jardín Azuayo, por COAC Jardín Azuayo, 2023.

<p>Cercanía y Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un sistema de conocimiento y gestión de socios (SRS-CRM). • Potenciar los canales de servicio al socio. • Fortalecer el servicio de crédito (metodología, capital social). • Implementar la precalificación de crédito en JaWeb, incluyendo requerimientos para socios del exterior. • Ejecutar un plan de mejora continua de productos de ahorro (diversificación de servicios, atención a menores de edad, organizaciones). • Evaluar y potenciar los servicios con migrantes. • Definir un plan de expansión de la Cooperativa en zonas con potencialidad. • Fortalecer los canales de comunicación Institucional para difusión de los servicios. • Realizar un plan de fortalecimiento y expansión del programa de crédito con acompañamiento técnico. • Gestionar la innovación de servicios. • Establecer alianzas con el sector de la EPS, sector público y privado. • Fortalecimiento integral tecnológico. • Desarrollar un modelo de gestión integral para el trabajo en territorio: Servicios, Educoope, DIES. • Conformar equipos de negociación y relacionamiento con la SEPS y organismos de control. 	<p>Sostenibilidad Financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir políticas para la absorción de cooperativas y establecer límites de riesgo. • Implementar herramientas de colocaciones y captaciones: Web empresarial, precalificación en línea, apertura de cuentas en línea, etc. • Realizar estudios económicos locales, alerta temprana de sobreendeudamiento y monitoreo del ciclo financiero. • Mantener la política de capitalización total de excedentes. • Fortalecer el sistema de gestión de cobranza prejudicial y judicial. • Vigorizar la gestión de inversiones en activos fijos. • Desarrollar un plan de fondeo de terceros. <p>Economía Solidaria</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementar una metodología de fortalecimiento de la Economía Popular y Solidaria (creación y fortalecimiento). • Fortalecer la estructura y gestión de la Dirección de Impulso a la Economía Solidaria (DIES). • Ampliar alianzas estratégicas con entidades relacionadas con la EPS. • Generar articulación y sinergia entre la DIES, Educoope y Servicios.
--	---

Ilustración 8. Objetivos Estratégicos COAC Jardín Azuayo, por COAC Jardín Azuayo, 2023.

Cifras

Jardín Azuayo cuenta con una calificación de riesgo AA con perspectiva estable, es decir, “la institución es muy sólida financieramente, tiene buenos antecedentes de desempeño y no parece tener aspectos débiles que se destaquen” según la calificadora de riesgos Pacific Credit Rating S.A (2023). La Cooperativa mantiene una sólida trayectoria dentro del mercado financiero, se encuentra en el tercer lugar de las cooperativas más grandes a nivel del país. Además, la mayoría de sus indicadores se han mantenido estables y por encima del sistema, demostrando un adecuado control del riesgo integral.

Según el informe de calificación de riesgo realizado a la Cooperativa por Pacific Credit (2022), la institución refleja un incremento interanual de +22,68% por un total de 44,36 USD millones. El incremento se debe principalmente al aumento de los intereses y descuentos ganados del crecimiento en las colocaciones e intereses generados por las inversiones en títulos valores. Por otra parte, se refleja de igual manera un incremento en los egresos financieros de +10,22% debido al incremento de las obligaciones con el público, específicamente por los intereses pagados en los depósitos a plazo, ahorros programados y cuentas de ahorro a la vista. Por tanto, al lograr generar mayores ingresos que egresos en el año 2022, el margen financiero bruto generó un crecimiento de +32,36% con respecto al año 2021. Con respecto a las provisiones también tiene crecimiento en +45,03% obedeciendo al incremento en provisiones de la cartera de crédito en el segmento consumo. A pesar, del incremento en provisiones la institución tuvo un incremento en el margen financiero neto +26,63%.

Además, el informe realizado en el año 2023 por la calificadora de riesgo Pacific Credit, recalca el desempeño de la institución, debido al incremento en los indicadores de rentabilidad, por un lado, el ROE crece en +2,38%, con un resultado de 6,72% y el ROA aumenta en +0,30% ubicándose en 0,85%; con lo cual, ambos porcentajes continúan siendo elevados frente al sistema (ROE: 4,89%; ROA: 0,60%).

A continuación, se presenta una ilustración sobre el crecimiento de los indicadores de rentabilidad que mantiene la Cooperativa:

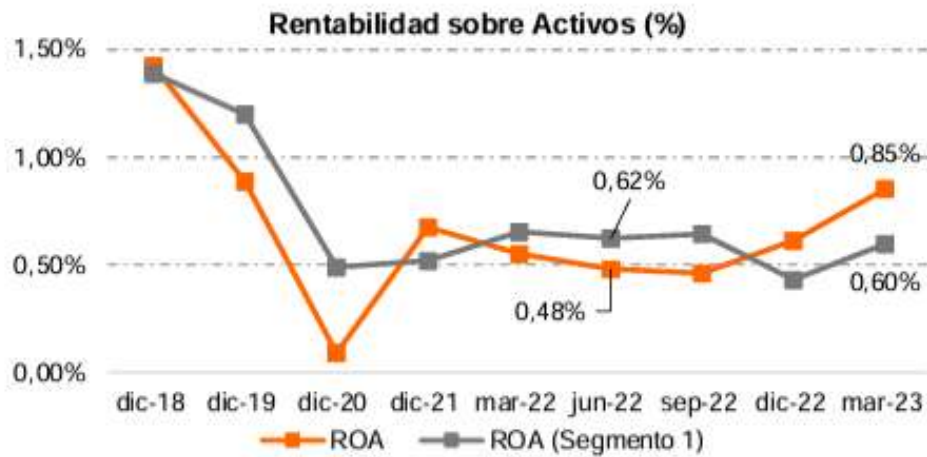


Ilustración 9: ROA COAC Jardín Azuayo. Fuente: Jardín Azuayo (2023). Elaborado por: PCR (2023).

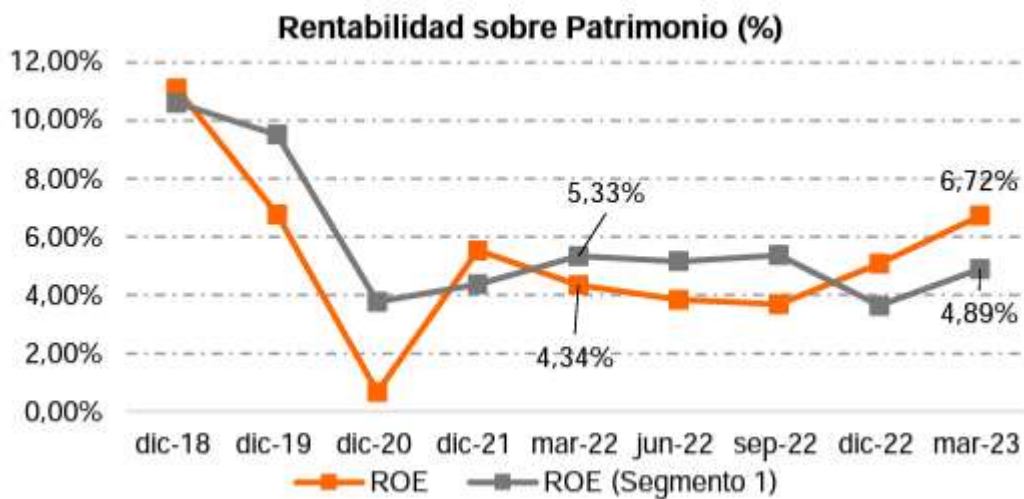


Ilustración 10: ROE COAC Jardín Azuayo. Fuente: Jardín Azuayo (2023) Elaborado por: PCR (2023).

Por último, es necesario recalcar que la institución realiza un adecuado seguimiento, control, y mitigación de los riesgos; debido a que, se realiza un análisis Ethical Hacking³ y de auditoría informática para identificar y establecer estrategias y acciones de vulnerabilidades que se puedan presentar.

³ Ethical Hacking: hackeo ético, se refiere a estrategias y acciones en contra de atacantes malintencionados o vulneraciones de seguridad informática.

Productos y Servicios

La Cooperativa de Ahorro y Crédito Jardín Azuayo oferta a los socios diferentes productos y servicios tales como:

- Créditos.
- Ahorros.
- Recaudaciones y Pagos.
- Servicios Virtuales.

Dentro de las operaciones crediticias, la cooperativa mantiene los siguientes segmentos: inmobiliario, microcrédito, comercial, y consumo que es uno de los principales y con mayor porcentaje de cartera dentro de este tipo de segmento.

Según los tipos de productos que ofrece la cooperativa se tienen los siguientes (tabla 11):

Tabla 11. Tipos de Crédito COAC Jardín Azuayo.

Tipos de Crédito	
1. Crédito con ahorro: Tasa: 12,77% anual.	<ul style="list-style-type: none">• Plazo: 7 años.• Ser socio mínimo un mes.• Mantener en la cuenta una base de ahorros igual al 10% del monto a solicitar.• Tener un ahorro promedio de tres meses.
2. Crédito sin ahorro: Tasa: 15,25% anual.	<ul style="list-style-type: none">• Plazo: 7 años• No requiere ahorro previo.
3. Crédito emergente: Tasa: 11,22% anual.	<ul style="list-style-type: none">• Plazo: hasta 48 meses• Monto: hasta \$8.000• Es un crédito otorgado a personas naturales.• Los fondos otorgados son para salud, educación o calamidad comprobada
4. Línea de crédito: Con ahorro: 12,77% anual; Sin ahorro: 15,25% anual.	<ul style="list-style-type: none">• Consiste en una concesión de dinero a un socio hasta por un monto definido con anterioridad;

	<ul style="list-style-type: none"> • El socio podrá disponer de parte o la totalidad de este monto el momento que él así lo requiera, dentro de un plazo estipulado y acordado entre las partes.
<p>5. Crédito verde: Tasa: 11% anual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plazo: 7 años • Permite financiar la compra de transporte productivo (medios de transporte eléctrico, híbridos y de combustión amigable con el ambiente) y transporte alternativo (bicicletas y medios de transporte eléctrico, híbridos y de combustión amigable con el ambiente).
<p>6. Crédito Pymes: Tasa 10,50% anual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plazo: 7 años • Para socios que se dediquen a la producción y comercialización de bienes y servicios, con dos años de funcionamiento.
<p>7. Crédito Empresarial: Tasa 9,30% anual.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plazo: 7 años. • Para socios que se dediquen a la producción y comercialización de bienes y servicios: <ul style="list-style-type: none"> - Con cinco años de funcionamiento y que hayan manejado sus recursos en la cooperativa, o - Hayan obtenido créditos durante los últimos tres años, o - Tengan convenios con la cooperativa, o - Organizaciones de la Economía Solidaria y/o compañías de transporte.
<p>8. Crédito de Vivienda: Tasa 9% anual</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Plazo: 15 años • Monto: hasta 100.000 • Para la adquisición de terreno destinado para la construcción de vivienda, remodelación de vivienda o compra de vivienda terminada, para uso del deudor y su familia, con hipoteca del bien a adquirir, y cobertura del 100% de bien.

Nota: Tomado de COAC Jardín Azuayo (2023).

Dentro de los tipos de Ahorro, la Cooperativa oferta los siguientes productos:

Tabla 12. Tipos de Ahorro COAC Jardín Azuayo.

Tipos de Ahorro	
<p>Ahorro Programado:</p> <p>Tasas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corto Plazo: 6 meses (6,5%); De 7 a 12 meses (7%) • Mediano Plazo: 1 a 5 años (8%) • Largo Plazo: más de 5 años (8,5%) 	<p>El socio elige la meta de ahorro, el valor a ahorrar, la frecuencia de sus depósitos y el plazo de acuerdo con las condiciones y tipo de ahorro contratado</p>
<p>Ahorro a la vista:</p> <p>Tasa Anual: 3,5% anual</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Es el dinero que ingresa y se controla a partir de una cuenta de ahorros. • Su principal característica es la disponibilidad del dinero en cualquier momento.
<p>Certificado de depósito a plazo:</p> <p>Tasas</p> <ul style="list-style-type: none"> • 30 a 59 días: 5,65% • 60 a 89 días: 5,90% • 90 a 179 días: 6,15% • 180 a 269 días: 6,65% • 270 a 359 días: 6,90% • Más de 360 días: 7,90% 	<p>Es un ahorro a plazo fijo y a mayor plazo, mayor tasa. Los intereses mensuales están sujetos a la retención de los impuestos de ley.</p>

Nota: Tomado de COAC Jardín Azuayo (2023).

Recaudaciones y Pagos: a través de los diferentes canales que mantiene la cooperativa, se puede pagar Servicios Básicos, recaudaciones municipales, recaudaciones de remesas del exterior, recaudaciones de pensiones de acuerdo con los convenios que la institución mantiene.

Servicios Virtuales: a través de los servicios virtuales la cooperativa mantiene los siguientes canales: Jardín Azuayo Tiendas, Tarjetas de Débito, Jardín Azuayo Virtual, Cash Dro, Corresponsales Solidarios, Jardín Azuayo Pagos, Jardín Azuayo Móvil, Cajeros o ATM's, Kiosko de autoservicio.

Además de la oferta de servicios financieros como los no financieros, es necesario mencionar la responsabilidad social que mantiene la COAC Jardín Azuayo con los grupos de interés tanto externos como internos: socios, comunidades, organizaciones, proveedores, gobierno, entes de control, otras instituciones financieras, asambleas generales, colaboradores. La cooperativa fomenta espacios de participación con todos los grupos de interés, tales como: las asambleas locales de socios, veeduría social por parte de los directivos. Por otra parte, mantiene políticas de igualdad de oportunidades, otorga los beneficios de ley a los colaboradores, cuenta con políticas y programas que fomentan la participación de la comunidad. Finalmente, Jardín Azuayo no ha tenido multas o sanciones en material ambiental, cuenta con políticas que promueven la eficiencia energética a través de la política de Riesgo Ambiental y Social (PCR, 2023).

Políticas y Proceso de Tarjetas de Crédito en la Cooperativa

Lineamientos Generales

1. La solicitud de las tarjetas de crédito debe ser solicitada y tramitada de manera personal por el socio.
2. Para proceder con el trámite de tarjeta de crédito el socio no debe constar en las listas de control nacionales e internacionales; tener juicios de insolvencia, en ambos casos hay salvedad si se presenta el descargo respectivo; Mantener operaciones de crédito en la Cooperativa o en el Sistema Financiero Nacional que estén en mora como titular o codeudor; Haber sido demandado o tener cartera castigada en la Cooperativa o en el SFN⁴ en los últimos tres años; Residir en zonas restringidas por el riesgo y peligro identificadas por la Cooperativa, salvo el análisis respectivo, y con fundamento de la viabilidad del mismo.
3. Para la aprobación de las tarjetas de crédito se considera el análisis de la metodología que mantiene la institución, en función de las 5 C's y el nivel de riesgo al que pertenezca el socio, según la metodología vigente al momento de la solicitud de la tarjeta de crédito.

⁴ SFN: Sistema Financiero Nacional.

Formas de la Solicitud de Tarjetas

La solicitud de Tarjetas se podrá realizar de la siguiente manera:

- En Agencias: las solicitudes de tarjetas de crédito nuevas pueden ser requeridas directamente en agencias de la Cooperativa.
- De forma Masiva: este procedimiento es realizado por varios departamentos, tales como: operaciones, unidad de Call Center, mismos que se encargarán de la búsqueda de socios potenciales, quienes son contactados, y luego de la aprobación, se les emite las tarjetas de crédito.

La verificación de datos es una parte crucial, debido a que nos indica los antecedentes que se ha obtenido acerca de los posibles socios, mismos que se debe constatar la veracidad. Por otra parte, la aprobación se realizará en base al cupo que se vaya a otorgar. A su vez, este cupo otorgado se analizará como a cualquier otro préstamo, por lo que, se sumará todas las deudas que el cliente mantiene en el sistema financiero nacional, con el fin de evitar el sobreendeudamiento.

- En línea: este proceso brindará financiamiento a los socios conocidos de manera ágil e inmediata, sin documentos, sin garantías de por medio, el socio podrá realizar esta solicitud desde cualquier lugar, con el beneficio de omisión de la firma del cónyuge, y a su vez con un nulo nivel de sobreendeudamiento.

Para el análisis de los socios conocidos dentro de la institución, se considerará las siguientes premisas: nivel bajo de riesgo, ser AAA en el análisis del historial de pago en la Cooperativa, así como también en el análisis del buró externo. Además, estará sujeto a las siguientes condiciones:

1. Poseer historial de pago en la Cooperativa en los últimos 3 años, con la excepción de los CDP⁵ o al vencimiento con garantía de CDP.
2. Haber obtenido tres operaciones de crédito en estado cancelado o liquidado.
3. El historial de pago de las cuotas canceladas no debe superar los 30 días por mora.

⁵ CDP: Certificado de Depósito a Plazo.

Requisitos

Requisitos del Solicitante

- Ser socio de la Cooperativa, y con edad mínima de 22 años de edad, que tengan experiencia crediticia y estabilidad laboral de 1 año.
- Los socios deben cubrir el valor correspondiente en certificados de aportación definido por la Asamblea General de LA COOPERATIVA.
- Se concederá una tarjeta de crédito siempre y cuando la suma del uso de los cupos de las tarjetas de crédito que el socio mantuviere en el Sistema Financiero Nacional no supere el 80% de la suma de cupos otorgados.
- Para socios inhabilitados por cheques protestados deberán adjuntar el certificado de la Superintendencia de Bancos o el certificado en donde demuestre estar al día en las obligaciones.
- Para socios ecuatorianos que residen en el extranjero se analizará la entrega de una tarjeta de crédito, siempre y cuando, mantenga un apoderado residente en el Ecuador.

Requisitos Personas Naturales

El socio deberá presentar los siguientes documentos:

- Presentar la Cédula de Identidad
- Planilla de Servicio Básico de los últimos 3 meses del lugar de residencia.
- Justificación de ingresos: roles de pago, certificados de trabajo, entre otros.
- Los socios de origen extranjero que soliciten tarjeta de crédito deberán poseer cédula de identidad ecuatoriana, contar mínimo con un bien inmueble o un garante de nacionalidad ecuatoriana que posea un bien inmueble.

Requisitos Personas Jurídicas

- Ser persona jurídica constituida en Ecuador.
- Ser socio de la Cooperativa.
- Solicitud por escrito del representante legal de la empresa o institución.

- Acta de la resolución de la asamblea general o accionistas en donde se autoriza el uso de los servicios virtuales.
- Tener como mínimo 2 años de constitución de la empresa.
- Cédula de identidad vigente del representante legal.
- Planilla de servicio básico de los último 3 meses de la empresa o institución.
- Copia del Ruc.
- Copia del nombramiento del representante legal inscrito ante la autoridad competente.
- Balances y estado de resultados de los último dos años.
- Declaraciones del Impuesto a la Renta de los últimos dos años
- Declaraciones del IVA de los últimos 6 meses.

Requisitos de los Garantes

El garante deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser de nacionalidad ecuatoriana.
- Presentar cédula de identidad vigente.
- Planilla de servicio básico de los últimos 3 meses del lugar de residencia.
- Justificación de ingresos.
- Justificación de Patrimonio.

Políticas

Plazos y Cupos

Como se analizó en el apartado anterior, para obtener datos y calificar al socio, se aplicarán herramientas de análisis que se presenta en la Tabla 13. Sin embargo, para otorgar una tarjeta de crédito se incluirá en el análisis el nivel de riesgo de los socios.

<i>Tabla 13. Herramientas de Análisis COAC Jardín Azuayo</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Elaboración del flujo de caja y análisis de la estabilidad de los ingresos.
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y/o análisis del buró de crédito interno y externo.

<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de las referencias, e información sobre vivienda, ingresos comportamiento familiar.
<ul style="list-style-type: none"> • Inspecciones y análisis especiales de la Dirección de Riesgo cuando el caso amerite.
<ul style="list-style-type: none"> • Revisión y análisis de información obtenida a través de páginas públicas.

Nota: tomado de COAC Jardín Azuayo.

Por otra parte, dentro del análisis de otorgar el cupo, se tomará en cuenta la tipología que mantiene el socio en la Cooperativa. Esta tipología es en función del riesgo de crédito y el nivel de conocimiento del socio. Según el nivel de conocimiento del socio, la Cooperativa categoriza en los siguientes niveles: socios conocidos, socios medianamente conocidos, y socios no conocidos. El socio es conocido una vez que superó su tercer crédito dentro de la Cooperativa, se conoce su red de relaciones, se ha identificado su compromiso, origen y fuentes de pago. Un socio medianamente conocido es cuando ha obtenido su segundo crédito en la Cooperativa. Mientras que, un socio no conocido es aquel que pueden o no, ser conocidos, es decir, socios que no mantienen un amplio historial crediticio en la Cooperativa (COAC Jardín Azuayo, 2023).

Por otra parte, para el análisis sobre el nivel de riesgo, la Cooperativa se basa en la normativa externa que es regulada por la SEPS, misma que establece la calificación de la cartera de crédito.

A continuación, se presenta en la siguiente tabla (14) en la cual se presenta el nivel de riesgo de acuerdo a la calificación de la cartera de crédito.

Tabla 14. Calificación Cartera de Crédito.

Nivel de Riesgo	Categoría	Productivo	Consumo, Microcrédito, Educativo	Inmobiliario, Vivienda de interés social y público
		Días de morosidad		
	A1	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5	De 0 hasta 5

Riesgo Normal	A2	De 6 hasta 30	De 6 hasta 30	De 6 hasta 45
	A3	De 31 hasta 60	De 31 hasta 60	De 46 hasta 90
Riesgo Potencial	B1	De 61 hasta 75	De 61 hasta 75	De 91 hasta 150
	B2	De 76 hasta 90	De 76 hasta 90	De 151 hasta 210
Riesgo Deficiente	C1	De 91 hasta 120	De 91 hasta 120	De 211 hasta 270
	C2	De 121 hasta 180	De 121 hasta 150	De 271 hasta 360
Dudoso recaudo	D	De 181 hasta 360	De 151 hasta 180	De 361 hasta 450
Pérdida	E	Mayor a 360	Mayor a 180	Mayor a 450

Nota: Tomado de SEPS (2022).

El plazo máximo otorgado para un avance de efectivo y diferidos de compras nacionales e internacionales será estipulado para un tiempo máximo de cuatro años, es decir, 48 meses.

Finalmente, en cuanto a los límites de los cupos de las tarjetas de crédito se examinará de acuerdo a la calificación del socio, mismos que se presenta en la Tabla 15.

Tabla 15. Cupos Tarjetas de Crédito.

Tarjeta de Crédito	Límite de Cupo		Calificación
Visa Clásica	500 USD	2.499 USD	A1, A2, A3
Visa Gold	2.500 USD	4.999 USD	
Visa Signature	5.000 USD	20.000 USD	
Visa Empresarial	20.000 USD	en adelante	

Nota: Por la autora.

Tasas de Interés y Cargos

- Las tasas de interés nominales y tasas de interés por mora serán las definidas de acuerdo con las políticas vigentes en la Cooperativa.

- El cobro de tarifas por planes de recompensa y prestaciones en el exterior se realizará a la tarjeta principal.
- Una vez vencida la fecha de pago y si el socio o tarjetahabiente no ha cubierto los pagos mínimos establecidos, la Cooperativa cobrará interés por mora de acuerdo a lo establecido en la normativa externa vigente.

Seguro de Desgravamen

- Los tarjetahabientes estarán cubiertos según los montos y condiciones determinados por la póliza de seguro vigente contratada.

Aprobación de Tarjetas de Crédito

- Para la aprobación de la solicitud de tarjetas de crédito con calificación de riesgo normal, se basará en los resultados del score crediticio, histórico de endeudamiento, comportamiento, capacidad de pago, entre otros.
- Para socios con negocio propio, actividades independientes o que presenten certificados informales, se deberá realizar la verificación en campo.

Normativa de Emisión y Operación de Tarjetas de Crédito

La norma en la cual la Junta de Política y Regulación Monetaria establece que las Cooperativas del Segmento 1, pueden ser emisoras de Tarjetas de Crédito es la 166-2015-F. Además, en el artículo 194, numeral 2, letra d) del Código Orgánico Monetario y Financiero, determina que las entidades del Sector Financiero Popular y Solidario **“pueden actuar como emisores u operadores de tarjetas de débito o tarjetas de pago; y, que las entidades del segmento 1 podrán emitir u operar tarjetas de crédito”** (2015).

Por otra parte, la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, mediante oficio No. SEPS-2015-21521, remite para conocimiento y aprobación de la Junta, la propuesta de "NORMA QUE REGULA LA DEFINICIÓN y LAS ACCIONES QUE COMPRENDEN LA EMISIÓN Y LA OPERACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO Y PAGO PARA EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO" (2015); Y, Que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, con fecha 16 de diciembre de 2015, resuelve

expedir la misma. A continuación, en la tabla 16 se presenta la normativa que rige a las cooperativas para que puedan emitir tarjetas de crédito en el Ecuador.

Tabla 16. Normativa Emisión y Operación de Tarjetas de Crédito

ARTICULO 1.- Para la aplicación de la norma se considera las siguientes definiciones:
a) Crédito Diferido: es un acuerdo entre el emisor de la tarjeta de crédito y el establecimiento afiliado, mediante el cual este último acepta el pago diferido de un bien o servicio por parte del tarjetahabiente y descuenta esa cartera con el emisor, que a su vez administra el crédito hasta su cancelación total.
b) Crédito Rotativo: es la línea de crédito con condiciones predeterminadas que ofrece la entidad emisora de tarjetas de crédito, 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.
c) Tarjeta: Comprende las tarjetas de crédito, tarjetas de débito, tarjetas de pago y tarjetas prepago.
d) Tarjeta de Crédito: se entenderá al documento emitido por una entidad autorizada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, que le permita a su titular o usuario, bajo una línea de crédito concedida por el emisor, adquirir bienes o pagar servicios en establecimientos que, mediante un contrato, se afilian a un sistema, comprometiéndose por ello a realizar tales ventas o servicios. La tarjeta de crédito puede ser de afinidad, de afinidad de sistema cerrado, de cargo, de circulación general, o de sistema cerrado.

<p>e) Tarjeta de afinidad: También denominadas de marca compartida o <i>cobranding</i> o de afinidad de circulación general, son aquellas emitidas por una entidad con convenio con un tercero y que brindan las prestaciones de la tarjeta de crédito del emisor y las prestaciones del tercero para los tarjetahabientes.</p>
<p>f) Tarjeta de afinidad de sistema cerrado: También denominadas de marca compartida de sistema cerrado o <i>cobranding</i> de sistema cerrado o de afinidad de circulación restringida, son aquellas emitidas por una institución del sistema financiero con convenio con terceros (marca de la tarjeta y establecimiento) y que brindan a los tarjetahabientes exclusivamente las prestaciones del establecimiento.</p>
<p>g) Tarjeta de cargo: Aquella en virtud de la cual el tarjetahabiente adquiere algún bien u obtiene algún servicio, sin que a la fecha de su pago pueda acceder a línea de crédito alguna. Al igual que las tarjetas de crédito, pueden ser de circulación general o restringida.</p>
<p>h) Tarjetas de circulación general: Son aquellas que pueden ser utilizadas en más de un establecimiento.</p>
<p>i) Tarjeta de débito o pago: Aquella por medio de la cual se cancela la adquisición de un bien o servicio, así como se retira dinero en efectivo, con cargo a una cuenta de depósito a la vista en la entidad emisora.</p>
<p>j) Tarjeta de prepago: Aquella emitida al portador en la cual el titular de una cuenta de una Cooperativa de Ahorro y Crédito acredita valores con cargo a su cuenta para el pago de consumo de bienes y servicios o, retiro de dinero en ventanilla y cajeros automáticos. Esta no necesariamente está vinculada al tarjetahabiente.</p>
<p>k) Tarjeta de sistema cerrado: También denominada de circulación restringida, es aquella emitida por una entidad con convenio con un tercero (establecimiento) y que brinda a los tarjetahabientes las prestaciones de aquel.</p>
<p>ARTICULO 2 y 3.- menciona que las Cooperativas de Ahorro y Crédito pueden ser emisores u operadores de tarjetas de débito, tarjetas de pago, tarjeta de prepago y tarjetas de crédito previa autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.</p>
<p>ARTICULO 4.- menciona que las entidades autorizadas por el Banco Central del Ecuador para operar como sistemas auxiliares de pagos e infraestructura de pagos pueden actuar como operadores de tarjetas para las Cooperativas de Ahorro y Crédito (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015).</p>

SECCIÓN II.- DE LOS EMISORES Y OPERADORES
ARTICULO 5.- menciona que, para obtener el permiso para operar, presentarán a la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria, la siguiente información:
a) Solicitud correspondiente, adjuntando copia certificada del acta o parte pertinente del acta de la sesión del consejo de administración o quien haga sus veces, en la cual se haya resuelto la operación;
b) Proyecto de convenio a celebrarse con los tarjetahabientes;
c) Proyecto de contrato a celebrarse con los establecimientos comerciales afiliados;
d) Formato y contenido de las tarjetas;
e) Formatos de notas de cargo a ser utilizados por los establecimientos afiliados; y,
f) Formatos de estados de cuenta.
ARTICULO 6.- Las entidades para obtener la autorización de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria para emitir tarjetas, deberán al menos cumplir con los siguientes requisitos:
a) Para las cooperativas de los segmentos 1, 2, 3 y cajas centrales, haber cumplido con el envío del informe de auditoría externa del año inmediato anterior;
b) Cumplir con la Norma de seguridad de canales electrónicos;
c) Contar con opinión del auditor externo que no sea negativa ni abstención;
d) No encontrarse en un programa de supervisión intensiva;
e) Haber constituido las provisiones requeridas conforme la Normas para la constitución de provisiones de activos de riesgo en las cooperativas de ahorro y crédito, emitida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera;
f) Haber cumplido con el cronograma de envío de estructuras de información solicitado por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria; y,
g) Para el caso de tarjetas de crédito, las entidades deberán haber implementado el proceso de gestión de los riesgos que se deriva de la operación de tarjetas, especialmente de crédito y operativo.
ARTICULO 7.- establece que, cuando una entidad emita tarjetas de crédito utilizando una marca de servicios que pertenezca a un tercero, deberá previamente acreditar ante la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria que se encuentra autorizada por el emisor, adjuntando para el efecto el contrato debidamente legalizado.

SECCIÓN III.- DE LOS CONTRATOS Y FORMATOS
ARTÍCULO 8.- El contrato a celebrarse entre las entidades emisoras de tarjetas de débito o de pago y el tarjetahabiente, deberá contener como mínimo lo siguiente:
a) Los derechos y obligaciones de las partes;
b) Servicios y prestaciones que se ofrece a través de la tarjeta;
c) Requisitos para cancelación de la tarjeta;
d) Determinación de la o las cuentas vinculadas a la tarjeta, debiendo ser de libre elección del tarjetahabiente;
e) Límites para los retiros de efectivo por transacción, para lo cual se deberá considerar los requerimientos del tarjetahabiente, que deberán estar en función del monto máximo de retiros definido por la entidad;
f) Causas de suspensión del servicio;
g) Frecuencia de renovación y cobro;
h) Cobertura de la tarjeta;
i) Descripción del proceso operativo y de aprobación;
j) Declaración de intransferibilidad de la tarjeta;
k) Determinación de la propiedad de la tarjeta;
l) Causas de terminación del contrato;
m) Definición y explicación de todos los costos, gastos, honorarios, cargos y otras retribuciones inherentes al servicio, puntualizando la metodología de cálculo individual y la base sobre la que se calculan.
n) Plazo de vigencia del contrato y condiciones para su renovación y terminación anticipada;
o) Plazo dentro del cual el tarjetahabiente debe manifestar la inconformidad con los movimientos registrados en la cuenta asociada a la tarjeta. Dicho plazo no podrá ser menor de quince (15) días;

<p>p) Condiciones relacionadas con la pérdida, sustracción o deterioro de la tarjeta. En estos casos, el tarjetahabiente, debidamente identificado por nombres completos y número de cédula de ciudadanía, deberá notificar del particular a la entidad emisora u operadora no siendo responsable el tarjetahabiente, a partir de ese momento, de los consumos que se hagan con cargo a la tarjeta reportada como perdida o robada. La notificación podrá hacerse por escrito o por teléfono, en cuyo caso el mensaje magnetofónico constituirá medio de prueba, de acuerdo con lo previsto en el artículo 121 del Código de Procedimiento Civil;</p>
<p>q) Procedimiento para reclamos por errores de facturación; y,</p>
<p>r) Solución de controversias.</p>
<p>La entidad deberá entregar una copia del contrato al tarjetahabiente al momento de la firma.</p>
<p>ARTICULO 9.- El contrato a celebrarse entre las entidades emisoras de tarjetas de crédito con los tarjetahabientes, además de lo establecido en el artículo ocho deberá contener lo siguiente:</p>
<p>a) Las fechas de corte y máxima de pago para cancelar la alícuota del crédito rotativo, del crédito diferido o el monto de los consumos efectuados en un período determinado. De permitirse pagos parciales, como en el caso de la alícuota de crédito rotativo, determinar la metodología de cálculo del mínimo a pagar;</p>
<p>b) La metodología de cálculo de los intereses. Las entidades emisoras u operadoras de tarjetas de crédito deberán fijar un período de gracia, entendiéndose como tal el plazo durante el cual la cancelación total de los consumos realizados no causa costos financieros al tarjetahabiente;</p>
<p>c) La estipulación que cuando el pago realizado corresponda al "mínimo a pagar", o se realice un pago parcial que exceda el "mínimo a pagar", se cobrará el interés normal únicamente sobre los valores pendientes de cancelación;</p>
<p>d) El acuerdo de que, si vencido el periodo de gracia el tarjetahabiente no ha cubierto los valores pendientes de cancelación, la entidad emisora u operadora de tarjetas de crédito tendrá derecho a cobrar intereses normales desde la fecha de consumo hasta el vencimiento del periodo de gracia, e intereses de mora a partir del vencimiento del periodo de gracia;</p>

e) La determinación de que los intereses se calcularán sobre el saldo diario utilizado de la línea de crédito;
f) La obligación de emisión del estado de cuenta y periodicidad;
g) La estipulación de que el garante de un tarjetahabiente podrá, en cualquier tiempo, retirar la garantía concedida y no será responsable por los consumos que efectúe el tarjetahabiente, a partir de la fecha de notificación del particular al emisor u operador de tarjetas de crédito;
h) La definición del cupo o línea de crédito asignado al tarjetahabiente, con indicación de la frecuencia y mecanismo de su reajuste; y
i) El plazo dentro del cual el tarjetahabiente debe manifestar la inconformidad con los saldos contenidos en el estado de cuenta. Dicho plazo no podrá ser menor de quince (15) días.
La entidad deberá entregar una copia del contrato al tarjetahabiente al momento de la firma.
ARTICULO 10.- Las cláusulas obligatorias y prohibiciones de los contratos de adhesión con los tarjetahabientes deberán ser aprobadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.
ARTÍCULO 11.- Las entidades autorizadas a emitir u operar tarjetas, deberán celebrar contratos escritos con los establecimientos afiliados, en los cuales se estipularán al menos las siguientes cláusulas:
a) Obligatoriedad de parte del establecimiento afiliado de recibir la tarjeta como medio de pago;
b) Obligatoriedad del establecimiento de emitir la nota de cargo y de verificar la autenticidad del tarjetahabiente a través de medios seguros y confiables. Además, el establecimiento exigirá la presentación del documento de identificación y anotará en el comprobante el número de la cédula de ciudadanía, registro único de contribuyente o pasaporte;

c) Condiciones del crédito diferido de ser el caso, que deberán incluir procedimientos para la compra de cartera y fijación del costo financiero, así como el detalle de las responsabilidades de las partes y la indicación de quien asume el riesgo de crédito;
d) Obligatoriedad de parte del establecimiento de comprobar, en la forma prevista en el correspondiente sistema, que la tarjeta se halle habilitada, así como rechazar aquellas tarjetas que consten en el boletín de seguridad proporcionado por la entidad emisora u operadora;
e) Obligatoriedad del establecimiento de que el precio para el pago con tarjeta será el mismo precio que al contado; y, que toda oferta, promoción, rebaja o descuento vigente para el pago al contado, será también exigible por el consumidor que efectúa pagos mediante el uso de tarjetas, salvo que se ponga en conocimiento del tarjetahabiente de manera oportuna y adecuada, en la publicidad o información respectiva y de manera expresa, lo contrario;
f) Imposibilidad del establecimiento de ejecutar cobros pendientes en favor de la entidad emisora u operadora de la tarjeta;
g) Fijación de cupos para las transacciones mediante la tarjeta. El establecimiento deberá verificar que el valor del comprobante no exceda de los montos máximos autorizados. Está terminantemente prohibido a los establecimientos dividir o fraccionar el valor de los consumos, en dos o más comprobantes, con la finalidad de evadir la obligación de solicitar autorización para cupos mayores a los asignados;
h) Procedimiento y plazo para la presentación de las notas de cargo por parte de los establecimientos afiliados;
i) Procedimiento para la cancelación de las notas de cargo;
j) Cargos por el servicio;
k) Compromiso de la entidad emisora u operadora de la tarjeta de proporcionar regularmente un boletín de seguridad;
l) Plazo de duración del contrato y condiciones para su renovación o terminación anticipada; y,
m) Determinación de las condiciones para la facturación y cancelación de los consumos a través de captura electrónica.

ARTICULO 12.- Las tarjetas contendrán, al menos, la siguiente información:
a) Nombre y distintivo de la respectiva marca de servicio;
b) Nombre de la entidad que emite la tarjeta;
c) Nombre de la entidad propietaria de la tarjeta;
d) Numeración codificada de la tarjeta;
e) Nombre del tarjetahabiente,
f) Fecha de expiración de la tarjeta;
g) Firma del tarjetahabiente;
h) Banda o chip para la impresión de los caracteres magnéticos;
i) Código de seguridad.
ARTICULO 13.- Las notas de cargo contendrán al menos la siguiente información:
a) Número de la tarjeta;
b) Nombre del tarjetahabiente,
c) Código, nombre y registro único de contribuyentes del establecimiento afiliado, si tiene su domicilio en el Ecuador;
d) Número de la nota de cargo;
e) Monto del consumo y otros cargos imputables al tarjetahabiente;
f) Tipo de crédito otorgado (solo tarjeta de crédito);
g) Plazo del crédito diferido (solo tarjeta de crédito);
h) Lugar y fecha del consumo;
i) Fecha de expiración de la tarjeta; y,
j) Firma del tarjetahabiente.
La nota de cargo deberá expedirse al menos por duplicado, correspondiendo un ejemplar al tarjetahabiente, otra al establecimiento afiliado y una más al emisor u operador de la tarjeta.
ARTICULO 14.- La entidad autorizada deberá entregar mensualmente al tarjetahabiente, el estado de cuenta de su tarjeta de crédito vía Internet, por correo electrónico o cualquier otro medio electrónico. Previa aceptación del tarjetahabiente, podrán entregar el estado de cuenta, en forma física. El estado de cuenta de tarjeta de crédito contendrá al menos la siguiente información:
a) Identificación de la entidad emisora u operadora;
b) Identificación del tarjetahabiente, con especificación de cédula de ciudadanía,
c) Número de la tarjeta debidamente enmascarado;

d) Fecha de emisión o corte del estado de cuenta;
e) Fecha máxima de cancelación de los consumos,
f) Detalle pormenorizado de los consumos en moneda nacional y moneda extranjera especificando su fecha de realización, número de la nota de cargo, nombre del establecimiento afiliado e importe, tipo de cambio, de ser el caso;
g) Importe de los avances en efectivo realizados;
h) Conciliación de saldos, saldo promedio mensual de utilización de la línea de crédito; y, definición del monto a ser cancelado;
i) Definición de los cupos para crédito rotativo, crédito diferido y otros, con indicación del monto utilizado y el diferido pendiente de utilización;
j) Determinación de los planes de recompensas a favor del tarjetahabiente, de ser el caso;
k) Especificación de cualquier honorario o cargo que se efectúe al tarjetahabiente, definiendo la frecuencia de su cobro; y,
l) Determinación de los recargos por mora, con indicación de la base de cálculo y la tasa nominal y efectiva anual que se aplica.
SECCIÓN IV.- DE LAS OPERACIONES
ARTÍCULO 16.- Las entidades emisoras podrán operar por sí mismas sus tarjetas o contratar con operadores de tarjetas en forma total o parcial las siguientes operaciones:
a) Calificar y aprobar las solicitudes de los tarjetahabientes y de afiliación de establecimientos;
b) Conceder únicamente líneas de crédito rotativo o diferido, por utilización de la tarjeta de crédito o por entrega de dinero en efectivo, excepto las tarjetas de cargo;
c) Efectuar cobros a los tarjetahabientes y pagos a los establecimientos;
d) En tarjetas de crédito, recibir valores de sus tarjetahabientes con la finalidad de efectuar pagos a sus futuros consumos. Los valores que se reciban como anticipos para futuros consumos deberán mantenerse en la misma cuenta a órdenes de los respectivos tarjetahabientes;
e) Promover las tarjetas; y,
f) Otras estrictamente relacionadas con las actividades de las operadoras de tarjetas, las que deberán ser previamente autorizadas por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria.

SECCIÓN V. COSTOS, CARGOS E INTERESES
ARTICULO 21.- Para el caso de consumos realizados en divisas distintas de la de curso legal, el tarjetahabiente cubrirá su obligación en moneda de curso legal y el valor del consumo deberá ser convertido a esta moneda a la cotización de venta de divisas publicado por el Banco Central del Ecuador, correspondiente a la fecha que se recibe el débito del exterior, la misma que deberá ser notificada al tarjetahabiente en el estado de cuenta.
SECCIÓN VII.- SEGMENTACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO
ARTICULO 26.- Para los servicios de afiliación y renovación de tarjetas crédito, se tendrán los siguientes segmentos:
a) Segmento AA+ y AA.- Son tarjetas equivalentes a Visa Infinite, Mastercard Black, Diners Club Sphaere, American Express Elite; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.
b) Segmento A+ y A.- Son tarjetas equivalentes a Visa Signature, Alia Black persona natural, American Express Platinum pago; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.
c) Segmento B+ y B.- Son tarjetas equivalentes a Visa platinum, Mastercard Platinum, Diners Club Advantage, Diners Club Miles, Alia platinum persona natural, American Express Platinum; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.
d) Segmento C+ y C.- Son tarjetas equivalentes a Visa Oro, Mastercard Oro, Diners Club Internacional, Alia Gold persona natural American Express Oro, Discover Me, Discover More; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.
e) Segmento D+ y D.- Son tarjetas equivalentes a Visa Internacional (clásica), Master Internacional (clásica), Alja Clásica Cuotafácil persona natural, Cuotafácil persona natural, American Express Verde; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.
f) Segmento E.- Son tarjetas de marca propia o marca internacional con cobertura de consumo y de prestaciones nacionales equivalentes a Visa, Mastercard, Diners Club Nacional; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.
Dentro de cada uno de los segmentos descritos, se considera la subclasificación "más" (+), que se diferencia de la clasificación regular porque las tarjetas "+,"otorgan algún programa de lealtad o recompensa adicional.

SECCIÓN VIII.- CUPOS PARA LAS TARJETAS

ARTICULO 27.- Los emisores de tarjetas deberán establecer cupos de crédito, consumo, retiro de efectivo en función del análisis de la capacidad de pago y consumos regulares del tarjetahabiente. La metodología utilizada para la asignación de cupos podrá ser revisada y observada por la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria. En el caso de las tarjetas de prepago, el monto máximo asignado no podrá ser superior a 1.000 dólares y los consumos o retiros en efectivo mensuales no podrán ser superiores a 1.500 dólares (Junta de Regulación Monetaria y Financiera, 2015).

Nota: Tomado de Junta de Regulación Monetaria y Financiera (2015).

Selección Empresa Emisora

Según datos del ASOBANCA (2023), en el Ecuador para el año 2022 se realizó 90 millones de consumos a través de las tarjetas de crédito, estos consumos fueron realizados por 2.037.690 tarjetahabientes, representando el 9,3% más, respecto al año 2021. Además, estos consumos equivalen a 18.639 millones de créditos nuevos para más de 2 millones de tarjetahabientes. El promedio de los consumos realizados fue de 206 USD demostrando como las instituciones financieras apoyan con financiamiento a clientes que buscan solventar gastos a través de este producto crediticio, para la adquisición de bienes y servicios. Finalmente, el 98,4% de las tarjetas activas en el año 2022 son internacionales, permitiendo a los tarjetahabientes realizar compras dentro y fuera del país, dinamizando la economía mundial.

En el Ecuador las operaciones con tarjeta de crédito por tipo de pago son: 1. Corriente: que se refiere a cuando el tarjetahabiente cancela el monto total del consumo en la fecha de pago de la tarjeta; 2. Rotativo: que se refiere cuando el tarjetahabiente realiza pagos parciales de las cuotas del crédito con el pago mínimo que solicita la institución financiera; Finalmente, el pago diferido: en el cual el tarjetahabiente difiere del monto total del consumo en varias cuotas pudiendo incurrir o no en intereses. El estudio realizado por la ASOBANCA, indica que en el Ecuador el 40,4% de las transacciones o consumos son pagadas a través de diferimientos que presentan intereses, mientras que el 39,4% de las operaciones con tarjeta de crédito se paga como crédito rotativo. Por último, el 13,9% de las operaciones realizan consumos diferidos que no incurren en intereses y el 6,3% es realizado con pago corriente (2023).

Por otra parte, el estudio realizado demuestra que, en el año 2022, el 56,4% de los tarjetahabientes son personas entre los 26 a 45 años. Además, 55.517 personas ingresaron por primera vez al sistema formal a través de una tarjeta de crédito realizando 202.683 operaciones con estas tarjetas por un monto de USD 47,5 millones y de este total, el 51,5% fueron jóvenes menores de 25 años. Finalmente, para el año 2022, el 53% (1.065.436) de los tarjetahabientes que

utilizaron tarjetas de crédito pertenecen al sexo masculino, y el 47% (941.451) pertenecen al género femenino (ASOBANCA, 2023).

A continuación, se presenta diferentes factores que fueron considerados para la elección de la tarjeta de crédito que se pretende emitir en la Cooperativa, analizando cada uno de estos factores y finalmente elegir la mejor opción.

Aceptación Mundial

Las principales redes de pago internacionales son American Express (Amex), Diners Club, Mastercard, Visa, Union Pay (Dreier, 2023). Según datos del Banco Mundial, tanto Visa como Mastercard, tienen una amplia aceptación a nivel mundial, ya que los consumidores de algunos países usan una tarjeta de crédito emitida por estas redes. Una encuesta realizada en el año 2017 afirma que más del 70% de la población de los países de Canadá, Israel y Noruega son propietarios de tarjetas de crédito y en la mayoría ocupan las marcas antes mencionadas. Por otra parte, Visa es la marca de pago más grande en Europa como en América del Norte, mientras que, en Asia, la marca Union Pay está consolidada llevando una gran ventaja a comparación con las dos anteriormente mencionadas, sin embargo, a nivel mundial se tiene que el 39% de transacciones realizadas en el año 2022 fueron con la marca Visa, seguido por el 34% realizada con la marca Union Pay y el 24% con la marca Mastercard (Nilson Report, 2023).

A nivel de Latinoamérica, la tarjeta mayormente aceptada es la marca Visa representando un 58% de transacciones en el año 2022, seguido por Mastercard con un 40%, American Express con un 2% y finalmente Diners Club representando un porcentaje menor al 1% del total de transacciones realizadas a nivel de Latinoamérica (Nilson Report, 2023). Por otra parte, a nivel nacional, existen redes nacionales más pequeñas, tales como: Alía, Discover, entre otras.

A continuación, se presenta en la Ilustración 11, las marcas de tarjetas más utilizadas en el Ecuador, demostrando que la marca que predomina el mercado ecuatoriano de acuerdo con el número de tarjetas emitidas pertenece a la marca Visa.

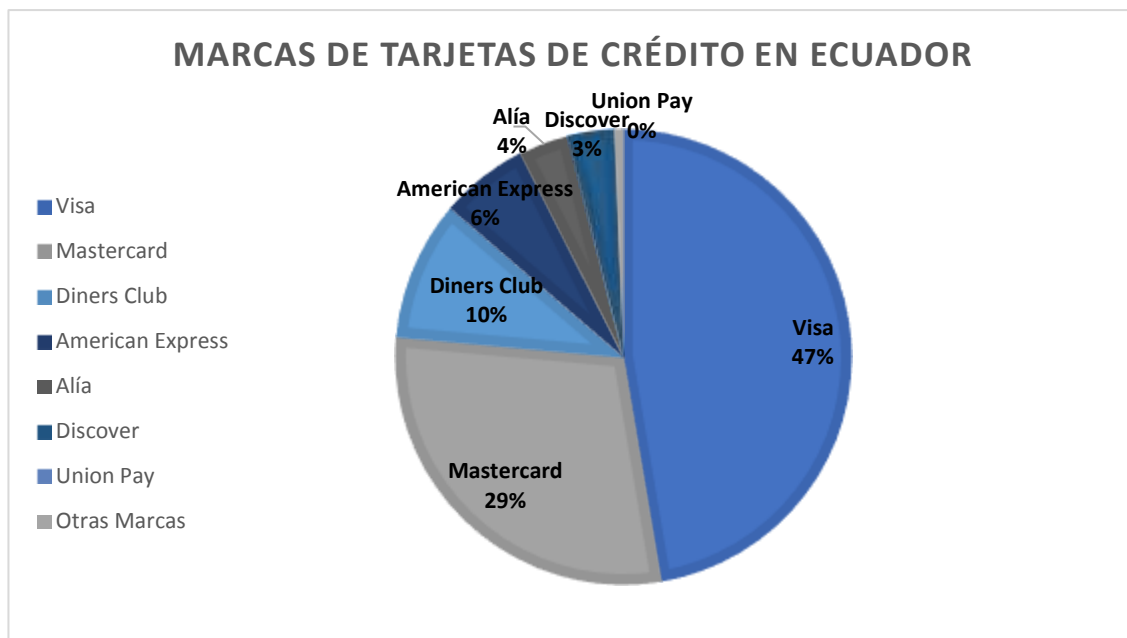


Ilustración 11. Marcas de Tarjetas de Crédito - Ecuador. Por: ASOBANCA (2023).

Aceptación Cajeros Automáticos

La siguiente variable para analizar es la aceptación que pueden tener las marcas de tarjetas de crédito con respecto a la aceptación en cajeros automáticos. Los logotipos de estas redes de pago por lo general se muestran en los ATM's, por lo que es sencillo conocer si la marca de tarjeta de crédito se puede usar en el mismo. Esta variable es importante analizar cuando un usuario se encuentra fuera de su país de origen y los pagos con tarjeta en ese destino no sean comunes, por lo que, será necesario retirar dinero para cubrir con los gastos.

Como se pudo evidenciar en la variable anterior, la marca Visa es la mas aceptada a nivel mundial, y dentro de esta variable, esta marca mantiene el liderato. Según Grafiada, la red de cajeros Visa es más extensa que otras marcas, con una amplitud mayor de 2 millones de cajeros a nivel mundial. Por otra parte, Visa es una tarjeta conocida por no cobrar una comisión por cambio de divisa, ya que únicamente cobra el tipo de cambio del día (2023). Por otra parte, Grafiada & Dreier, concuerdan que la marca Mastercard cuenta con un número aproximado de cajeros automáticos de 1 millón, American Express con 1,5 millones, Diners Club cuenta con una aceptación en más de 1,8 millones de cajeros automáticos (2023), finalmente, la marca Union Pay es aceptada en aproximadamente 1,7 millones de

cajeros (SILKPAY, 2022) dato que es importante conocer, ya que la proyección de uso con esta marca de tarjeta está a la alza.

Aceptación en Número de Establecimientos

Los comercios asociados que poseen la red de pago de cualquiera de las marcas es una variable importante por analizar, ya que permite conocer si ésta es aceptada en la mayoría de los comercios a nivel mundial. Según Gradier (2023), las tarjetas Visa son aceptadas en más de 80 millones de establecimientos en todo el mundo, seguido por la marca de Mastercard con una aceptación en 70 millones de establecimientos, American Express 66 millones de establecimientos y Diners Club Internacional con 60 millones de comercios. Por otra parte, la tarjeta Union Pay es aceptada por 55 millones de comerciantes según datos de Silkpay (2022).

Según los datos expuestos en el párrafo anterior, se concluye que las marcas de tarjetas de crédito Visa y Mastercard se puede utilizar en la mayoría de los comercios a nivel mundial. Estas marcas de tarjetas son ampliamente aceptadas en América del Norte y en la mayor parte de Europa. Además, el autor Dreier (2023), explica que la marca Visa también sobresale en el continente africano. Por otra parte, el autor, menciona que las tarjetas de American Express son bastante utilizadas en Japón ya que está asociado con una Red de Pago Japonesa (JCB), mientras que, Diners Club mantiene alianzas con diferentes países y otras redes de pago, tales como: Cabal (Argentina, Brasil, Uruguay, Paraguay), Dinacard (Serbia), Discover (EEUU), JCB (Japón), Elo (Brasil) y UnionPay de China, misma que se pueden utilizar en lugares en donde acepten Diners Club.

Tipo de Recompensas

Los programas de recompensas de Visa, Mastercard, UnionPay, Diners Club, American Express, depende de cada país y de las instituciones financieras en donde se emiten estas tarjetas. Es decir, tanto los descuentos y promociones depende del banco que se elija, pues, a pesar de que sea la misma tarjeta, puede varían algunos aspectos entre instituciones financieras. Por otra parte, algunas

tarjetas de crédito cuentan con la tecnología necesaria para asegurar la protección de los datos, otorgar seguros de viaje, protección de compras, localizador de cajeros, cashback, seguro contra robo, entre otras, que también depende de cada institución financiera, debido a que por cada programa que ofrezca la misma, el costo de emisión y mantenimiento de acuerdo a la periodicidad de la institución financiera será más alto. Las tarjetas American Express son consideradas como tarjetas premium, pues en la gran mayoría, suelen tener descuentos exclusivos en los comercios, el costo de mantenimiento suele ser mayor en comparación con otras marcas. De igual manera sucede con UnionPay, según Melendreras (2022), el uso de esta marca en su gran mayoría es para clientes que tienen un elevado poder adquisitivo, sin embargo, según la empresa UnionPay Internacional esta marca de tarjeta brinda servicios de pago seguros, económicos y de alta calidad.

A continuación, se presenta la tabla 17, como resumen de acuerdo a las principales variables analizadas para elegir una marca de tarjeta de crédito, con la cual la Cooperativa pueda empezar a emitir. Cabe recalcar, que no hay impedimento para trabajar con algunas marcas de tarjetas de crédito, sin embargo, para el análisis de la presente investigación, se tomará en cuenta una sola marca con la cual se trabajará hasta finalizar la investigación.

Tabla 17. Resumen Marcas de Tarjetas Crédito

Red de Pago	Número de Países	Número aproximado de cajeros	Número aproximado Comercios	Tipo de Recompensas
Visa	200	2 millones	80 millones	Depende del país e institución financiera
Mastercard	210	1 millón	70 millones	Depende del país e institución financiera
Diners Club	200	1,8 millones	60 millones	Depende del país e institución financiera
American Express	200	1,5 millones	66 millones	Depende del país e institución financiera

UnionPay	180	1,7 millones	55 millones	Depende del país e institución financiera
-----------------	-----	--------------	-------------	---

Nota: Por La Autora.

Como se puede visualizar en la tabla 27, los beneficios son similares entre las diferentes marcas de tarjetas de crédito que son internacionales y que pueden ser utilizadas en cualquier parte del mundo. Sin embargo, la marca Visa tiene mayor ventaja sobre las otras por el porcentaje de aceptación a nivel mundial y sobre todo en América Latina. Según los datos expuestos al inicio, Visa acapara el 39% de las transacciones realizadas a nivel mundial, logrando estar presentes en varios continentes como el europeo, africano y americano. La marca Mastercard también es otra de las opciones con la que la Cooperativa podría empezar la emisión, sin embargo, de acuerdo a las cuatro variables que fueron analizadas, la marca Visa es la que lleva la delantera.

Por otra parte, sería desacertado dejar de reconocer el auge que Unionpay tiene a nivel mundial, encontrándose dentro de la posición número 3 de las marcas de tarjetas con mayor número de transacciones a nivel mundial y con una proyección a futuro bastante optimista, que, si bien es cierto, hoy en día, la marca de esta tarjeta es reconocida mayormente en el continente asiático, empero poco a poco está logrando llegar a más regiones del mundo y cobrará fuerza en un futuro en América Latina. A pesar de ello, de todas las opciones presentadas la marca elegida y la que tiene ventajas mínimas sobre las otras es la marca Visa, misma que se utilizará para el desarrollo del presente trabajo.

Categorías Tarjetas Crédito Visa

Como se pudo analizar en párrafos anteriores existe mayor penetración de consumidores digitales utilizando la marca Visa en América Latina y el Caribe. Un estudio realizado por *Visa Digital Score*, demostró que, países como: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Perú, entre otros, tienen un porcentaje representativo sobre el uso de esta marca sobre el resto de opciones. Esto a su vez contribuye a que exista una categorización de la marca en tarjetas de crédito y ciertos beneficios en cada clasificación. Según Visa (2023), las categorías que ofrecen en las tarjetas de crédito para la región de América Latina y el Caribe son las que se detallan a continuación:



Ilustración 12. Modelo Tarjeta Visa Infinite. Por: Visa (2023).

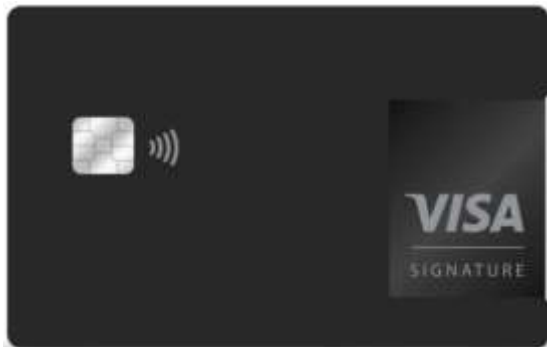


Ilustración 13. Modelo Tarjeta Visa Signature. Por: Visa (2023).

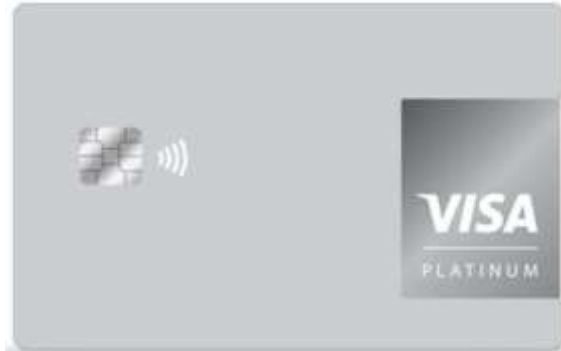


Ilustración 14. Modelo Tarjeta Platinum. Por: Visa (2023).



Ilustración 15. Modelo Tarjeta Gold. Por: Visa (2023).



Ilustración 16. Modelo Tarjeta Classic. Por: Visa (2023).

Tabla 18. Categorías Tarjetas de Crédito Visa.

Categoría	Beneficios
Visa Gold	<ul style="list-style-type: none"> • Centro Atención Visa • Desembolso de Efectivo de emergencia. • Skybox, Star+ • Servicio de reemplazo de tarjetas. • Covid Línea de Ayuda. • Disney+: meses de regalo. • Pedidos Ya • Rappi prime plus • Protección de compra y precio
Visa Platinum	<ul style="list-style-type: none"> • Centro Atención Visa • Desembolso de Efectivo de emergencia. • Visa Lounges • Visa Luxury Hotel Collection • Skybox, Star+ • Visa airport companion • Visa Lounges. • Servicio de reemplazo de tarjetas. • Bloomberg en líneas: podcast, series, entre otras.

	<ul style="list-style-type: none"> • Covid Línea de Ayuda. • Disney+: meses de regalo. • Garantía extendida para artículos. • Pedidos Ya • Rappi prime plus • Protección de compra y precio • Seguro de Alquiler de Vehículos, cancelación de viaje, conexión perdida, pérdida de equipaje, retraso de equipaje • Servicios médicos de emergencia internacional.
Visa Signature	<ul style="list-style-type: none"> • Centro Atención Visa • Desembolso de Efectivo de emergencia. • Visa Lounges • Visa Luxury Hotel Collection • Skybox, Star+ • Visa airport companion • Visa Lounges. • Servicio de reemplazo de tarjetas. • Bloomberg en líneas: podcast, series, entre otras. • Covid Línea de Ayuda. • Disney+: meses de regalo. • Garantía extendida para artículos. • Pedidos Ya • Rappi prime plus • Protección de compra y precio • Seguro de Alquiler de Vehículos, cancelación de viaje, conexión perdida, pérdida de equipaje, retraso de equipaje • Servicios médicos de emergencia internacional.
Visa Infinite	<ul style="list-style-type: none"> • Centro Atención Visa • Desembolso de Efectivo de emergencia. • Skybox, Star+ • Visa airport companion • Visa Lounges.

	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio de reemplazo de tarjetas. • Bloomberg en líneas: podcast, series, entre otras. • Covid Línea de Ayuda. • Disney+: meses de regalo. • Garantía extendida para artículos. • Pedidos Ya • Protección de compra y precio • Seguro de Alquiler de Vehículos, cancelación de viaje, conexión perdida, pérdida de equipaje, retraso de equipaje • Servicios médicos de emergencia internacional.
<p>Visa Classic</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al cliente Visa: asistencia al personal de agencias bancarias 24/7. • Desembolso de efectivo de Emergencia en caso de pérdida o robo. • Servicio de reemplazo de tarjetas: bloqueo de tarjetas en caso de pérdida o robo. • Protección de precio: comprar y pagar en su totalidad con la Visa elegible, el usuario recibirá de forma gratuita y sin tener que registrarlo, protección cuando encuentre el mismo artículo (misma marca, modelo y año modelo) por un precio más bajo dentro de los treinta días de la fecha de compra. • SKYBOX: membresía gratis por un año, para realizar compras en USA y Europa y enviar por skybox a su domicilio. (Skybox: consolida paquetes)

Nota: Tomado de VISA (2023).

Por otra parte, los montos establecidos por Visa según el tipo de categoría de tarjetas de crédito se pueden visualizar en la Ilustración 17. Adicional, en la Ilustración 18, se puede observar otros beneficios adicionales de acuerdo con lo que la institución emisora oferte a sus socios o clientes.

Monto del beneficio

Beneficio principal	Monto del beneficio
Visa Gold*	USD 1,000 por incidente/máximo de USD 5,000 por cuenta (cta.), por año.
Visa Platinum	USD 5,000 por incidente/máximo de USD 10,000 por cta., por año.
Visa Signature	USD 5,000 por incidente/máximo de USD 10,000 por cta., por año.
Visa Infinite	USD 5,000 por incidente/máximo de USD 25,000 por cta., por año.

Ilustración 17: Montos según la categoría de Tarjetas de Crédito VISA. Por: VISA (2023).

Beneficio opcional según lo decida el banco emisor

Visa Classic	USD 500 por incidente/máximo de USD 500 por cta., por año.
	USD 1,000 por incidente/máximo de USD 1,000 por cuenta, por año.
	USD 500 por incidente/máximo de USD 2,500 por cuenta, por año.
	USD 2,000 por incidente/máximo de USD 10,000 por cuenta, por año.
	USD 5,000 por incidente/máximo de USD 25,000 por cuenta, por año.
Visa Infinite	USD 5,000 por incidente/máximo de USD 25,000 por cuenta, por año.

Ilustración 18. Montos según categorías de Tarjeta de Crédito VISA. Por: VISA (2023).

Como se puede visualizar, en los gráficos anteriores, en América Latina y el Caribe existe algunas opciones para obtener una tarjeta de la marca Visa. De acuerdo con la categoría de este tipo de tarjetas existen diferentes beneficios, y montos de cupo. Sin embargo, este tipo de beneficios, seguros o recompensas que tienen los usuarios cuando realizan consumos, depende de las instituciones emisoras de tarjetas de crédito, debido a que al obtener mayores de estos beneficios el costo de mantenimiento en tarjetas de crédito para los clientes finales incrementa. Por tanto, en la cooperativa se priorizará la realización de alianzas estratégicas con

empresas conocidas en el sector, de tal manera que se incentive el uso de este producto con descuentos en compras o consumos de las mismas, con el fin de no encarecer el mantenimiento o renovación anual de las tarjetas y se fomente el uso de este medio de pago.

Análisis Financiero

En el presente capítulo se analizará el costo – beneficio de la implementación de tarjetas de crédito en la Cooperativa. En el cual se presentará los valores de la inversión inicial a incurrir, además de los costos por año que la Cooperativa asumirá y los ingresos de los mismos. Cabe mencionar que para el análisis se tendrá en cuenta algunas premisas y supuestos en el cálculo de valores con el fin de obtener la viabilidad de la implementación de este tipo de producto.

Inversión Inicial

Los valores tomados para el cálculo de la Inversión Inicial son valores promedios, según las propuestas enviadas por los diferentes tipos de proveedores como: la marca de tarjeta, el operador del servicio, la procesadora, switch, entre otros. Los proveedores de la Inversión inicial son: la marca de la tarjeta, el procesador en el cual incluye los costos de implementación del mismo, además de los sistemas antifraude que son requeridos por normativa, el costo de implementación del switch y el costo de la consultoría para la creación de este nuevo producto de crédito en la Cooperativa.

A continuación, se presenta los valores de la inversión inicial para la implementación de tarjetas de Crédito en la Cooperativa.

Tabla 19. Inversión Inicial Tarjetas de Crédito.

Proveedor	Descripción	Inversión Inicial
Marca	Licenciamiento	\$ 15.500,00
	Set up BINN	\$ 500,00
	Certificación tarjetas con chip	\$ 9.600,00
	Implementación Procesador	\$ 12.000,00
	Certificación CPV laboratorio	\$ 2.000,00
Procesador	Implementación procesador y parametrización	\$ 46.117,24
	Implementación sist. Antifraude	\$ 6.160,00
	Implementación Estados de Cuenta	\$ 3.136,00

Switch	Interconexión plataforma (cert. Productivo, servicio HSM, Adecuación sistema CMS)	\$ 5.600,00
	Implementación	\$ 15.000,00
Capacitación	Consultoría Medios Pago	\$ 20.000,00
Total		\$ 135.613,24

Nota: Por: La Autora.

Los valores para el análisis de ingresos y costos se basaron en los siguientes supuestos, mismos que se presentan a modo de resumen en la tabla 20.

Como se presentó en capítulos anteriores el número total de socios en la Cooperativa es de 695 mil (COAC Jardín Azuayo, 2023), por lo que el periodo de tiempo será para una proyección de 5 años, en el cual, se emitirán en el primer año 25.578 tarjetas de crédito, valor que fue designado tras analizar la data histórica del número de socios AAA que mantiene la Cooperativa en su cartera, con una tasa de crecimiento del 2,94% cada año con respecto al año anterior. Este porcentaje fue calculado por el crecimiento de la cartera anual de la Cooperativa, con el objetivo de que al año 5 se cubran con la totalidad de socios que pertenecen a esta categoría, es decir, en este supuesto se asegura que los socios conocidos con un buen historial dentro y fuera de la institución, en el cual ya conozcamos su red de relaciones, fuente de empleo, entre otras variables, sean candidatos potenciales y con mayor probabilidad de que se otorguen tarjetas de crédito con un mínimo porcentaje de riesgo de no cumplir con los pagos o recaer en mora.

Las transacciones que se realizarán con tarjetas de crédito serán a través del sistema POS⁶ (incluye establecimientos y compras en línea) y en ATM's. Estas variables (POS y ATM's) fueron consideradas debido a que son los diferentes canales en los que se puede dar uso a las tarjetas de crédito; son variables en común que consta en los tarifarios de las diferentes instituciones bancarias que emiten tarjetas de crédito, finalmente, se consideró estas variables debido a que los valores que intervienen en cada una de estas difieren entre ellos lo cual es necesario diferenciar para el cálculo de los ingresos y costos que generan, incluyendo a su vez la tasa de intercambio y el costo de procesamiento. Por otra parte, como se explicó

⁶ POS: software que permite facturar y mantener el control total y en tiempo real de las transacciones.

en líneas anteriores, para estos canales en los que se puede dar uso a las tarjetas de crédito existe diferentes valores de ingresos y costos que la Cooperativa asume, tales como: consumos en gasolineras, y los retiros en el exterior. Por tanto, para el presente análisis se asignó un porcentaje en base a un estudio que realizó la Cooperativa en el año 2023, dando como resultado que el 14% de los socios realizan consumos en gasolineras, transacciones a través de POS y el 1% de los socios realiza retiros con tarjeta fuera del país.

En cuanto a las provisiones, se establece un porcentaje de 0,5% para fraudes por el monto de facturación, este porcentaje se designa por las buenas prácticas que aplica cada institución para la emisión de tarjetas de crédito. Por otra parte, el 1,99% es el porcentaje de provisión mínima que maneja la Cooperativa por los montos de colocación que realizarán los socios cuando realicen consumos con las tarjetas de crédito. Finalmente, en cuanto a los valores de consumos promedio a través de tarjetas de crédito, según datos de ASOBANCA (2023), en el año 2022 los consumos realizados en promedio fueron de 234 USD, es decir que el voucher promedio de transacciones es de este valor. Mientras que, para los valores de avances promedio en cajeros automáticos según un estudio de la Superintendencia de Bancos (2021), el promedio de avance en cajeros automáticos es de 155 USD.

Tabla 20. Supuestos para Implementación Tarjetas de Crédito en la Cooperativa.

No de Tarjetas	25.578
Incremento anual	2,94%
Transacciones promedio	2
Voucher promedio POS	234
Voucher promedio ATM	155
Transacciones POS	89%
Transacciones ATM	11%
<i>Consumos en gasolineras</i>	14%
<i>Porcentaje de retiro en el exterior</i>	1%
Provisión Fraudes (buenas prácticas)	0,5%

Provisiones COAC	1,99%
------------------	-------

Nota: por La Autora.

Costos

Dentro de los costos analizados se tomó en cuenta la puesta en producción de las tarjetas de crédito y los costos que implica, ya sea por membresía, manejo del BINN, Fee mensual de licencia, administración, costos de facturación, sistemas de fraudes y todo lo relacionado con el procesamiento de tarjetas de crédito. Algunos costos fijos que serán de forma mensual son los siguientes: membresía por el uso de la marca que se debe cancelar un valor de 3000 USD mensuales; la tarifa mensual de BINN tiene un costo de 1.200 USD mensuales; el arrendamiento de la herramienta de monitoreo de fraude es de 1.400 USD mensuales.

Dentro de los costos se encuentra la tasa de intercambio o las tarifas de reembolso de intercambio (IRF), esta tarifa ayuda a hacer posibles los pagos electrónicos al permitir que la marca amplíe la tenencia y el uso de la tarjeta, aumentando los lugares donde los consumidores pueden usar sus Tarjetas y brindando un incentivo financiero para que todas las partes busquen mejoras en todo el sistema, como recompensas, innovación y seguridad.

Esta tarifa acerca del reembolso de intercambio es un precio de transferencia predeterminado entre adquirentes y emisores dentro del sistema de la marca. En el cual, los comerciantes pagan lo que se conoce como tarifa de descuento comercial con su adquirente. Por otra parte, además de la tarifa de intercambio, se debe tener en cuenta los costos de procesamiento, las tarifas de alquiler de terminales, los servicios al cliente y otros servicios financieros. Por último, la tarifa de descuento para comerciantes o la tarifa de servicio para comerciantes se negocia individualmente con el adquirente del comercio y cada adquirente establece sus tarifas de forma independiente. Estos valores son establecidos en función de la competencia con otros adquirentes, sistemas de pago en competencia u otras formas de pago (VISA, 2023).

A continuación, se presenta los costos unitarios de cada uno:

Tabla 21. Costo tarjetas por unidad.

Costos tarjetas	
Tarjetas Vírgenes	1,70
Personalización	1,00
Costo Total tarjeta	2,70
Courier	1,50

Nota: por La Autora.

Tabla 22. Modelo por costos de procesamiento

Costos De procesamiento	
Por tarjeta activa	0,78
Por tarjeta Inactiva	0,30
Por transacción	0,15

Nota: por La Autora.

Tabla 23. Costo de la marca por facturación

Costo de la Marca por facturación	
Por tarjeta – marca	0,50

Nota: por La Autora.

Tabla 24. Tasa de intercambio de la marca.

Tasa de Intercambio	4,2%
Emisor JA	80%
Procesador	40%
Cooperativa	60%
Adquiriente	20%

Nota: por La Autora.

Los costos presentados anteriormente sirvieron de insumo para los cálculos que se presentarán en la tabla 25, en el cual se refleja los valores de egresos que se tendrá en el periodo de análisis indicado.

Tabla 25. Costos Proyección Implementación Tarjetas de Crédito.

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
	25.578	26.330	27.104	27.901	28.721
Tarifa mensual afiliado	\$ 36.000,00	\$ 36.000,00	\$ 36.000,00	\$ 36.000,00	\$ 36.000,00
Manejo BINN	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00	\$ 1.200,00
Mantenimiento Marca	\$ 1.700,00	\$ 1.700,00	\$ 1.700,00	\$ 1.700,00	\$ 1.700,00
Admi. Certificados y llaves	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00	\$ 1.000,00
Costo de la marca por Transacción	\$ 25.578,00	\$ 26.329,99	\$ 27.104,10	\$ 27.900,96	\$ 28.721,24
Costo Herramienta Sist. Prevención Fraudes	\$ 16.800,00	\$ 16.800,00	\$ 16.800,00	\$ 16.800,00	\$ 16.800,00
Generación Estados Ctas	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00	\$ 6.000,00
Costo Tarjetas Vírgenes	\$ 43.482,60	\$ 44.760,99	\$ 46.076,96	\$ 90.914,22	\$ 48.826,11
Costo Personalización	\$ 25.578,00	\$ 26.329,99	\$ 27.104,10	\$ 53.478,96	\$ 28.721,24
Costo Procesamiento por transacción	\$ 7.236,02	\$ 7.448,76	\$ 7.667,75	\$ 7.893,18	\$ 8.125,24
Costo Courier	\$ 38.367,00	\$ 39.494,99	\$ 40.656,14	\$ 80.218,43	\$ 43.081,87

Costo por consumos en gasolineras	\$ 126,91	\$ 130,64	\$ 134,48	\$ 138,43	\$ 142,50
Costo por ATM's	\$ 18.895,68	\$ 19.451,21	\$ 20.023,08	\$ 20.611,76	\$ 21.217,74
Costo por Retiro Exterior	\$ 188,96	\$ 194,51	\$ 200,23	\$ 206,12	\$ 212,18
Costo por POS	\$ 221.705,03	\$ 228.223,16	\$ 234.932,92	\$ 241.839,95	\$ 248.950,05
Costo por Fraudes	\$ 1.203,00	\$ 1.238,37	\$ 1.274,78	\$ 1.312,26	\$ 1.350,84
Provisiones	\$ 4.787,95	\$ 4.928,72	\$ 5.073,62	\$ 5.222,79	\$ 5.376,34
Total	\$ 449.849,15	\$ 461.231,34	\$ 472.948,16	\$ 592.437,06	\$ 497.425,35

Nota: por La Autora.

Ingresos

Con respecto a los ingresos que obtendrá la Cooperativa con este producto financiero se considerará los ingresos por emisión de tarjetas, reposición, renovación, ingreso por número de transacciones, entre otros, de los cuales se estableció las siguientes premisas:

Tabla 26. Costos ingresos por Tarjetas.

Valores servicios	
Reposición	4,89 USD
Emisión	4,89 USD
Renovación	1,76 USD
Retiro efectivo exterior	4,46 USD
Consumos en Gasolineras	0,22 USD
Plan de fidelización	0 USD
Servicios en exterior	0 USD

Nota: por La Autora.

Como se puede observar en la tabla anterior, los valores presentados son los valores por unidad de tarjeta. A partir de estos supuestos, se presenta en la tabla 27 con los valores que generaría la Cooperativa si implementa este producto financiero.

Finalmente, de acuerdo con la proyección presentada en el período de 5 años tanto de ingresos como de egresos de la presente propuesta, se puede visualizar en la ilustración 19 la evolución de cada rubro y verificar si la implementación de tarjetas de crédito es un producto rentable en la institución.

Tabla 27. Proyección de Ingresos

Descripción	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
	25.578	26.330	27.104	27.901	28.721
Tarjetas Emitidas	\$ 125.076,42	\$ 128.753,67	\$ 132.539,02	\$ 136.435,67	\$ 140.446,88
Renovación Anual		\$ 45.017,28	\$ 46.340,79	\$ 47.703,21	\$ 49.105,68
Renovación Tarjeta cada 4 años				\$ 125.076,42	
Ingreso por consumos en gasolineras	\$ 697,99	\$ 718,51	\$ 739,64	\$ 761,38	\$ 783,77
Ingreso por ATM's	\$ 29.070,28	\$ 29.924,94	\$ 30.804,74	\$ 31.710,40	\$ 32.642,68
Ingreso por POS	\$ 341.084,67	\$ 351.112,56	\$ 361.435,27	\$ 372.061,46	\$ 383.000,07
Ingreso por Retiro ATM's exterior	\$ 260,10	\$ 267,74	\$ 275,62	\$ 283,72	\$ 292,06
Total	\$ 496.189,46	\$ 555.794,71	\$ 572.135,07	\$ 714.032,26	\$ 606.271,14

Nota: por La Autora.

Tabla 28. Resumen Proyección Ingresos - Egresos

	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
INGRESOS	\$ 496.189,46	\$ 555.794,71	\$ 572.135,07	\$ 714.032,26	\$ 606.271,14
EGRESOS	\$ 449.849,15	\$ 461.231,34	\$ 472.948,16	\$ 592.437,06	\$ 497.425,35

Nota: por La Autora.

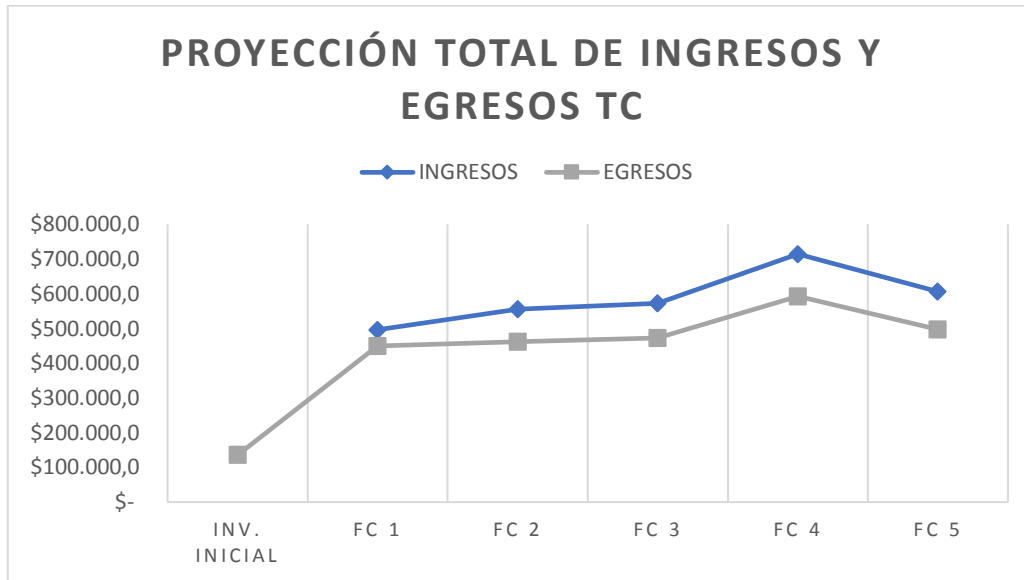


Ilustración 19. Evolución Proyección Ingresos - Egresos TC

Con los valores presentados en el cuadro resumen que se presenta en la tabla 28, se realizará el cálculo del Valor Actualizado Neto (VAN), y la Tasa Interna de Retorno (TIR), en el cual nos indicará la viabilidad de este producto financiero como lo es la tarjeta de crédito en la Cooperativa.

Para el cálculo de la tasa mínima requerida se tomará en cuenta el costo de oportunidad de haber invertido en el presente proyecto o a su vez utilizar estos fondos para incrementar la cartera colocada de la Cooperativa, es decir, el costo de haber elegido una opción sobre otra. Por tanto, la tasa de ganancia mínima requerida será del 15,25% que es la tasa máxima que la Cooperativa puede invertir en otorgar créditos a sus socios, de tal manera que la tasa interna de retorno del presente proyecto debe superar este porcentaje, y finalmente conocer si el proyecto es o no rentable. A continuación, se presenta los flujos de caja para realizar el cálculo del VAN y TIR,

Tabla 29. Flujo de Caja.

	Inv. Inicial	FC 1	FC 2	FC 3	FC 4	FC 5
INGRESOS		\$ 496.189,46	\$ 55.794,71	\$ 72.135,07	\$ 14.032,26	\$ 606.271,14
EGRESOS	\$ 135.613,24	\$ 449.849,15	\$ 61.231,34	\$ 72.948,16	\$ 592.437,06	\$ 497.425,35
Total	\$ -135.613,24	\$ 46.340,30	\$ 94.563,37	\$ 99.186,91	\$ 121.595,21	\$ 108.845,79

Nota: por La Autora.

VAN =	\$ 163.034,78
TIR =	52%

Como se puede visualizar, de acuerdo con el flujo de caja presentado en la tabla 29 realizando una proyección para 5 años, se observa que se recuperará la inversión inicial y se obtendrá rendimientos a partir del año dos. Por otra parte, el cálculo de la TIR que se refiere al porcentaje de interés al cual se recuperará la inversión inicial da un resultado del 52%, concluyendo que la siguiente propuesta de implementar el producto de tarjetas de crédito en cooperativas es rentable. En este análisis se consideró únicamente los ingresos que la Cooperativa obtendrá por la emisión de tarjetas de crédito. Además, no se considera los ingresos que la institución obtendrá por los intereses de los consumos que realicen los socios de manera diferida. Finalmente, es necesario recalcar que los valores del presente análisis son referenciales, mismos que dependen de la negociación entre la institución financiera y la marca de tarjetas, sin olvidar de los diferentes tipos de proveedores que la Cooperativa elija ya sea para la personalización de tarjetas, sistemas de fraudes, tipos de procesadores, entre otros.

Conclusiones y Recomendaciones

De acuerdo al análisis realizado para conocer la factibilidad de emitir u operar tarjetas de crédito en cooperativas, se tiene las siguientes conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones

A partir del análisis de las tarjetas bancarias, se concluye que, existen algunas ventajas utilizando una tarjeta de crédito en comparación con una de débito. La ventaja principal es el origen de los fondos, es decir, de dónde proviene el dinero. A pesar de esta diferencia, se puede mejorar una tarjeta de débito cuando a esta se incluya una línea de crédito individual para cada socio, quien podría generar un avance a su línea de crédito y podría retirar o pagar algún consumo, de acuerdo a las tasas que maneje la institución financiera, en otras palabras, una combinación de las características de una tarjeta de débito y crédito en una sola tarjeta. Sin embargo, a pesar de que una tarjeta de débito sea mejorada existen otras características por la cual se consideró analizar las tarjetas de crédito, tales como: formas de pago, acceso a beneficios, intereses y el uso.

Como se pudo evidenciar en el primer capítulo, la tarjeta de crédito ha tenido un crecimiento imperante a través del tiempo. Existen varios beneficios al utilizar las tarjetas de crédito tales como: tener disponibilidad de manejar dinero cuando lo requiera, no llevar dinero en efectivo, es un medio de pago fácil y rápido, aceptación en la mayoría de los comercios físicos y virtuales, pago aceptado nacional e internacionalmente, entre otros. Además, existen varios tipos de tarjetas de crédito que se pueden aproximar a las necesidades que tiene las personas. Por otra parte, el procesamiento u operación de las mismas en instituciones financieras no ha variado significativamente a través del tiempo por lo que existen estudios que demuestran la rentabilidad de este producto en instituciones financieras como los bancos, debido a la demanda de personas que solicitan una tarjeta de crédito. Sin embargo, existe información limitada de la implementación de este producto en instituciones financieras como las Cooperativas, segmento financiero de gran importancia en el Ecuador y que se ha desarrollado de tal forma que en la actualidad es uno de los sectores confiables y seguros.

Dentro del marco normativo se concluye que a partir del año 2015 se da paso para que las Cooperativas de Ahorro y Crédito puedan ser emisoras u operadoras de tarjetas de crédito

con la debida autorización por parte de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria y aprobado por la Junta de Regulación Monetaria y Financiera. La norma establece los requisitos que tiene que cumplir la institución para obtener el permiso de operar y emitir tarjetas de crédito, los requerimientos mínimos que debe contener, los contratos a celebrarse con los tarjetahabientes, además, las consideraciones que debe tener el plástico de la tarjeta, los estados de cuenta, los costos, cargos e intereses, y los cupos que deben tener este tipo de tarjetas según la entidad que oferte este producto financiero. Dentro de este marco normativo, se especifica que las Cooperativas del Segmento 1 podrán emitir y operar tarjetas de crédito a comparación de Cooperativas del Segmento 2 que sólo podrán operar este tipo de tarjetas.

La Cooperativa analizada en el presente trabajo cumple con los requerimientos para poder ser emisora de tarjetas de crédito, misma que cuenta con diferentes productos de crédito, ahorro, recaudaciones, servicios virtuales, entre otros. Es decir, la cooperativa mantiene una sólida trayectoria dentro del mercado financiero. Por lo que, a medida que se expande y ofrece los servicios en otras provincias, debe adaptarse a la demanda de mercado, acoplándose a la cultura de cada localidad, permitiendo ofertar productos financieros acorde a las necesidades y a lo que demanda la población, razón por la cual, en territorios más desarrollados como lo son las ciudades de Quito y Guayaquil, el medio de pago a través de tarjetas con bandera es bastante común.

Para la elección de la marca se analizó cuatro variables importantes a la hora de decidir con que marca la Cooperativa empezará a trabajar, tales como: aceptación mundial, aceptación en número de establecimientos, aceptación en ATM's, y el tipo de recompensas. Las marcas analizadas fueron: Visa, Mastercard, Union Pay, American Express y Diners Club, dando como resultado beneficios similares que oferta cada una de las marcas. Sin embargo, la marca Visa tiene mayor ventaja sobre las otras por el porcentaje de aceptación a nivel mundial y sobre todo en América Latina. Es así que, a nivel mundial la marca Visa acapara el 39% de transacciones realizadas y a nivel de Latinoamérica el 58% de transacciones son utilizadas a través de esta marca. Finalmente, los factores analizados son una referencia para la elección de la marca, debido a que esto puede variar dependiendo del costo que conlleve trabajar con cada una de estas, a pesar de esto en la presente investigación, se analizó los cuatro factores antes mencionados y se eligió en base a dichos factores, pese a que, todas las marcas poseen beneficios semejantes.

El presente análisis para verificar la factibilidad financiera de la emisión de tarjetas en Cooperativas es viable debido a que la tasa de retorno es del 52%. Este resultado se consideró únicamente los flujos referentes a los costos y los ingresos de la implementación para la emisión y posterior colocación de tarjetas de crédito. Además, el valor actual neto es de 163.034,78 USD, lo cual significa que el producto financiero será un producto rentable en la cooperativa. Sin embargo, se tiene que considerar que en este análisis no incluye los ingresos de los intereses por los consumos que los socios difieren en sus compras, así como también el gasto en provisiones por los valores en mora en caso de no pago. Finalmente, la investigación evalúa la rentabilidad del proyecto en cuestión, por lo que, no incluye el análisis en el estado de resultados de la institución.

Recomendaciones

La cooperativa considere implementar el producto de tarjeta de crédito, para esto se recomienda contratar una consultoría sobre medios de pago, con el fin de contar con asesores expertos en el tema, que posea experiencia y conocimiento en la implementación de este producto crediticio, con el fin de tener una guía sobre los procesos a seguir.

La cooperativa debe realizar un análisis financiero más detallado, considerando un mayor número de variables, debido a que las instituciones financieras perciben intereses al tratarse de que este producto es similar a tener una línea de crédito, por lo que aumentarían su porcentaje en colocaciones, dependiendo del tiempo al que se difiera algún consumo, ya sea en línea, o a través de canales físicos. Por otra parte, también se tendría que analizar el monto en provisiones por cada una de estos consumos y los valores utilizados del cupo que fuera otorgado al tarjetahabiente. Finalmente, se debe incluir estos valores de ingresos y egresos en el estado de resultado que la institución mantenga al momento de verificar la viabilidad de la implementación de tarjetas de crédito.

La cooperativa debe generar programas de educación financiera sobre este producto de crédito, debido a que todavía no existe una cultura financiera en algunos sectores de la población para el manejo de esta herramienta y medio de pago que es útil en el entorno en el que nos desarrollamos. Al no existir una planificación de gastos en base a las necesidades que posee cada persona puede incurrir a que el uso de la tarjeta de crédito sea incorrecto. Razón por la cual, a través de estas capacitaciones se pueda integrar a los diferentes sectores de la población que carecen de educación financiera, así como también a los socios potenciales que no se encuentren bancarizados en la actualidad.

La cooperativa debe implementar mejoras en los procesos, tanto metodológicas para el otorgamiento del cupo a los socios que deseen adquirir este producto, así como también el proceso de recuperación de cartera, procesos operativos y procesos de selección interna, en caso de que se necesite un mayor número de colaboradores que se encarguen de este servicio.

Referencias

- ASOBANCA (9 de marzo de 2023). Asobanca presenta una nueva publicación: ABC de las Tarjetas de Crédito. *ASOBANCA*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2023/03/2023-03-09-BP-ABC-de-las-Tarjetas-Asobanca-Aval-Buro.pdf
- Banco Pichincha (25 de enero de 2022). <https://www.pichincha.com>. Obtenido de <https://www.pichincha.com/portal/blog/post/diferencias-entre-tarjeta-credito-y-debito>
- BBVA (09 de abril de 2023). <https://www.bbva.es/>. Obtenido de <https://www.bbva.es/finanzas-vistazo/ef/tarjetas/tipos-de-tarjetas-de-credito.html>
- BBVA (2016, octubre 24). *Historia de las tarjetas de crédito* [Banco Bilbao Vizcaya Argentaria]. Historia de las tarjetas de crédito. <https://www.bbva.com/es/historia-de-las-tarjetas-de-credito/>
- BCE (2020). *DOCUMENTO ESTADÍSTICO DE LOS MEDIOS DE PAGO ELECTRÓNICOS EN ECUADOR*. <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/Administracion/snp-estadistica-1.pdf>
- BCE (2021). *Medios de pago electrónicos—Tarjetas de crédito* [Index]. Sistema de Pagos y Valores. <https://sintesis.bce.fin.ec/BOE/OpenDocument/2011010922/OpenDocument/opendoc/openDocument.faces?logonSuccessful=true&shareId=0>
- Blazheski, F., & Karp, N. (15 de septiembre de 2017). Tarjetas de crédito: tendencias, rentabilidad y perspectivas. *BBVA*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.bbva.com/wp-content/uploads/2017/09/170915_CreditCards_esp-1.pdf
- Caskey, J., & Sellon, G. (1994). Is the Debit Card Revolution Finally Here? *Economic Review - Federal Reserve Bank of United State*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=a234dc806ad735c92c6b8ebbf04c09847267bfd8
- COAC Jardín Azuayo. (2023). Obtenido de <https://www.jardinazuayo.fin.ec/transparencia?tknfv=678ADACAPQRSTUVWXYZABCDEFGHIJ43B>

- Credit Card Processing (2021, agosto). *Credit Card Statistics*. Credit Card Statistics. <https://shiftprocessing.com/credit-card/>
- Daza, J. (2014). Las tarjetas de crédito y la cultura financiera crediticia en Sucre. (M. Ramos, Ed.) *ECORFAN*, 217 - 233. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/file:///D:/Usuario/Clon/Downloads/Di alnet-CienciasEconomicasAdministrativasYFinancierasTI-560995.pdf
- Didipay (2023). <https://web.didiglobal.com/>. Obtenido de <https://web.didiglobal.com/mx/didipay/blog/tarjetas-de-credito-y-debito/>
- Dreier, D. (2023). How are cards from Visa, Mastercard, American Express and Diners Club different? Which is the right option for you? Find a clear overview here. *MONEYLAND.CH*. Obtenido de <https://www.moneyland.ch/en/credit-cards-visa-amex-mastercard-diners-comparison>
- Dreier, D. (10 de marzo de 2023). Visa, American Express, Mastercard, or Diners Club? *Moneyland.ch*. Obtenido de <https://www.moneyland.ch/en/credit-cards-visa-amex-mastercard-diners-comparison>
- Global Findex (2022). *Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19*. Boletín Especializado N° 29 Julio 2022.
- Grafiada, J.A. (04 de abril de 2023). *rankia.com*. Obtenido de <https://www.rankia.com/blog/mejores-tarjetas/3389777-que-tarjeta-elegir-visa-mastercard-tipo-utiliza-cada-banco>
- Jardín Azuayo (2021). *JARDIN AZUAYO* [Financiera]. Jardín Azuayo. <https://www.jardinazuayo.fin.ec/>
- Junta de Regulación Monetaria y Financiera (2015). Resolución No. 166-2015-F. En J. D. FINANCIERA, *NORMA QUE REGULA LA DEFINICIÓN Y LAS ACCIONES QUE COMPRENDEN LA EMISIÓN Y LA OPERACIÓN DE TARJETAS DE CRÉDITO, DÉBITO, PAGO Y PREPAGO PARA EL SECTOR FINANCIERO POPULAR Y SOLIDARIO*.
- Junta de Regulación Monetaria Financiera (2015). *Resolución No. 166-2015-F LA JUNTA DE POLÍNCA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA*. <https://www.seps.gob.ec/documents/20181/25522/resolucion166f.pdf/caf819fd-b5c6-4c29-ab9c-def58d5f6058>
- Larreategui Maldonado, X. (Diciembre de 2013). *ESPE*.

- Melendreras, R. (03 de marzo de 2022). *Paycomet.com*. Obtenido de <https://www.paycomet.com/news/tarjeta-union-pay/>
- MFR (2020). *Informe de Calificación de Riesgo con estados financieros al 31 de marzo de 2020* (Informe de Calificación de Riesgo con estados financieros al 31 de marzo de 2020 N.º 461-2020; p. 42). <https://www.jardinazuayo.fin.ec/resources/files/eca9a60496fb4118883ef181b2b05240-Informe-de-Calificacion-de-Riesgo-Mar-20.pdf>
- Minsait (2018). *Tendencias en Medios de Pago 2018* (Tendencias en Medios de Pago 2018, pp. 147-163) [Informe tradicional]. Indra. https://www.minsait.com/sites/default/files/newsroom_documents/tendenciasmediosdepago_2018.pdf
- Nilson Report (abril de 2023). Obtenido de https://nilsonreport.com/publication_chart_and_graphs_archive.php?1=1&year=2023
- Nilson Report (mayo de 2023). *NILSON REPORT*. Obtenido de https://nilsonreport.com/publication_chart_and_graphs_archive.php?1=1&year=2023
- PCR (2023). *Calificacion de Riesgo*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.jardinazuayo.fin.ec/resources/files/7ffe6bf61c704fb5bcd54d6864c2a75b-Informe-Calificadora-de-Riesgos-Marzo-2023.pdf?tknfv=678ADACAPQRSTUVWXYZABCDEFGHIJ43B>
- PCR (2023). *PACIFIC CREDIT RATING*. CUENCA. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.jardinazuayo.fin.ec/resources/files/bbba8ee574748ac99b49742719e6cf9-Informe-Calificadora-de-Riesgos-Diciembre-2022.pdf?tknfv=678ADACAPQRSTUVWXYZABCDEFGHIJ43B>
- P. DeGennaro, R. (24 de mayo de 2006). Credit Card Processing: A Look Inside the Black Box. *SSRN*, 33. Recuperado el 2023, de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=904027
- Salto Estrella, D.P. (2020). MODELO DE GESTIÓN DEL SERVICIO DE TARJETA DE CRÉDITO MASTERCARD PARA LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO DEL SEGMENTO 1 SOCIAS DE UNA ENTIDAD DE SEGUNDO PISO. 41-47. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/20441>
- Sandoval López, R. (1991). *TARJETA DE CRÉDITO BANCARIA*. Santiago de Chile, Chile: Editorial Jurídica de Chile. Recuperado el 2023, de https://books.google.com.ec/books?hl=en&lr=&id=_eRTStEMmLkC&oi=fnd&pg=P

A9&dq=tipos+tarjeta+credito&ots=NwHt2LQmB_&sig=gMi2hZ76TkdgC0jZBYhH
wnuD7F0&redir_esc=y#v=onepage&q=tipos%20tarjeta%20credito&f=false

Scholnick, B., Massoud, N., Saunders, A., Carbo Valverde, S., & Rodríguez Fernández, F. (2008). The economics of credit cards, debit cards and ATMs: A survey and some new evidence. *Journal of Banking & Finance*, 32(8), 1468-1483. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2007.05.001>.

SEPS. PS. (2022, junio 28). GUÍA ORGANIZACIONES / CATASTRO DEL SECTOR FINANCIERO: Obtenido de <https://servicios.seps.gob.ec/gosf-internet/paginas/consultarOrganizaciones.jsf>

SEPS (05 de junio de 2023). SEPS. Obtenido de <https://www.seps.gob.ec/institucion/segmentacion-de-esfps/>

SILKPAY (11 de marzo de 2022). SILKPAY. Obtenido de <https://www.silipay.es/blog/china-unionpay-la-mejor-opcin-de-pago-a-medida-que-visa-y-mastercard-salen-del-mercado-ruso>

Steele, J. (2021, agosto 12). The history of credit cards. *Creditcards.Com*. <https://www.creditcards.com/credit-card-news/history-of-credit-cards/>

Vazquez, P., Vazquez, N., & Lalvay, F. (2019). *Somos Nuestra Memoria*. <https://www.jardinazuayo.fin.ec/resources/files/Somos%20Nuestra%20Memoria%202019.pdf><https://www.jardinazuayo.fin.ec/resources/files/Somos%20Nuestra%20Memoria%202019.pdf>

VISA (15 de abril de 2023). VISA. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.visa.com.ec/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>

VISA (15 de abril de 2023). *visa.com.ec*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.visa.com.ec/content/dam/VCOM/download/about-visa/visa-rules-public.pdf>

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Tuapante Vanegas Tania Lorena, con C.C: # 0105955165 autora del trabajo de titulación: *“Análisis De Factibilidad Para La Implementación De Tarjetas De Crédito En Cooperativas”* previo a la obtención del grado de **MAGISTER EN FINANZAS Y ECONOMÍA EMPRESARIAL** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 16 de enero de 2024



f. _____

Nombre: Tuapante Vanegas Tania Lorena

C.C: 0105955165

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis De Factibilidad Para La Implementación De Tarjetas De Crédito En Cooperativas		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Tuapante Vanegas Tania Lorena		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Dr. José Manuel Saiz Álvarez Econ. Eddy Piguave Bohorquez, Mgs Econ. Andrey Maldonado Karpova, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Finanzas y Economía Empresarial		
GRADO OBTENIDO:	Magister en Finanzas y Economía Empresarial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	16 de enero de 2024	No. DE PÁGINAS:	85
ÁREAS TEMÁTICAS:	Finanzas, Economía		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Cooperativa, Ahorro y Crédito, Tarjeta de Crédito, Proceso.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):			
<p>La tarjeta de crédito es un medio de pago emitido u operado por instituciones financieras. En el Ecuador el principal emisor de tarjetas de crédito es el sector bancario. Sin embargo, el sistema financiero ecuatoriano se encuentra conformado por instituciones públicas y privadas, tales como: bancos, mutualistas, cooperativas de ahorro y crédito, entre otros. Dentro del sector cooperativo son pocas las investigaciones sobre la implementación de tarjetas de crédito. Razón por la cual, el objetivo del presente trabajo es analizar la factibilidad financiera para la implementación de Tarjetas de Crédito en Cooperativas de Ahorro y Crédito. Este análisis se delimita a una Cooperativa reconocida del país, se consulta y revisa diferentes fuentes acerca del proceso de tarjetas de crédito, normativa vigente, al igual que, las variables a analizar para priorizar y escoger una marca de tarjeta de crédito. Finalmente, al constatar la factibilidad de implementación de tarjetas de crédito en la Cooperativa elegida, se realiza un análisis financiero, generando un resultado positivo al ser viable la implementación de este producto en la institución.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-0999371526	E-mail: lore.tupante39v@gmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Econ. Ma. Teresa Alcívar		
	Teléfono: 0990898747		
	E-mail: maria.alcivar10@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			