

**Universidad Católica de Santa María**

**Facultad de Ciencias Económico Administrativas**

**Escuela Profesional de Ingeniería Comercial**



**IMPACTO DEL USO INADECUADO DE LAS TARJETAS DE CREDITO DE  
CONSUMO EN LA ECONOMIA DOMESTICA EN AREQUIPA  
METROPOLITANA, PERIODO 2015-2019**

Tesis presentada por la Bachiller:

**Candia Nina, Anyela Leydi**

**Herrera Dávila, Rosa Elena**

Para optar el Título profesional de:

**Ingeniera Comercial en la Especialidad de  
Finanzas**

Asesor:

**Ing. Wong Calderón, Víctor Hugo**

**Arequipa – Perú**

**2019**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL**  
**DICTAMEN DEL BORRADOR DE TESIS**

AL : Jurado Dictaminador de Borrador de Tesis  
DEL : Borrado de tesis "IMPACTO DEL USO INADECUADO DE TARJETAS DE  
CRÉDITO DE CONSUMO EN LA ECONOMÍA DOMÉSTICA EN AREQUIPA  
METROPOLITANA PERIODO 2015 – 2019"

ASUNTO : Aprobación de Borrador de tesis

PRESENTADO POR: Candia Nina, Anyela Leydi  
Herrera Dávila, Rosa Elena

REFERENCIA : Decreto N° 036

FECHA : 16 de setiembre del 2019

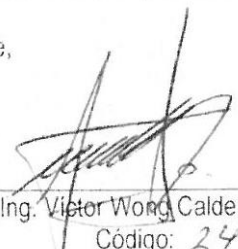
Con fecha 22 de Octubre del 2019 a las 10:00 horas, en el local de la UCSM, se reunió el Jurado Dictaminador designado por el Decano de la Facultad de Ciencias Económico Administrativas, de cuya evaluación se hace llegar el Pre-Dictamen del Borrador de Tesis con el dictamen siguiente:

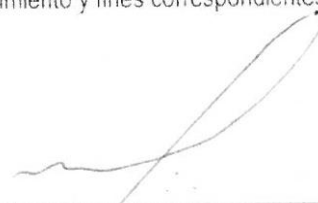
**Aprobado ( X )**                      **Aprobado con**                      **Rechazado ( )**  
**Observaciones ( )**

OBSERVACIONES:

Es todo cuanto tenemos que informarle a Usted para su conocimiento y fines correspondientes.

Atentamente,

  
Ing. Victor Wong Calderón  
Código: 2457

  
Mgter. Patricio Lewis Zúñiga  
Código: 7899

*Dedicatoria*

*Anyela Leydi Candia Nina*

*A Dios por el regalo de la vida; a mi madre Rosalina Nina por brindarme lo mejor de ella cada día de mi vida. A mi hijo Ian Pequeño por ser mi motivo de vida para cumplir mis metas y logros. A la Universidad Católica Santa María y a cada uno de sus docentes por todas las enseñanzas compartidas.*

*A toda mi familia, mis seres más queridos, que son y serán siempre parte fundamental de mí ser.*

*Rosa Elena Herrera Dávila*

*A Dios por permitirme la vida, a mis padres Gualberto Herrera y Mary Luz por estar siempre apoyándome, a mis abuelos Isabel, María, Gualberto y Guillermo por estar conmigo desde el cielo, a mi tía Yeni por apoyarme y confiar en mí, a mis hermanos María y Guillermo, a la Universidad Católica de Santa María y a sus docentes por sus enseñanzas.*

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar el uso inadecuado de las tarjetas de crédito y cómo influye en la economía de las familias Arequipeñas, la información fue obtenida a través de encuestas, donde la población de estudio fueron las personas que tienen tarjeta de crédito en la ciudad de Arequipa, dicha información se analizó por medio de cuadros estadísticos haciendo uso de Microsoft Excel, también se tomó en consideración información secundaria sobre las tarjeta y la economía doméstica. Se analizaron los hábitos de consumo, el uso de las tarjetas de crédito, la frecuencia de uso, la distribución de los gastos y el flujo económico por los diferentes NSE.

Los resultados obtenidos han demostrado que casi el 50% de los ingresos está destinado al pago de tarjetas, bancos o financieras, además el dinero restante es utilizado para gastos del hogar, en consecuencia afectando a la liquidez de los NSE más bajos.

Las familias arequipeñas hacen un mal uso de las tarjetas de crédito debido a que hacen compras innecesarias y no llevan un adecuado presupuesto de gastos ocasionando que tengan problemas en el flujo económico doméstico. Por lo tanto es recomendable tener consciencia al momento de hacer uso de la tarjeta teniendo en cuenta si en el futuro tendrán dinero para asumir los pagos.

Palabras clave: tarjetas de crédito, hábitos de consumo, economía doméstica, flujo económico.

## Abstract

The purpose of this research work is to analyze the improper use of credit cards and how it influences the economy of Arequipeñas families, the information was obtained through surveys, where the study population were people who have credit cards In the city of Arequipa, this information was analyzed through statistical tables using Microsoft Excel, secondary information on the cards and the domestic economy was also taken into consideration. The consumption habits, the use of credit cards, the frequency of use, the distribution of expenses and the economic flow through the different NSEs were analyzed.

The results obtained have shown that almost 50% of the income is destined to the payment of cards, banks or financial, in addition the remaining money is used for household expenses, consequently affecting the liquidity of the lower NSE.

Arequipa families misuse credit cards because they make unnecessary purchases and do not carry an adequate budget of expenses causing them to have problems in the domestic economic flow. Therefore it is advisable to be aware when making use of the card taking into account if in the future they will have money to assume the payments.

Keywords: credit cards, consumption habits, domestic economy, economic flow

## **Glosario**

BCRP: Banco Central de Reserva del Perú.

BCP: Banco Crédito del Perú.

MEF: Ministerio de Economía y Finanzas.

INEI: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

SBS: Superintendencia de Banca y Seguros y AFP

AFP: Administradora de Fondo de Pensiones

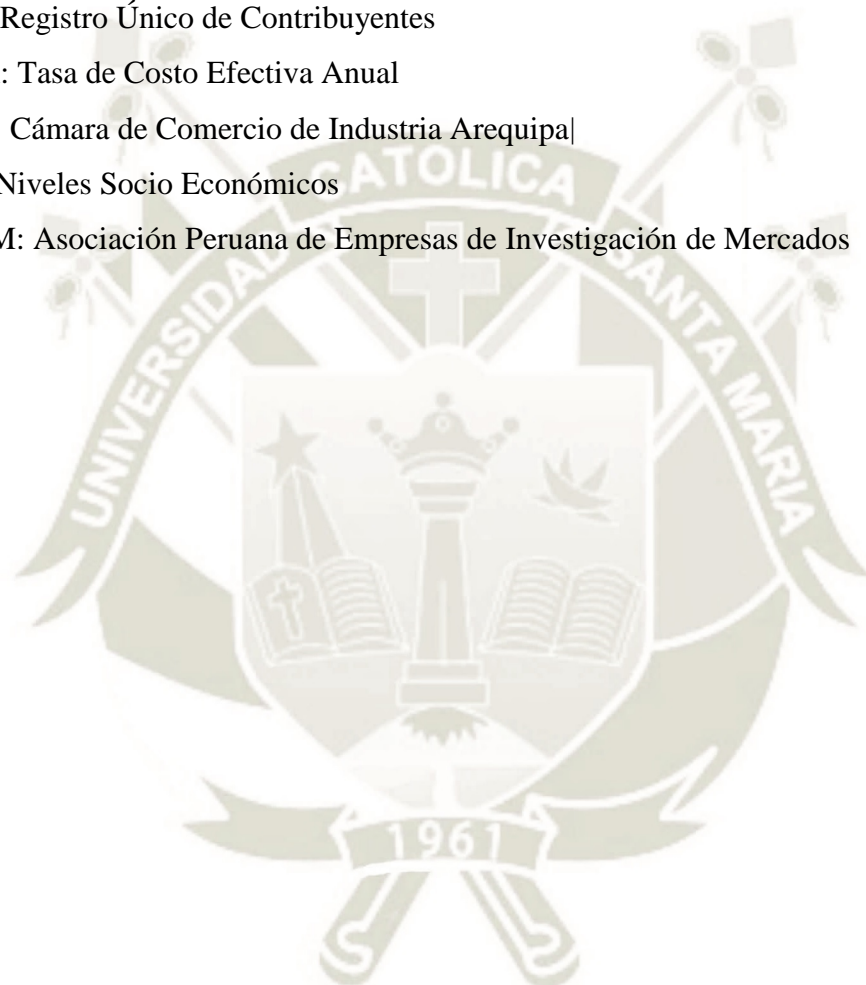
RUC: Registro Único de Contribuyentes

TCEA: Tasa de Costo Efectiva Anual

CCIA: Cámara de Comercio de Industria Arequipa|

NSE: Niveles Socio Económicos

APEIM: Asociación Peruana de Empresas de Investigación de Mercados



## Introducción

El presente trabajo de tesis tiene como objetivo identificar el mal uso de las tarjetas de crédito de consumo y cómo impacta en el flujo económico doméstico de las familias Arequipeñas; se aplicó métodos estadísticos para su análisis, además relacionamos la influencia de una variable en la otra.

Por otro lado el consumo de tarjetas de crédito ha aumentado de forma acelerada, debido a que se ha convertido en una forma fácil de obtener dinero para las actividades cotidianas, a medida que se abren más centros comerciales va aumentando su uso y su aceptación, tener una tarjeta de crédito tiene beneficios, te facilita dinero, te saca de apuros, puedes pagar restaurantes, tiendas y otros servicios, pero muchas veces las personas usan la tarjeta de crédito de manera inadecuada y por consiguiente esta tarjeta termina perjudicándolos en el sistema financiero y en sus ingresos, impidiéndoles asumir sus obligaciones.

Las familias administran sus ingresos para poder cubrir sus necesidades básicas que son: alimentación, vivienda, vestido, entre otros, una familia es como una empresa, si no llevas el control de la finanzas puede quebrar. Debido a que el uso excesivo de las tarjetas de crédito puede vulnerar el flujo económico de las familias, estas deberían tener precaución al momento de usarlas.

La presente investigación está conformada por cuatro capítulos, en el capítulo I se desarrolló el marco teórico donde se obtuvo información ya existente como las teorías de las variables que nos hablan sobre el comportamiento del consumidor, teorías sobre las tarjetas de crédito y teorías económicas que nos sirvió de base para la investigación; también se tomó información sobre la situación actual de como usan las personas las tarjetas de crédito a nivel nacional y en Arequipa.

En el capítulo II, se analizó la información recopilada por las encuestas, desarrollando cada variable por separado, donde interpretamos las respuestas obtenidas, como los hábitos de consumo tanto con tarjeta como en efectivo, se pudo observar el uso que le dan a la tarjeta, así como la distribución de los ingresos, también pudimos ver que tanto están apalancadas estas personas, y cuánto dinero les queda en su flujo económico después de gastos.

En el capítulo III se ha relacionado las variables por niveles socioeconómicos para un mejor análisis de la información, donde pudimos ver en detalle como cada familia distribuye sus gastos según sus ingresos y el modo de uso de las tarjetas de crédito de consumo.

Por último en el capítulo IV se tiene las conclusiones en base a los resultados obtenidos, se llegó a una conclusión general donde se demostró la hipótesis planteada, en este capítulo también están las recomendaciones dadas por las investigadoras.

En la ciudad de Arequipa la falta de interés de las empresas y/o autoridades no permite el fácil acceso a la información que se requiere para llevar a cabo esta investigación en la ciudad, por el contrario nos dificulta poder recaudar información primaria para estudios universitarios, debido a que existen barreras por parte de las instituciones como: los plazos son muy extensos para poder pedir autorización al momento de encuestar dentro de los centros comerciales o tiendas, y en algunos casos no está permitido.



Índice General	
Resumen.....	I
Abstract.....	II
<b>Introducción V</b>	
<b>Capítulo I.....</b>	<b>1</b>
<b>Marco Teórico .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Descripción .....</b>	<b>1</b>
<b>1.3. Terminología.....</b>	<b>3</b>
<b>1.4. Teorías Científicas.....</b>	<b>7</b>
<b>1.4.1. Teorías sobre la tarjeta de crédito .....</b>	<b>7</b>
1.4.2. Teorías de la Economía doméstica: .....	8
1.4.3. Teorías del comportamiento.....	9
1.5. Las Tarjetas De Crédito De Consumo.....	12
1.5.1 Origen y Evolución de las Tarjetas de Crédito .....	13
1.5.2. Tipos de Entidades Emisoras de las Tarjetas de Crédito .....	14
1.5.3 Descripción y Tipos de Tarjetas de Crédito.....	15
1.5.4. Las Tarjetas de Crédito de Consumo en el Perú .....	18
1.5.5. Las tarjetas de Crédito en Arequipa.....	22
1.5.6. Razones por el cual las personas usan tarjetas de crédito .....	22
1.5.7. Cómo financiar un activo.....	25
1.6. Economía Domesticas .....	25
1.6.1. Origen y Evolución de la Economía Domestica.....	26
1.6.2. La Economía Doméstica en el Perú y Arequipa.....	27
1.6.3. Ingresos y gastos según niveles socioeconómicos.....	31
1.6.4. Niveles Socioeconómicos.....	33
Capítulo II.....	35
Análisis de usos de tarjetas de crédito para la determinación de flujos económicos de las familias.....	35

2.1	Identificación de los usos que se realizan con las Tarjetas de Crédito de Consumo .....	36
2.1.1	Frecuencia mensual del uso de las tarjetas de crédito de consumo .....	36
2.1.2	Número de tarjetas de crédito de consumo por persona .....	38
2.1.3	Monto de la línea de crédito y porcentaje de uso .....	39
2.1.4	Tipos de hábitos o preferencias de consumo con tarjeta de crédito de consumo.....	41
2.1.5	Gastos que tienen las personas con las tarjetas de crédito de consumo al mes.....	44
2.2	Determinación del Flujo Económico Doméstico .....	45
2.2.1	Gastos que son pagados con dinero en efectivo .....	46
2.2.2	Rango mensual de ingresos por personas y familias .....	47
Capítulo III.....		51
Análisis y resultados .....		51
3.1	Frecuencia mensual de uso de tarjeta de crédito por NSE .....	51
3.2	Número de tarjetas de crédito de consumo por NSE.....	53
3.3	Porcentaje de uso de la línea de crédito por NSE.....	53
3.4	Comparación de gastos con tarjeta de crédito y efectivo por NSE .....	55
3.5	Distribución de gastos por NSE .....	62
3.5.1	Flujo consolidado de los NSE.....	66
Capítulo IV.....		68
<b>Conclusiones y recomendaciones .....</b>		<b>68</b>
4.1	<b>Conclusiones .....</b>	<b>68</b>
4.2	Recomendaciones.....	69
Bibliografía .....		70

## Índice de Figuras

Figura 1: Pirámide de Maslow.....	12
Figura 2: Tipos de Gastos según NSE 2018 PERU URBANO.....	32
Figura 3: Tarjeta de crédito de consumo que utilizan con mayor frecuencia.....	36
Figura 4: Número de veces que hace uso de la tarjeta de crédito de consumo al mes.....	37
Figura 5: Número de tarjetas de crédito que tienen por personas.....	38
Figura 6: Número de veces que no pagan a tiempo al año.....	39
Figura 7: Línea de crédito otorgadas en las tarjetas.....	40
Figura 8: Porcentaje de uso de la línea de crédito de la tarjeta.....	41
Figura 9: Compras que hacen usualmente con la tarjeta de crédito al mes.....	42
Figura 10: Forma en que realizan compras las personas con tarjeta.....	43
Figura 11: Número de cuotas en las que paga las compras con la tarjeta de crédito.....	44
Figura 12: Pago mensual del total de tarjetas de crédito de consumo que tiene una persona.....	45
Figura 13: Compras que hacen usualmente con efectivo.....	46
Figura 14: Amortización mensual de créditos con instituciones financieras.....	47
Figura 15: Ingreso mensual que perciben en promedio las persona.....	48
Figura 16: Ingreso mensual total que perciben en promedio las familias.....	49
Figura 17: Número de personas por familia.....	49
Figura 18: Frecuencia mensual de uso por NSE.....	51
Figura 19: Numero de cuotas en las que paga las compras con la tarjeta de crédito por NSE.....	52
Figura 20: Número de Tarjetas de crédito por NSE.....	53
Figura 21: Porcentaje de uso de la línea de Crédito por NSE.....	53
Figura 22: Gastos Con Tarjeta y Efectivo por NSE.....	55
Figura 23 : Gastos con tarjeta y efectivo con NSE E.....	56
Figura 24: Gastos con Tarjeta de Crédito y Efectivo NSE D.....	57
Figura 25: Gastos con tarjeta de crédito y en Efectivo NSE C.....	58
Figura 26: Gastos con tarjeta de crédito y efectivo NSE B.....	59
Figura 27: Gastos con Tarjeta de crédito y Efectivo NSE A.....	61
Figura 28: Distribución de gastos del NSE E.....	62
Figura 29 : Distribución de gastos del NSE D.....	63

Figura 30: Distribución de gastos del NSE C.....	64
Figura 31 : Distribución de gastos del NSE B.....	65
Figura 32: Distribución de gastos del NSE A .....	66

### Índice de Tablas

Tabla 1: Entidades Financieras emisoras de tarjetas de crédito .....	19
Tabla 2 : Gastos según la NSE 2018 Perú Urbano .....	31
Tabla 3 : Distribución de personas según el NSE 2018 – Departamento Urbano.....	33
Tabla 4: Parámetros para el uso de las tarjetas de crédito .....	35
Tabla 5: bienes y servicios que pueden ser o no pagados con tarjeta de crédito.....	35
Tabla 6: Distribución de gastos mensuales de los NSE .....	67
Tabla 7: Tarjeta de crédito de consumo que utiliza con mayor frecuencia. ....	104
Tabla 8: Forma en que realizan compras las personas con tarjetas de crédito .....	104
Tabla 9: Monto de línea de crédito otorgadas a los usuarios de tarjetas de crédito ....	104
Tabla 10: Compras que hacen usualmente con la tarjeta de crédito.....	104
Tabla 11: Número de cuotas en las que paga las compras de la tarjeta de crédito.....	105
Tabla 12: Número de veces que hace uso de la tarjeta de crédito de consumo al mes	105
Tabla 13: Porcentaje de uso de la línea de crédito de la tarjeta de crédito de consumo	105
Tabla 14: Número de tarjetas de crédito que posee una persona.....	105
Tabla 15: Pago mensual del total de tarjetas de crédito de consumo que tiene una persona.....	106
Tabla 16: Número de veces que no paga a tiempo al año una persona. ....	106
Tabla 17: Compras que hacen usualmente con efectivo.....	106
Tabla 18: Dinero en efectivo que es destinado para amortización a bancos y financieras al mes.....	106
Tabla 19: Número de personas por familia .....	107
Tabla 20: Ingreso mensual que percibe en promedio las persona .....	107
Tabla 21: Ingreso mensual total que percibe en promedio las familia .....	107
Tabla 22: Distribución de gastos mensuales de los NSE.....	107
Tabla 23 : Gastos porcentual en efectivo y con tarjeta mensual por NSE.....	108
Tabla 24: Gasto mensual por bienes o servicios con efectivo y tarjeta del NSE E....	108
Tabla 25: Gasto mensual por bienes o servicios con efectivo y tarjeta del NSE D....	108
Tabla 26: Gasto mensual por bienes o servicios con efectivo y tarjeta del NSE C....	109
Tabla 27: Gasto mensual por bienes o servicios con efectivo y tarjeta del NSE B....	109
Tabla 28: Gasto mensual por bienes o servicios con efectivo y tarjeta del NSE A....	110
Tabla 29: Número de tarjetas de crédito de consumo por NSE.....	110
Tabla 30: Porcentaje del uso de la línea de crédito por NSE .....	110

Tabla 31: Frecuencia mensual del uso de tarjeta de crédito de consumo por NSE..... 110  
Tabla 32: Número de cuotas de pago por consumo de la tarjeta de crédito de consumo  
por NSE ..... 111



## Capítulo I

### Marco Teórico

#### 1.1. Planteamiento del problema

Impacto del uso inadecuado de las tarjetas de crédito de consumo en la economía doméstica en Arequipa Metropolitana - periodo 2015-2019

#### 1.2. Descripción

El consumo con tarjetas de crédito se acelera a medida que se abren nuevos centros comerciales. A setiembre del 2014 las operaciones con tarjeta de crédito ascendieron a S/. 14,259 millones y se incrementó anualmente un 12.7% según datos del BCR. En tanto, un estudio de “Hábitos y Conocimientos Financieros de los Jóvenes” que desarrolló el BCP muestra que el 14% de jóvenes entre 16 a 26 años se endeuda con tarjetas de crédito. De otro lado, el reporte de la SBS nos indica que el 79% de los jóvenes menores de 25 años ya utiliza una tarjeta de crédito y en la mayoría de casos las líneas de crédito que les otorgan no superan los S/. 1,200 o S/. 1,500 (Universidad privada del norte, 2016 a).

Aquellos jóvenes, estudiantes, que carecen de poder adquisitivo, pero son tentados y estampan sus firmas al denominado dinero plástico, ya sea de casas comerciales, financieras o entidades bancarias. En la mayoría de los casos los padres de estos jóvenes tienen que asumir estos cobros que paulatinamente van incrementando por los intereses. No obstante, esta denominada generación del endeudamiento corre el riesgo cierto de, en primer lugar, no encontrar trabajo en forma inmediata, y segundo, de sus remuneraciones destinarlas para cancelar dichas deudas, lo que produce un estancamiento en la proyección de vida (Consecuencias del endeudamiento, 2007).

Podemos también encontrar en el segmento de los jóvenes, según el mismo estudio del BCP, que los principales motivos de endeudamiento en el segmento de 16 a 26 años son: educación (33%), entretenimiento (18%) y pago de servicios (13%) (Universidad privada del norte, 2016 b).

Los millenials toman mayor presencia en el sector financiero, pues, según la consultora de riesgos crediticios Sentinel, en febrero de este año, casi un tercio de los préstamos de consumo (29.6%) y de tarjetas de crédito (31.2%) son otorgados a jóvenes de 24 a 35 años. Un total de 1'949,783 clientes de esta generación solicitaron préstamos de consumo, créditos vehiculares e hipotecarios, y tarjetas de crédito, presentando un crecimiento de 3.98% en relación al mismo mes de 2017. La deuda asciende a poco más de S/29,698 millones, con un alza de 6.95% (Perú 21, 2018).

El nivel de endeudamiento de los hogares peruanos es un tema a observar con cuidado. El peligro es que quienes tienen tarjetas de crédito la han estado usando mal. La razón es que ha faltado educación financiera en los hogares, para dar un mejor uso a los recursos financieros (La Riva, 2013).

Los altos niveles de endeudamiento en algunas familias y empresas, son causados por un exceso de oferta, deficiente comportamiento de los asesores de crédito, falta de información, escasa educación financiera, malos hábitos de vida, y por factores exógenos (El Endeudamiento en el Sistema Financiero, 2016).

La central de riesgo Sentinel informa que de los dos millones de personas que tienen deuda de consumo a través de tarjetas de crédito, 70% paga puntual y está en luz verde, y 12% está en alerta roja por tener importantes incumplimientos. Precisó que los saldos deudores de estos 241 mil deudores pueden ser de montos significativos o pequeños, pero ponen en alerta sobre su conducta de pago. Da cuenta que los poseedores de tarjetas de crédito que están en alerta amarilla representan el 18% de los dos millones de personas, cuyas deudas vencidas no llegan a ser tan serias y son consideradas por los bancos con problema potencial o como máximo como deficientes. En tanto, los tarjetahabientes que tienen menos de 25 años suman 95,222, de acuerdo a la central de riesgo (Rodríguez, 2011).

Un estudio elaborado por la consultora Confía Perú y el Instituto del Sur, nos mencionan que los productos más demandados al margen de los alimentos, son los automóviles, la enseñanza técnica, recargas virtuales y comida en restaurantes. El consumidor arequipeño no escatima en costos cuando se trata de alimentos, salud y

educación. En estos rubros ha buscado siempre calidad. No obstante, se limita económicamente y busca ofertas cuando adquiere ropa y se va de esparcimiento familiar. De los entrevistados, seis de cada diez arequipeños prefieren comprar en un mall o supermercados, antes que en un mercado tradicional. Sin embargo, el gasto promedio de un arequipeño en un mall es de S/. 42.00, mientras que en un mercado es de S/. 55.00 (La Republica,2015).

La principal desventaja de tener una tarjeta de crédito es el efecto psicológico que esta produce, en la que la persona cree tener más dinero disponible como si fuera propio. Esa disponibilidad tan inmediata le hace creer que es suyo y, por ende, le lleva a gastar más dinero que el que debería. Por otro lado, es sano tenerla, pero como un respaldo para una eventualidad de emergencia (Macías, 2016).

Es peligroso para las familias continuar con el mismo comportamiento, debido a que se puede llegar a una situación de endeudamiento o sobreendeudamiento, haciendo de estas un mal uso y provocando problemas económicos domésticos.

Debido a lo descrito anteriormente llegamos a la conclusión de que es pertinente realizar esta investigación donde se muestre el impacto del uso inadecuado de las tarjetas de crédito de consumo en la economía doméstica en Arequipa Metropolitana.

### 1.3. Terminología

#### a. Influencia:

Es la acción y efecto de influir, este verbo se refiere a los efectos que una cosa produce sobre otra. En este caso es sobre una variable que afecta a la otra (Pérez y Gardey, 2009).

#### b. Impacto:

Cuando hablamos de impacto podemos estar haciendo referencia al efecto que determinados fenómenos tienen sobre la realidad (Bembibre, 2010).

#### c. Consumo:

El Consumo es el uso que hace el hombre de los bienes o servicios que están a su disposición con el fin de satisfacer sus necesidades (concurso.cnice., 2006).

**d. Crédito de consumo:**

Los créditos de consumo son aquellos que se otorgan a personas naturales para atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. En este tipo de grupo se encuentran los créditos otorgados por los centros comerciales, malls, supermercados, a través de tarjetas de crédito. Resolución SBS. (2009)

**e. Tarjetas de crédito:**

Una tarjeta de crédito es una línea de financiamiento ‘revolvente’, denominada así porque la línea utilizada se repone por cada pago que se hace (El comercio, s.f.).

**f. Morosidad:**

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos (¿Qué es la morosidad?, s.f.).

**g. Riesgo:**

- Riesgo normal: aquellas operaciones para las que se disponga de evidencia objetiva y verificable que haga altamente probable la recuperación de todos los importes debidos.
- Riesgo subestándar: aquellas operaciones que, si bien no pueden ser consideradas como dudosas o fallidas, sí presentan ciertas debilidades que pueden suponer la asunción de pérdidas por parte de la entidad financiera mayores que las coberturas genéricas dotadas.

- Riesgo dudoso: son aquellas que presenten un retraso en el pago superior a 90 días (3 meses).
- Riesgo fallido: son aquellas operaciones cuya recuperación se considera remota, por lo que procede darlas de baja del activo (Educación financiera de la red, 2018a).

#### **h. Endeudamiento**

Quando utilizamos crédito, las cantidades de dinero que pedimos prestado se acumulan y se convierten en deuda. La deuda total es la suma de los créditos que utilizemos. Adquirir una deuda compromete parte de los ingresos futuros, y si no somos conscientes y organizados se puede adquirir más deuda de la que se puede pagar, corriendo el gran riesgo de que quiebre nuestro plan y consecuentemente nuestro futuro (Thompson, 2017a).

#### **i. Sobreendeudamiento:**

El sobreendeudamiento se produce cuando un deudor del sistema financiero contrae deudas excesivas en comparación a sus ingresos y a su capacidad de pago, poniendo en riesgo el cumplimiento de sus obligaciones (SBS, s.f.).

#### **j. Segmento de mercado:**

Un grupo de personas, empresas u organizaciones con características homogéneas en cuanto a deseos, preferencias de compra o estilo en el uso de productos, pero distintas de las que tienen otros segmentos que pertenecen al mismo mercado. Además, este grupo responde de forma similar a determinadas acciones de marketing; las cuales, son realizadas por empresas que desean obtener una determinada rentabilidad, crecimiento o participación en el mercado (Thompson, 2017b).

#### **k. Tasa de interés:**

Es un monto de dinero que normalmente corresponde a un porcentaje de la operación de dinero que se esté realizando. Si se trata de un depósito, la

tasa de interés expresa el pago que recibe la persona o empresa que deposita el dinero por poner esa cantidad a disposición del otro. Si se trata de un crédito, la tasa de interés es el monto que el deudor deberá pagar a quien le presta, por el uso de ese dinero (¿Qué es la Tasa de Interés?, s.f.).

**l. Economía:**

Es una ciencia social que estudia el proceso de extracción, producción, intercambio, distribución y consumo de bienes y servicios. En sentido figurado economía significa regla y moderación de los gastos y ahorros (Economía, 2017).

**m. Economía doméstica:**

La economía doméstica es un micro entorno en donde las familias ahorrarán, invierten, gastan, comercian y pierden. Aspectos que de una forma y otra inciden en la economía de una casa y que también influyen otros aspectos más amplios (Economía doméstica, s.f.).

**n. Ingreso Familiar:**

El ingreso familiar (también denominado ingreso del hogar) es la totalidad de las ganancias o ingresos que tiene una familia. Al hablar de totalidad se incluye el salario, los ingresos extraordinarios e incluso las ganancias que se obtienen en forma de especie (Ingreso familiar, 2014).

**o. Gastos:**

Cuando realizamos un gasto, se produce una salida de dinero con la que obtenemos un bien, servicio o trasvase de dinero hacia otro agente del que esperamos algo (Pedrosa, s.f.).

**p. Frecuencia:**

Es una magnitud que mide el número de repeticiones por unidad de tiempo de cualquier fenómeno o suceso periódico (Frecuencia, s.f.).

**q. Dinero en Efectivo:**

Se habla de efectivo al estado en el que el dinero puede encontrarse en el ámbito económico en curso legal, pudiéndose contar con ello en el corto plazo para asumir distintas obligaciones de pago (Sánchez, s.f. a).

**r. Entidad financiera:**

Una entidad financiera es cualquier entidad o agrupación que tiene como objetivo y fin ofrecer servicios de carácter financiero y que van desde la simple intermediación y asesoramiento al mercado de los seguros o créditos bancarios (Sánchez, s.f. b).

**1.4. Teorías Científicas****1.4.1. Teorías sobre la tarjeta de crédito****Evolución del crédito**

Dentro del sistema económico en que vivimos, el dinero ha sido el eje sobre el cual se fundamentan las actividades económicas. La utilización del dinero es fundamental, ya que a partir de este se expresa el valor de los bienes, también sirve como medio de cambio y un depósito de valor. “pero no siempre ha sido así, hubo épocas en las que no existió y habrá otras en las que ya no se necesaria, su razón de ser está condicionado a la producción mercantil y a la ley de acción del valor” (Ramírez, R. 1972).

Socialmente la función del dinero se entiende a partir de su obtención y la utilización práctica, pues el sistema capitalista ha creado una estructura que nos induce a obtener, a través del dinero, los medios básicos de subsistencia así como los bienes y servicios que incrementan nuestro nivel de vida. Por tal motivo es obvia nuestra dependencia del dinero. Sin embargo, en la actualidad el uso del dinero se combina con el uso de un complicado sistema de crédito para facilitar el incremento comercial (Rodríguez, M. 1998).

El crédito es tan antiguo como la civilización, antes de la era cristiana, en la antigua Roma, encontramos los primeros signos del desarrollo crediticio, se sabe que sus réditos fluctuaban entre el 3% y 75% y aun cuando parezcan elevados, se debe considerar que por las circunstancias de aquellas épocas el prestamista tenía grandes riesgos. Hay constancia de leyes y decretos que establecían penas corporales para el deudor que no cumplía lo pactado con el acreedor; también existen documentos históricos que indican penas variables como la confiscación de los bienes del deudor. (Origen y evolución del..., s.f. a)

Además de los prestamistas se generalizaron los banqueros, su actividad era distinta, pues trabajaban como cambistas y mercaderes de metales preciosos, cobraban los réditos a sus clientes, cuando los deudores radicaban en el extranjero, y se encargaban, a su vez, de pagar las deudas de los clientes locales a los acreedores radicados en otros lugares. Fue hasta el siglo XII cuando aparecieron los bancos, casi como los conocemos en la actualidad. Los babilonios dejaron escritos hechos en tablillas de barro órdenes de pago, con cierta similitud a la letra de cambio actual. Los griegos y los romanos utilizaron la letra de cambio para evitar el traslado material de dinero, por frecuentes asaltos a las caravanas de mercaderes. Por ello, cuando un mercader tenía que viajar depositaba los fondos con el banquero de su ciudad, y ese le extendía un documento que amparaba el importe depositado, el cual cobraba en el sitio de destino. (Origen y evolución del..., s.f. b)

El comercio marítimo incremento tremendamente el proceso evolutivo del uso del crédito. El movimiento de exportación e importación requirió dinero ajeno para desarrollar las transacciones comerciales se asociaban con comisionistas, quienes proporcionaban las mercancías durante el viaje para encargarse personalmente de venderlas. (Origen y evolución del..., s.f. c)

#### **1.4.2. Teorías de la Economía doméstica:**

##### **Teoría Económica Moderna**

El economista y filósofo escocés Adam Smith (1776), es uno de los más famosos de la historia y padre de la economía moderna; la teoría y la práctica económica moderna habla de que las sociedades están constituidas por diferentes mercados

(trabajo, salud, autos, tierras, comida, vestido, educación, materias primas, dinero, etc.), se asume que quienes participan en ellos se guían por los precios, dado su deseo de aumentar sus beneficios y disminuir sus costos.

Hoy en día las familias están expuestas a la gran variedad de bienes y servicios que existen en los diferentes mercados y son tentados a consumirlos por la cantidad de oferta que hay, esta oferta provoca que exista una gran variedad de productos con diferentes precios, marcas, calidad, etc, donde las familias pueden acceder a ello fácilmente. Así que las familias tienen que tomar en consideración estos gastos adicionales dentro de su presupuesto.

### **Teoría Económica – Marshall**

Para Torres (2013) la teoría económica fue postulada por J. Marshall (1890), y se basa en la exposición del conocimiento y poder que tiene el consumidor para satisfacer sus necesidades. Sus decisiones de compra y comportamiento de consumo están orientadas hacia la satisfacción máxima de su utilidad y tendrán el poder adquisitivo óptimo para pagar el producto o servicio que más utilidad le brinde. Ellos se fijan mucho en la relación de costo – beneficio en cada acción o decisión que tome. La elección del consumidor es racional e independiente del entorno y, se satisface del producto por su función más que por sus atributos.

Hay sectores de la población que se fijan más en la utilidad que le da un producto o servicio y no se deja llevar por la moda que exista; se puede decir que en este sector las personas son más conservadoras; la teoría económica nos habla que estos tipos de consumidores son conscientes al momento de realizar sus compras porque solo buscan lo necesario para vivir.

### **1.4.3. Teorías del comportamiento**

#### **La Teoría del consumidor**

Esta corriente, impulsada por autores como Menger, Jevons y Walras o Alfred Marshall, es de vital importancia en la economía y gestión empresarial pues, a partir de ella, podemos observar cómo se produce el comportamiento del consumidor, es decir, sobre qué bases decide el ciudadano la mezcla de bienes que tiene a su disposición para satisfacer sus necesidades y encontrar un equilibrio perfecto. Según

esta teoría, las personas tratan de alcanzar su máximo bienestar a partir del presupuesto que manejan y, por tanto, organizan su riqueza para adquirir un conjunto de bienes que les reporten el mayor grado de satisfacción posible. Dicho de otro modo, los ciudadanos eligen entre la oferta del mercado aquellos productos con los que lograr su nivel óptimo de bienestar dentro de sus posibilidades económicas. Los factores que determinarán el comportamiento del consumidor son las preferencias y restricciones de cada individuo. Las restricciones, por su parte, hacen alusión al presupuesto de la persona e identifican el conjunto de cestas posibles o asequibles para el ciudadano. (“Teoría del comportamiento...”, 2018)

Es por esta razón que las personas acuden a las tarjetas de crédito para llegar a su máxima bienestar o satisfacción sin restricciones de efectivo, debido a que tienen un fácil acceso a las tarjetas de crédito, dichas tarjetas les permite adquirir bienes o servicios que necesitan en su vida cotidiana.

### **Teoría Psicológica Social – Veblen**

Arévalo, Garizabal y Campo (2001) resaltan que la teoría de Veblen (1899) está bajo un enfoque psicosociológico cuyo comportamiento no solo está determinado bajo un aspecto económico, sino también por variables psicológicas como la personalidad, necesidades, deseos entre otros. Su corriente está considerada bajo la influencia del entorno social en su comportamiento de consumo, cuyos grupos sociales o de referencia incluyen también a la familia y grupo de amistades. Sus decisiones de consumo y compra parten de las decisiones de otros. Los individuos de alguna u otra forma se dejan convencer e influenciar del comportamiento de otros consumidores por lo que se asimila a uno de los postulados en la teoría formulada por Maslow, las necesidades de estima y aceptación.

Esta teoría se relaciona con el comportamiento que en la actualidad algunos consumidores tienen, las personas muchas veces consumen por moda y no por necesidad, asimismo las personas no toman en cuenta las consecuencias de ese comportamiento que pueden llevarlos a problemas económicos porque no pueden

solventar esos gastos, en varias ocasiones dichos gastos son comprados con tarjetas de crédito generan un déficit económico familiar.

### **Teoría Conductual de Aprendizaje – Pavlov**

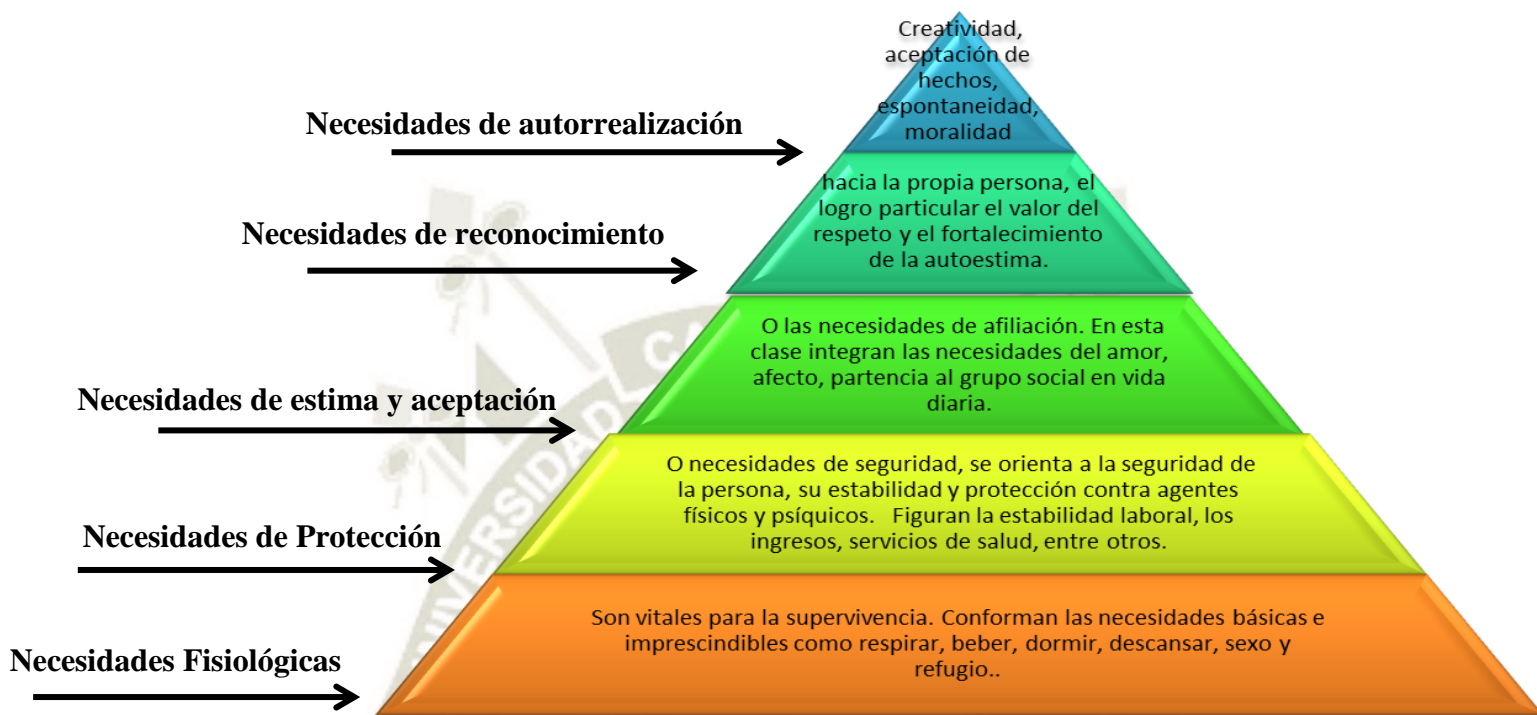
La teoría conductual de Aprendizaje está relacionada al comportamiento Behaviorista y fue ideada por Iván Pavlov (1927). Se trata de un proceso de aprendizaje por medio de los estímulos cuyas respuestas modifican el comportamiento del consumidor. La teoría parte de la observación del comportamiento actual de la persona y lo relación con su comportamiento pasado. Los consumidores por sí mismos se dan cuenta que su aprendizaje se dio a través de ciertos estímulos positivos o negativos y que por lo general, se orientan del pasado. Esta teoría se le conoce también como condicionamiento clásico y hace referencia a un proceso a través del cual se logra un comportamiento o respuesta a partir de sucesos determinado (Arévalo, Garizabal y Campo, 2001).

La teoría de Pavlov (1927) demuestra como las personas aprenden a través de estímulos positivos o negativos pueden tener una reacción ya sea positiva o negativa, si la reacción fuera positiva esta tendría a repetirse en varias ocasiones como por ejemplo si una persona tuvo una experiencia positiva al momento de adquirir un bien o servicio es muy probable que dicha persona vuelva a comprarlo o consumirlo, y esto con el tiempo se vuelve repetitivo, y a esta repetición de compra se le llama hábito de consumo, que es uno de los temas que vamos a usar para el presente trabajo de investigación

### **Teoría de la Jerarquía de las necesidades – Maslow**

La teoría de Maslow (1943) o más conocida como la jerarquía de las necesidades y motivaciones, postula que el individuo tiene dos tipos de necesidades: las Deficitarias y las de Crecimiento. Que, a su vez, estas se subdividen en forma jerárquica, es decir, el individuo desea satisfacer desde las más básica hasta seguir subiendo sucesivamente a de acuerdo a sus necesidades y motivaciones. Para Maslow las necesidades se satisfacen de la siguiente forma:

**Figura 1: Pirámide de Maslow**



Fuente: Quintero José  
Elaboración: Propia

Como vemos en la figura 1, esta teoría nos dice que para cumplir con las necesidades de los pisos superiores de la pirámide, primero tendríamos que haber satisfecho las necesidades de los pisos inferiores en orden; hoy en día las personas o consumidores hacen uso de las tarjetas de crédito para cubrir sus necesidades básicas como alimento, vestido, salud, entre otros; debido a que no cuentan con la cantidad de dinero suficiente para cubrir dichas necesidades; la pirámide de Maslow demuestra como las personas deberían cubrir sus necesidades en orden de importancia.

### 1.5. Las Tarjetas De Crédito De Consumo

Según la SBS (2016), en la actualidad una tarjeta de crédito es un medio de pago contenido en una tarjeta de plástico que tiene una banda magnética y un chip, mediante la cual el titular de la tarjeta dispone de la línea de crédito contratada, para adquirir bienes y servicios con pagos a futuro. El usuario es responsable de pagar a la empresa

emisora de la tarjeta el importe de los bienes y servicios que haya utilizado y demás cargos aplicables según el contrato suscrito.

### **1.5.1 Origen y Evolución de las Tarjetas de Crédito**

Las tarjetas de crédito, surgieron a comienzos del siglo XX, cuando hoteles en Estados Unidos emitían tarjetas a sus usuarios más frecuentes, convirtiéndose dichos negocios en las primeras empresas emisoras de tarjetas de crédito. Para alrededor de 1914, y siguiendo el ejemplo de los hoteles, las tiendas de departamento y gasolineras, lanzaron al mercado sus tarjetas de crédito, las cuales solo podían ser utilizadas única y exclusivamente dentro los negocios emisores de las mismas. Durante la época de la Segunda Guerra Mundial y debido a la contracción económica que se vivió durante los años de la guerra, Estados Unidos restringió los otorgamientos de créditos, por lo que el uso de las tarjetas de crédito se vio considerablemente reducido. Ya para 1947, después de finalizada la Segunda Guerra Mundial, las tarjetas de crédito comenzaron a resurgir, apareciendo tarjetas para uso en líneas aéreas y ferrocarriles. Sin embargo, el verdadero concepto de tarjeta de crédito, fue concebido en la ciudad de Nueva York a mediados de los años 40, cuando Frank McNamara fundó un club para poder asistir a restaurantes de calidad sin tener que traer consigo dinero en efectivo, y a su vez una organización que garantizaría la cancelación de los consumos efectuados por los socios a los diferentes restaurantes, y ésta a su vez se encargaría de cobrar a los diferentes socios. A esta organización se le llamó “Diners Club”, que en español se traduciría como el “Club de los Comensales” Al principio la Diners’ Club tuvo poca repercusión. Sólo 14 restaurantes neoyorquinos se adhirieron, y a principios de 1950 la tarjeta únicamente la poseían unas 200 personas, la mayoría amiga y conocida. Sin embargo, a finales de ese mismo año, más de 20.000 personas la utilizaban y el número de establecimientos que la aceptaban crecía exponencialmente. Este concepto cambió dramáticamente la venta de servicios y productos a partir de ese momento, el concepto de tarjeta de crédito se fue extendiendo a los diferentes estados en la Unión Americana, para luego extenderse a Europa, Asia, África y otros países que adoptaron el sistema de pagar productos y servicios de los socios sin necesidad de llevar dinero. Pasados 10 años, la lista de socios fue creciendo, lo que obligó al sistema a obligar un medio de

identificación del socio. Para ello se emitieron tarjetas de cartulina que contenían la firma del socio y un número de identificación. Su éxito, promovió la apertura de nuevas compañías emisoras de tarjetas de crédito de amplia aceptación, entre las que se pueden mencionar: American Express y la Carte Blanche, para luego surgir Master Charge (en la actualidad Master Card), Bank Americard y Visa. Con la creación de dichas empresas y el nuevo enfoque otorgado a las tarjetas de crédito, comenzó una nueva era en la evolución del dinero, en la cual del dinero papel se pasa al dinero plástico, el cual ha venido a facilitar las transacciones comerciales y el cambio de bienes y servicios, aparte de brindar a sus usuarios seguridad en sus transacciones, ya que se elimina la necesidad de portar grandes cantidades de dinero para realizar sus diferentes compras. Los primeros países en implementar los nuevos sistemas de crédito fueron Francia, Inglaterra y Alemania (“Origen y Evolución de...”, s.f.).

### **1.5.2. Tipos de Entidades Emisoras de las Tarjetas de Crédito**

Tenemos las siguientes tipos de entidades que emiten las tarjetas de crédito:

- a) Empresas comerciales.- Que emiten sus propias tarjetas de crédito, para uso exclusivo en sus establecimientos y empresas vinculadas.
- b) Entidades especializadas no bancarias.- Que son prácticamente las creadoras del credit card, o tarjetas no bancarias, que no se utilizan en el área bancaria, pero que permiten la compra de bienes y servicios en las entidades afiliadas al sistema.
- c) Entidades bancarias. - Que son las empresas que vienen trabajando masivamente este producto (Velarde, s.f. a).

Estas entidades deberán solicitar una cierta documentación que contenga la siguiente información para poder otorgar una tarjeta de crédito:

- a) CUANDO SE TRATE DE PERSONAS NATURALES:
  - Una solicitud escrita según formato proporcionado por la empresa.
  - Copia del documento de identidad oficial
  - Documentos que, a criterio de la empresa, acrediten capacidad de pago suficiente para ser titular de una tarjeta de crédito

- Domicilio perfectamente individualizado y determinado (Velarde, s.f. b).
- b) CUANDO SE TRATE DE PERSONAS JURIDICAS:
- Solicitud escrita según formato proporcionado por la empresa.
  - Documentos que acrediten la constitución e inscripción en los Registros Públicos de la persona jurídica.
  - Documentos que, a criterio de la empresa, acrediten capacidad de pago de la persona jurídica, suficiente para ser titular de una tarjeta de crédito
  - Número del Registro Único de Contribuyente (RUC) o número que lo sustituya, de la persona jurídica en caso ésta sea contribuyente.
  - Copia certificada del poder del representante de la persona jurídica para solicitar y suscribir contratos de tarjeta de crédito, así como, cuando corresponda, para designar a los usuarios autorizados para operar con tarjetas de crédito de la persona jurídica.
  - Autorización escrita de la persona jurídica solicitante por la que designa a los usuarios autorizados para operar con las tarjetas de crédito, indicando los alcances y límites de su uso, suscrita por el representante debidamente facultado.
  - Copia del documento de identidad oficial de los usuarios referidos en el numeral anterior
  - Domicilio del solicitante perfectamente individualizado y determinado (Velarde, s.f. c).

### 1.5.3 Descripción y Tipos de Tarjetas de Crédito

Una tarjeta de crédito es un instrumento financiero de pago, emitido por un Banco o Caja de Ahorros, que permite al titular de la tarjeta acceder a un saldo superior al disponible en su cuenta corriente. Este dinero proviene de un crédito concedido por parte de la entidad que el cliente deberá amortizar conforme a los plazos y condiciones pactados mediante un contrato previamente (Velarde, s.f. d).

El funcionamiento general de las tarjetas es relativamente sencillo desde un punto de vista teórico. La entidad bancaria o emisora de la tarjeta pone a disposición del titular del ‘plástico’ un dinero al que éste puede acceder libremente. Se trata de una especie de ‘préstamo’ por un periodo determinado hasta el periodo de liquidación, generalmente a un mes vista. Es decir, el usuario puede hacer sus compras y al final de mes la entidad le cargará todos los gastos que haya realizado (Velarde, s.f. e).

Con una tarjeta de crédito el titular podrá:

- Adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados.
- Pagar obligaciones.
- Hacer uso de otros servicios ofrecidos por la entidad emisora según el contrato suscrito, como por ejemplo, el servicio de disposición de efectivo, de compras en el extranjero u otros servicios asociados, cuando el titular no haya renunciado al uso de estos servicios

También dentro de las tarjetas de crédito tenemos las tarjetas adicionales; las cuales son tarjetas de crédito emitidas a favor de un tercero, a solicitud y bajo responsabilidad del titular, con la finalidad de que pueda hacer uso de la línea de crédito otorgada o de parte de ella, de acuerdo a lo pactado en el contrato de tarjeta de crédito (Velarde, s.f. f).

Las tarjetas de crédito deben contener la siguiente información y características:

- Denominación de la empresa que expide la tarjeta de crédito y, de ser el caso, la identificación del sistema de tarjeta de crédito al que pertenece.
- Numeración codificada de la tarjeta de crédito
- Nombre del usuario de la tarjeta de crédito y su firma. En caso el usuario sea una persona diferente del titular de la tarjeta, podrá constar también el nombre de éste. Las firmas podrán ser sustituidas o complementadas por una clave secreta, firma electrónica u otros mecanismos que permitan identificar al usuario (Según modificación por Res. SBS N 0 373-2000).
- Fecha de vencimiento

- Indicación expresa del ámbito geográfico de validez de la tarjeta de crédito, en el país y/o en el exterior, según corresponda. En caso de no figurar tal indicación se presume, sin admitir prueba en contrario, que tiene validez internacional (Velarde, s.f. g).

También tenemos tipos de tarjetas y formas de pago como:

La Tarjeta de crédito clásica: son las más más habituales, las Visa, Mastercard o American Express que cualquier persona tiene en su cartera. El 100% del crédito se cobra a mes vencido, es decir, todo el dinero prestado se devuelve pasado un mes (a veces dos) desde el momento de la compra.

– Tarjetas oro y platino: funcionan exactamente igual que las tarjetas de crédito convencionales, sólo que en este caso la línea de crédito es mucho mayor y suelen tener aparejados una serie de servicios adicionales. En teoría están destinadas a los llamados clientes VIP o que hagan un uso muy frecuente de su tarjeta.

– Tarjetas revolviere: todas las tarjetas de crédito funcionan aplazando el pago, pero las llamadas de revolving tienen una operativa especial. Permite el pago aplazado mediante una cuota fija. Es decir, parte de la base de un préstamo por el que el titular pagará una cantidad fija al mes en lugar de tener que abonar todo de golpe una vez llegado el momento de liquidación. Así, el titular puede gastar independientemente del capital que tenga en su cuenta y después elegir la cuota que devolverá cada mes de ese dinero que ha tomado prestado.

– Tarjetas de puntos: se trata de tarjetas de crédito que ofrecen ventajas adicionales como programas de puntos para obtener viajes gratis, ahorrar en gasolina, descuentos en tiendas, entre otros (Tarjetas de crédito: funcionamiento y definición, 2015).

Entre tipos de tarjetas y formas de pago como:

La Tarjeta de crédito clásica: son las más más habituales, las Visa, Mastercard o American Express que cualquier persona tiene en su cartera. El 100% del crédito se cobra a mes vencido, es decir, todo el dinero prestado se devuelve pasado un mes (a veces dos) desde el momento de la compra.

– Tarjetas oro y platino: funcionan exactamente igual que las tarjetas de crédito convencionales, sólo que en este caso la línea de crédito es mucho mayor y suelen

tener aparejados una serie de servicios adicionales. En teoría están destinadas a los llamados clientes VIP o que hagan un uso muy frecuente de su tarjeta.

- Tarjetas revolviere: todas las tarjetas de crédito funcionan aplazando el pago, pero las llamadas de revolving tienen una operativa especial. Permite el pago aplazado mediante una cuota fija. Es decir, parte de la base de un préstamo por el que el titular pagará una cantidad fija al mes en lugar de tener que abonar todo de golpe una vez llegado el momento de liquidación. Así, el titular puede gastar independientemente del capital que tenga en su cuenta y después elegir la cuota que devolverá cada mes de ese dinero que ha tomado prestado.
- Tarjetas de puntos: se trata de tarjetas de crédito que ofrecen ventajas adicionales como programas de puntos para obtener viajes gratis, ahorrar en gasolina, descuentos en tiendas, entre otros. las tarjetas de crédito más utilizadas en todo el mundo se encuentran VISA, MasterCard y American Express. Para solicitarla es necesario ser mayor de edad y presentar un comprobante de ingresos y un certificado de los bienes que posee el cliente, de tal manera que acredite que podrá llevar a cabo los pagos correspondientes para hacer frente al crédito prestado por la entidad (Diego, 2014).

#### **1.5.4. Las Tarjetas de Crédito de Consumo en el Perú**

Las tarjetas de crédito han adquirido una gran importancia en el Perú debido a sus ventajas que ofrece, estas oportunidades que tienen los consumidores para la adquisición de bienes y servicios, ha aumentado la demanda por los mismos.

Por dicha razón las tarjetas de crédito son muy utilizadas hoy en día y permiten realizar compras de manera rápida, contar con una tarjeta de crédito de consumo para muchas personas es importante porque aumentan su capacidad de consumo y le permite realizar compras sin tener efectivo.

La tarjeta de crédito como un instrumento financiero de pago reemplaza el efectivo y es un importante instrumento financiero de crédito.

En el Perú se ha realizado un estudio por Experian al mercado financiero reveló que cerca de 8 millones (7.9 millones) de tarjetas de crédito se han entregado hasta marzo del 2018. En total, se ha acumulado una línea de crédito de más de 77 millones de soles (Tarrillo, 2018a).

**Tabla 1: Entidades Financieras emisoras de tarjetas de crédito**

ENTIDAD FINANCIERA	sep-17	dic-17	mar-18
BANCO FALABELLA	1,358,685	1,360,118	1,317,857
BANCO RIPLEY	1,210,443	1,223,911	1,210,850
INTERBANK	924,137	910,727	898,246
FIANCIERA OH	811,067	850,300	894,445
CREDISCOTIA FINANCIERA	759,448	784,489	797,569
BCP	804,443	787,360	787,041
BANCO CENCOSUD	565,525	593,494	611,570
BBVA BANCO CONTINENTAL	506,162	505,767	510,018
SCOTIABANK PERU	481,467	453,682	44,910
BANCO FINANCIERO DEL PERU	265,947	268,269	271,025
BANCO ASTEKA	93,693	86,558	82,335
BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS	65,139	71,572	73,957
BANCO GNB	11,960	11,341	10,420
BANCO DE COMERCIO	959	962	999
CITIBANK	120	128	134
<b>TOTAL</b>	<b>7,859,195</b>	<b>7,908,678</b>	<b>7,511,376</b>

Fuente: Experian  
Elaboración: Propia

En la tabla 1 vemos un listado de las principales entidades emisoras de tarjetas de crédito donde se encuentra liderado por el Banco Falabella, seguido por el Banco Ripley y el tercer lugar lo ocupa el Banco Internacional del Perú Interbank. A estos le siguen Financiera Oh, Crediscotia Financiera, Banco de Crédito del Perú, Banco Cencosud, BBVA Banco Continental, Scotiabank Perú, Banco Financiero del Perú, Banco Azteca, Banco Interamericano de Finanzas, Banco GNB, Banco de Comercio y CITIBANK. Los datos han sido sacados del análisis descriptivo con respecto a la información extraída de saldos y líneas de crédito asociadas a las tarjetas de crédito en el sistema financiero a partir de septiembre 2017 hasta marzo 2018 en periodos trimestrales (Tarrillo, 2018b).

Adicional a este estudio en marzo del 2018 Experian revelo que, de los cuatro millones de personas que tienen tarjetas de crédito (3.947.731), el 42% utiliza un saldo de menos de S/500, mientras que solo 7% utiliza más de S/20 mil. Explica Juan

Carlos Torres, Gerente de BI & Analytics de Experian, que alrededor de 1.666.821 personas utilizan saldos mínimos de sus créditos, alrededor de S/500, con el fin de hacer compras cotidianas y que pueden pagar de inmediato sin la necesidad de cuotas. “La colocación de tarjetas por parte de los bancos y retailers podría mejorar con herramientas que ayudarán a identificar mejor el perfil de sus clientes rentables para este producto. No resulta negocio para las entidades que una persona tenga tarjetas de crédito en la billetera por buen tiempo sin utilizarla, o que las utilice con montos ínfimos”, afirmó el vocero de Experian. Otro dato interesante que arroja el estudio es que 1.966.607 personas cuentan con una tarjeta de crédito; mientras que 1.440.473 personas tienen entre 2 a 3 tarjetas de crédito.

El reporte también indica que 171 personas poseen de 10 a más tarjetas. Cabe resaltar que 250.949 personas cuentan con líneas de crédito menores a S/500; 466.962 personas con líneas de crédito entre S/1.001 a S/2.000 y 972.810 personas con líneas de crédito superior a los S/20.001. Asimismo, en cuanto a los saldos utilizados, el informe señala que 1 666.821 de personas utilizan menos de S/500 de su línea de crédito; 430.555 personas usan de S/1.001 a S/2.000, mientras que 294.460 personas utilizan más de S/20.001 soles. Actualmente hay 1.063.610 personas que, a pesar de tener tarjetas de crédito deciden no utilizarlas; 1.672.347 personas solo usan una tarjeta de crédito mientras que hay 15 personas que optan por usar más de 10 tarjetas al mes. “Es importante resaltar que, del total de los poseedores de usuarios, el 55% (2 157,651) presenta un riesgo bajo, mientras que el 24% (942,637) se encuentran en riesgo alto”, (finalizó Juan Carlos Torres, 2018)

También Yanina Cáceres (2017), directora general de Negocios de Sentinel, informó que el 40.8% de líneas de tarjetas de créditos en el sistema financiero ha sido usada al cierre de diciembre del 2017. Según Sentinel, la distribución de la línea utilizada en tarjetas de crédito por tipo de producto está distribuida de la siguiente manera: 56.47% para compras (S/ 10,566 millones); 30.95% para disponibilidad en efectivo (S/ 5,792 millones); 11.56% para líneas paralelas (S/ 2,163 millones) y 1.01% para otros productos (S/ 189 millones). Del total de clientes que han utilizado su tarjeta de crédito al cierre de diciembre 2017, el 48.06% han consumido igual o más del 60% de

su línea otorgada (Clientes potenciales con riesgo de sobreendeudamiento). De este total, la mayor concentración se encuentra en hombres a razón de 61.28% y por rango de edad de 36 a 50.

Según un estudio por Sentinel (2018) El endeudamiento que generan las tarjetas de crédito es un tema de importancia debido a que el monto promedio de la deuda de las tarjetas de crédito supera los S/ 6,000. Este consumo se concentra principalmente en el mundo retail ya que mediante la tarjeta de crédito los clientes pueden acceder a distintas ofertas.

Sin embargo, se debe tener cuidado con el uso del dinero plástico ya que usar más del 50% de la línea de crédito otorgada puede llevar al sobreendeudamiento.

En ese sentido, no se debería usar más del 30% de lo que el banco le otorga. "Si una persona gana S/ 1,000, entonces como máximo su deuda mensual en su tarjetas de crédito deberá ser de S/ 300; porque con los S/ 700 restantes tendrá que pagar otros gastos como alimentación, estudios y transporte".

En caso que en este mes haya realizado muchas compras y no pueda cumplir con el pago de su cuota en los próximos días, lo recomendable será reprogramar sus pagos, a fin de evitar pagar los montos mínimos que también le generarán altos intereses, advierte Sentinel.

Si hablamos de las tarjetas de crédito de consumo necesariamente tenemos que hablar de las tasas que tienen cada una de ellas según la SBS que hizo un ranking de acuerdo a las TCEA de las tarjetas de crédito por cuotas. El banco que ofrece una más tasa baja es 104,04%, seguido por el CITIBANK del Perú con 105,11% y el Banbif con 106,29%. El cuarto lugar lo ubica el Banco Ripley con 124,33%, mientras que el Banco Azteca se encuentra en el quinto lugar con 124,4%. Por su parte, Cencosud tiene una TCEA de 124,55%, el Banco GNB de 130%, Interbank de 135,05% y Financiera Oh con 135,98%. A estas entidades le siguen el Banco de Crédito con 136,03%, Crediscotia con 137,18%, Scotiabank con 138,3%, Banco Pichincha con 144,6% y Banco Continental con 154,7% (Tarrillo, 2018).

### **1.5.5. Las tarjetas de Crédito en Arequipa**

Los arequipeños cada vez recurren con mayor frecuencia al endeudamiento por consumo de productos de primera necesidad, para el hogar o uso personal, teniendo principalmente que utilizar sus tarjetas de crédito. Esta práctica se realiza generalmente en los distritos de Arequipa, Cayma y Paucarpata, jurisdicciones donde el endeudamiento es mayor (Mercados & Regiones, 2018).

El economista Patricio Quintanilla (2018) dijo: no abusar del uso de las tarjetas, ni endeudarse más allá del 30% de los ingresos mensuales, porque podrían tener complicaciones al momento de pagar. Asimismo, indicó que si se van a endeudar que sea en cortos plazos, para que los intereses no sean mayores y no tengan que estar pagando por algunos productos o bienes, mucho tiempo de lo que deberían.

A la vez Jorge Carrillo (2018), profesor de Pacifico Business School, advirtió que la comida del mes o los viajes de vacaciones no deberían pagarse en cuotas de tarjeta de crédito, ya que el tiempo que una persona queda endeudada es mayor el tiempo en el que "se disfruta" de la compra.

Un dato importante que se encontró es que en Arequipa más de 276 mil arequipeños cargan consigo una tarjeta de crédito Estilos, cifra que representa al 20% de la población local calculada en 1 millón 382 mil personas (Abarca, R. 2018).

Yobel Paredes (2018), gerente de tarjetas de crédito de la tienda, mencionó que ayuda la afinidad local con la marca.

### **1.5.6. Razones por el cual las personas usan tarjetas de crédito**

Para algunas personas las tarjetas de crédito son algo más que una herramienta financiera útil, son más como una adicción. Cargan absolutamente todo a su tarjeta, y la pasan hasta para comprar un café. Estas personas son adictas a la tarjeta de crédito por un número de razones:

- Mejorar la calificación de crédito

Mediante el pago con tarjeta de crédito se puede construir una calificación crediticia sólida. Si haces uso del crédito responsablemente y haces los pagos cada mes es posible contar con un buen historial de crédito, así que cada vez que vayas al banco para un préstamo tienes una buena probabilidad de ser aceptado de inmediato y con los tipos de interés más bajos posibles.

- Es rápido y fácil

Deslizar una tarjeta en estos días es a menudo tan rápido (o más rápido) que pagar con dinero en efectivo y contar las monedas. Pero cuidado, por esta misma facilidad es también muy fácil que tu deuda con tarjeta de crédito se salga de control. Aunque el dinero en efectivo no es tan cómodo como pasar por una “tarjetas”, es más seguro para tus finanzas.

- Es fácil de contabilizar cuando realizas compras con tu tarjeta de crédito todos los gastos mensuales están muy bien incluidos y detallados en un informe. En el estado de cuenta de tu tarjeta es posible identificar a simple vista cómo y en qué has gastado tu dinero, esto permite un mayor control de tus finanzas: hacer un seguimiento de los gastos, estar al tanto de las fechas de pago, etc.

- Facturación automatizada

La domiciliación de las facturas del teléfono celular, servicios públicos, cable y seguro, es una de las principales razones porque a las personas les encantan las tarjetas de crédito. Si pueden inscribirse para la facturación automática, lo hacen. Esto significa que mensualmente no tienen que preocuparse de pagar las facturas, aunque no quiere decir que no debes fijarte en tus movimientos para asegurarte que el cargo de cada proveedor es correcto.

- Millas de viajero frecuente y recompensas

Pagar con tarjeta de crédito tiene sus ventajas; viajes gratis, cenas de lujo, descuentos y hasta la devolución del dinero son algunos de los beneficios que

ofrecen los emisores de tarjetas de crédito y tiendas departamentales. La acumulación de millas de viajero frecuente es uno de los beneficios más populares que llevan a las personas a pasar su tarjeta casi para todo (“Razones por las que las personas...”, 2016).

### **Consejos para utilizar las Tarjetas De Crédito**

- **Pagar a tiempo:** Si pagar puntualmente podrán evitar que les cobren penalidades, por lo que siempre deben recordar las fechas de pago.
- **No más de dos tarjetas de crédito:** Tener un mínimo de dos tarjetas de crédito debería alcanzar ya que cuantas más tarjetas tengan más difícil les será llevar el control de los gastos y evitar sobre endeudarse.
- **Pagar al contado:** La mejor forma de no generar intereses por usar la tarjeta de crédito, es pagar el total de la deuda al mes siguiente o al cierre del ciclo de facturación. Ya que si no pagarían más del monto mínimo indicado en el estado de cuenta.
- **Usar la tarjeta inteligentemente:** Una de las grandes generadoras de gastos son las compras por impulso. Tampoco es recomendable No utilizar la tarjeta para cubrir gastos corrientes, como pagar pensiones del colegio, comprar alimentos, entradas del cine, y demás gastos, ya que todo suma.
- **No cubrir con la tarjeta la deuda de otra tarjeta:** Es común usar la disposición de efectivo para cubrir y pagar otra tarjeta. Lo recomendable es una reprogramación o consolidar toda la deuda en una sola tarjeta.
- **Elegir la mejor línea de crédito:** Elegir un monto que pueden asumir. Los bancos suelen asignar montos altos de línea u aumentan la línea de crédito actual por lo que antes es mejor saber cuál es el límite de uno.
- **Descuentos:** Las entidades financieras como bancos ofrecen beneficios a sus clientes por hacer transacciones con sus tarjetas de crédito. Pueden acceder

a descuentos en cines, restaurantes, tiendas, entradas a conciertos o millas de vuelo en avión.

- Membresía o mantenimiento: Algo importante antes de solicitar una tarjeta, de débito o crédito, es saber sobre los pagos de membresía o mantenimiento de la tarjeta (León, 2018).

### **1.5.7. Cómo financiar un activo**

Resulta de vital importancia para las empresas un control efectivo de la financiación a largo plazo. Una toma de decisión errónea sobre cómo financiar el activo puede llevar a la empresa a una situación de quiebra o a una incapacidad de pago frente a terceros, lo mismo sucede con las personas, malas decisiones de cómo financiar sus compras pueden llevar a un sobreendeudamiento y a la incapacidad de enfrentarlo.

Siempre se debe financiar con créditos a largo plazo las necesidades permanentes, financiar un activo fijo a corto plazo en la mayoría de los casos resulta un error financiero que se suele pagar caro. Antes de contratar un préstamo es importante evaluar el destino que se le va a dar a dar. (Pymesya autonomos, 2014).

## **1.6. Economía Domésticas**

La economía doméstica es un micro entorno en donde las familias ahorran, invierten, gastan, comercian y pierden. Aspectos que de una forma y otra inciden en la economía de una casa y que también influyen otros aspectos más amplios. El ahorro, las hipoteca, la Bolsa, la legislación o los propios conceptos económicos (macro y micro), que afectan directamente en el día a día.

Cuando creamos una unidad económica independiente, ya sea empezando a vivir solo o cuando montamos nuestra propia familia surgen una serie de obligaciones en el día a día a las que se debe hacer frente. Una de ellas es el control la economía familiar, es decir, la gestión de los recursos para poder garantizar nuestra subsistencia. Para ello, es imprescindible obtener unos ingresos de forma periódica que nos permitan cumplir con todos los gastos que tenemos para satisfacer nuestras necesidades.

Aunque puede parecer algo sencillo, en ocasiones la gestión de la economía doméstica puede llegar a ser más complicada, incluso que la de un país. Y eso lo sabe cualquier persona que lleva las cuentas de su casa. Hipotecas, facturas, comida, ocio, entre otros, la economía doméstica posee una gran cantidad de áreas que se deben gestionar de forma conjunta para poder establecer prioridades y no tener problemas económicos a final de mes. Por ello, las partes más importantes de la economía familiar que deben administrarse de la mejor forma para conseguir el mayor bienestar son: Ahorro, Gastos, Vivienda, Consumo, Alimentación, Educación, Salud, y en la actualidad tomar en cuenta también las Compras online (Banda, J. 2013).

### **1.6.1. Origen y Evolución de la Economía Doméstica**

El estudio de la economía se remonta a las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, Grecia, el imperio romano, las civilizaciones árabes, persas, chinas e indias; la civilización que más influencia tuvo fue la de Grecia, la cual utilizó la palabra economía por primera vez, para referirse a la administración del hogar.

El filósofo griego Platón dio una definición de economía dividida en dos partes, el estudio de la administración doméstica y, el estudio del comercio. Aristóteles fue el primer economista analítico, se refirió a diversos temas económicos, que desde entonces se han mantenido, como sus definiciones económicas, los fenómenos de cambio y las teorías monetarias y de valor.

A finales del siglo XVIII es cuando la economía se empieza a considerar ampliamente como una ciencia, desde la publicación del libro de Adam Smith, la riqueza de las naciones; la publicación de este libro se ha llegado a calificar como el verdadero nacimiento de la economía como una disciplina científica independiente, ya que hasta entonces se englobaba dentro de la filosofía (Sevilla, s.f.).

Asimismo toda familia tiene la responsabilidad de proveer lo necesario para sus propias necesidades hasta donde le sea posible. La responsabilidad de administrar la economía familiar debe compartirse entre el esposo y la esposa con una actitud de confianza y franqueza. Administrar sabiamente las finanzas puede proporcionar seguridad y promover el bienestar de la familia. Los miembros pueden experimentar

problemas financieros debido al desempleo, al gasto en exceso, en emergencias inesperadas o al mal manejo de las finanzas (Economía Familiar, 2018).

### **1.6.2. La Economía Doméstica en el Perú y Arequipa**

#### **Ingresos**

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) informó que el ingreso promedio mensual por trabajo en julio del 2017 a junio del 2018 se ubicó en S/ 1,572.5 aumentando 2.1% (S/ 32.6) en comparación a al mismo período anterior del año anterior (julio 2016-junio 2017) (“Ingreso promedio mensual...”, 2018a).

Según grupos de edad, el ingreso por trabajo creció en todos los grupos, el grupo de 14 a 24 años en 1.6%, el de 25 a 44 años de edad en 3.5% y el de 45 y más años en 0.3%. Según nivel educativo, el ingreso por trabajo aumentó en todos los niveles, en los ocupados que tienen educación universitaria en 2.2% (S/ 57), seguido por los que tienen educación secundaria en 3.9% (S/ 48.9), los que cuentan con superior no universitaria en 1.7% (S/ 27.2) y la población que tiene primaria en 1.1% (S/9.1) (“Ingreso promedio mensual...”, 2018b).

Según ramas de actividad, el ingreso por trabajo se incrementó en los ocupados en la ramas de Comercio con 5.7% (S/ 70.9), seguido de la rama de Manufactura con 3.9% (S/ 60.2), las actividades primarias (Agricultura, Pesca y Minería) en 3.2% (S/ 39.9) y Servicios en 0.9% (S/ 14.9). Mientras el sector Construcción no mostró variación alguna (“Ingreso promedio mensual...”, 2018c).

Por otro lado el Departamento de Estudios Económicos de la Cámara de Comercio e Industria de Arequipa (CCIA), informó que la región ocupa el cuarto puesto con mejor remuneración promedio, la cual alcanza los S/ 1,545 mensuales. La región Arequipa cuenta con una Población Económicamente Activa (PEA) de 685,138 personas, y las edades de la fuerza laboral oscila entre los 30 y 44 años siendo la mayor cantidad de trabajadores de la PEA independientes (“Arequipa se consolida como...”, 2019a).

En cuanto a los sectores que concentran la mayor cantidad de trabajadores son: Comercio y reparación de vehículos, agricultura, ganadería y pesca, transporte y almacenamiento e industria manufacturera (“Arequipa se consolida como...”, 2019b).

El Departamento de Estudios Económicos de la CCIA informó también que de la población trabajadora un 36.5 % son jóvenes entre los 30 y 44 años, el 31.1 % son de 45 a 64 años, el 26.4 % son ciudadanos entre los 15 y 29 años, el 5.7 % adultos mayores de 65 años, y un 0.3 % adolescentes de 14 años (“Arequipa se consolida como...”, 2019c).

### **Gastos**

Para algunas personas, cuando el entorno económico no están bien, el principal problema es que las cosas cuestan más en momentos en los que se tiene menos dinero para gastar, al aumento de precio y con ingresos de igual cantidad empiezan los problemas, para unas personas puede significar salir menor, comprar menos o viajar menos; cuando una familia tiene preocupaciones relacionadas con cuestiones de dinero, puede ocasionar problemas de salud como estrés, malestar, que pueden llevar a enfermedades entre otras cosas (“Problemas de dinero...”, 2015).

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2015), informo que en los años 2009 a 2014 el principal gasto de consumo de los hogares peruanos estuvo destinado a alimentos, en cifras el 40.7% del gasto per cápita (S/. 263). Le sigue el alquiler de vivienda y combustible con 18.0% (S/. 116), transportes y comunicaciones con 11.5% (S/. 74), esparcimiento, diversión y cultura con 8.6% (S/. 55); cuidados de la salud con 8.1% (S/. 52), vestido y calzado con 4.5% (S/. 29); otros gastos acumulan 4,4% (S/. 28) y muebles y enseres con 4.2% (S/. 27).

Según Josué del Mar (2017) Arequipa aún mantiene sus costumbres en cuanto a gastos, y ha moldeado el uso de sus ingresos a los requerimientos de una metrópolis aún incipiente. La variación de los ingresos económicos en la región ha cambiado el uso que las familias arequipeñas hacen de sus ingresos mensuales. Concretamente,

desde el 2007, los hábitos de consumo en Arequipa han sufrido cambios antes inimaginables.

Otro segmento beneficiado es el de consumo de alimentos fuera del hogar. Condicionado por los problemas de transporte y la mayor necesidad de ingresos familiares, ha tenido un alza de 148% en el gasto mensual promedio de los hogares arequipeños. El gasto destinado al transporte también ha registrado incremento, llegando al 113%. La tendencia es justificada por el caos en que opera el sistema de transporte, la insuficiente infraestructura vial y las mayores distancias de viaje (Del Mar, 2017a).

El principal gasto en la ciudad se encuentra destinado a alimentos y bebidas, que pasó de 40 soles con 74 céntimos hasta los 49 soles. El aumento se debe al mayor consumo de alimentos fuera del hogar, de alrededor de 19 soles. A ello le siguen los 10 soles consignados para transportes y comunicaciones, igualados con lo destinado a educación, cultura y esparcimiento. Estos rubros en el 2011 tenían presupuestos de 15.90 y 14.86 soles respectivamente. Asimismo un informe de la Cámara de Comercio de Lima, del 2016, reveló que los arequipeños invierten alrededor de 700 soles en salud al año, solo superados por los capitalinos (Del Mar, 2017b).

En lo que respecta a compra de comida y bebida, atención médica, educación, y entretenimiento, el consumidor Arequipeño busca calidad antes que precio. Solo para ropa y calzado el costo se vuelve el factor predominante. La búsqueda de la calidad de parte de los consumidores es innegociable en el rubro de educación, tanto propia como de otros miembros de la familia. Lo contrario pasa con comida, bebida y vestido, que son bienes mucho más sensibles al precio. Estas tendencias son marcadas en los sectores económicos C, D y E. Solo en los A y B los supermercados tienen fuerte presencia: equiparan a mercados y bodegas en aseo y mantenimiento del hogar; y disputan la segunda preferencia en adquisición de alimentos y bebidas (Del Mar, 2017c).

Según Vargas Mesa Mónica (2018) en el Perú, una familia gasta un promedio de S/ 286 en cada visita que realiza a un centro comercial y dos ciudades del sur son las que

registran un nivel mayor. Las ciudades de Cusco y Arequipa tienen gastos familiares superiores al promedio, y que llegan a S/ 370 y S/ 310. Por otro lado El 51% de los peruanos reconoció que no está gastando más que sus ingresos mensuales, mientras que cuatro de cada diez sí lo hacen y para poder llegar a fin de mes algunos se están endeudando recurriendo a varias alternativas, la más recurrente de ellas es trabajar más, ya sea haciendo sobretiempos o cachuelos, y son los niveles socioeconómicos C (37.2%) y D (33.5%) los que más recurren a ello. Pero los que piden préstamos a terceros y a los bancos, usan la tarjeta de crédito, o piden prestado a un amigo o familiar, representan el 22% de peruanos. Según investigaciones, son las personas del nivel E (30%) y del ámbito rural (33.9%) las que más prefieren acudir a prestamistas. En tanto, más del 80% de los peruanos considera que sus gastos familiares se han mantenido e incluso han aumentado en los últimos tres meses. De esta cifra, un 47% cree que sus gastos siguen igual; mientras que un 37% consideró que estos aumentaron. Solo un 14% afirmó que se redujeron.

### **Características del Consumidor Arequipeño:**

El gerente de Cuentas de Arellano Marketing, Arnaldo Aguirre Brou, esbozó el perfil del consumidor arequipeño principalmente, es conservador y progresista, de acuerdo a la encuesta realizada entre enero y marzo para conocer los Hábitos de consumo y las preferencias que tienen los arequipeños en salud, educación, estilo de vida, recreación profundizando en el perfil del cliente formal y conservado; el perfil del cliente formal y conservador es del 42% de la población encuestada, además se caracterizan por mantener su estatus personal, mejorar su productividad, por ello buscan herramientas de calidad, que rindan, sean marcas reconocidas, porque no desean arriesgarse, también buscan ahorrar; de igual forma, los clientes progresistas que son el 20%, buscan productos rendidores y confiables, para ellos, el producto o servicio que contraten debe significarles progreso en el trabajo o en el hogar, es decir, lo que adquieran debe tener su rendimiento (Aguirre, 2017).

### 1.6.3. Ingresos y gastos según niveles socioeconómicos

Los estudios realizados por APEIM (Asociación Peruana de Empresas de investigación de Mercados), tomando data de ENAHO del 2017, revelan que la población de la ciudad de Arequipa de acuerdo a los diferentes niveles socioeconómicos tiene una tendencia de aumento de las clases A, B este aumento es respaldado por el crecimiento económico del que se viene participando en los últimos años. Esto podemos observar en la tabla 2.

**Tabla 2 : Gastos según la NSE 2018 Perú Urbano**

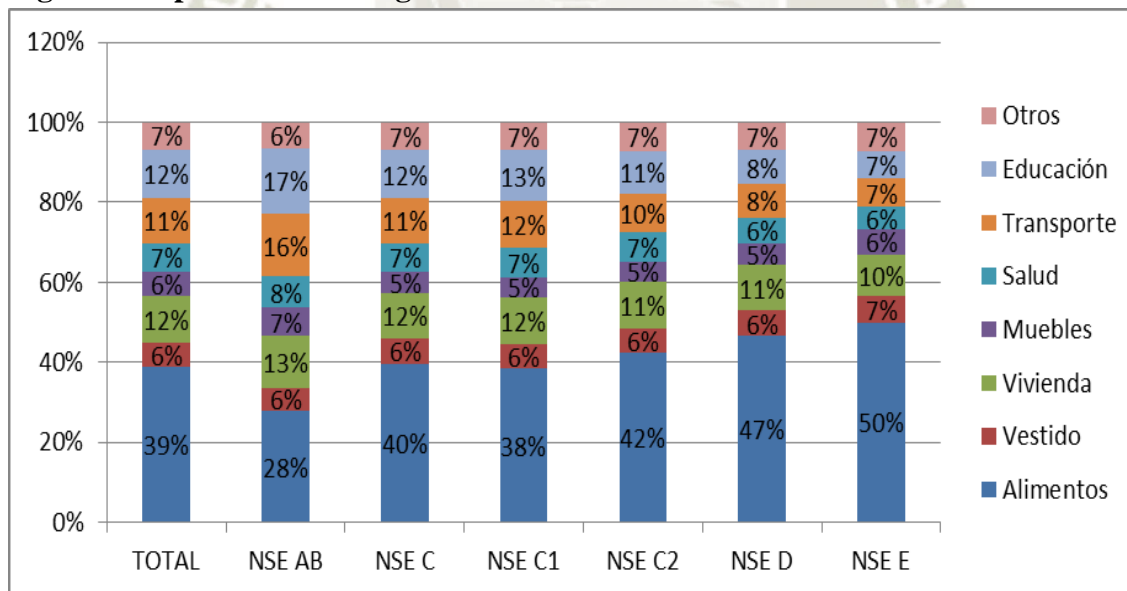
<b>PROMEDIOS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>NSE AB</b>	<b>NSE C</b>	<b>NSE C1</b>	<b>NSE C2</b>	<b>NSE D</b>	<b>NSE E</b>
<b>GRUPO 1: Alimentos - gasto promedio</b>	<b>S/. 1,044</b>	<b>S/. 1,431</b>	<b>S/. 1,190</b>	<b>S/. 1,238</b>	<b>S/. 1,113</b>	<b>S/. 933</b>	<b>S/. 670</b>
<b>GRUPO 2: vestido - gasto promedio</b>	<b>S/. 165</b>	<b>S/. 291</b>	<b>S/. 184</b>	<b>S/. 195</b>	<b>S/. 167</b>	<b>S/. 130</b>	<b>S/. 90</b>
<b>GRUPO 3: Alquiler de vivienda - Combustible, electricidad y conservación de la vivienda - gasto prom.</b>	<b>S/. 318</b>	<b>S/. 669</b>	<b>S/. 347</b>	<b>S/. 377</b>	<b>S/. 300</b>	<b>S/. 225</b>	<b>S/. 138</b>
<b>GRUPO 4: Muebles, enseres y mantenimiento de la vivienda - gasto prom.</b>	<b>S/. 160</b>	<b>S/. 371</b>	<b>S/. 155</b>	<b>S/. 168</b>	<b>S/. 135</b>	<b>S/. 109</b>	<b>S/. 83</b>
<b>GRUPO 5: Cuidado, conservación de la salud y servicios, médicos - gasto prom.</b>	<b>S/. 190</b>	<b>S/. 400</b>	<b>S/. 217</b>	<b>S/. 233</b>	<b>S/. 191</b>	<b>S/. 130</b>	<b>S/. 76</b>
<b>GRUPO 6: Transportes y comunicaciones - gasto prom.</b>	<b>S/. 307</b>	<b>S/. 801</b>	<b>S/. 332</b>	<b>S/. 378</b>	<b>S/. 258</b>	<b>S/. 169</b>	<b>S/. 97</b>

<b>GRUPO 7: Esparcimiento, diversión, servicios culturales y de enseñanza - gasto prom.</b>	S/. 325	S/. 854	S/. 363	S/. 412	S/. 283	S/. 169	S/. 91
<b>GRUPO 8: Otros bienes y servicios - gasto prom.</b>	S/. 184	S/. 328	S/. 210	S/. 225	S/. 187	S/. 141	S/. 97
<b>PROMEDIO GENERAL DE GASTO FAMILIAR MENSUAL</b>	S/. 2,693	S/. 5,145	S/. 2,998	S/. 3,226	S/. 2,634	S/. 2,006	S/. 1,342
<b>PROMEDIO GENERAL DE INGRESO FAMILIAR MENSUAL</b>	S/. 3,629	S/. 7,779	S/. 3,975	S/. 4,282	S/. 3,487	S/. 2,512	S/. 1,555

Fuente: APEIM

Elaboración: Propio

**Figura 2: Tipos de Gastos según NSE 2018 PERU URBANO**



Fuente: APEIM

Elaboración: Propio

En la figura 2 vemos como los NSE en el Perú distribuyen sus gastos en diferentes bienes y servicios.

**Tabla 3 : Distribución de personas según el NSE 2018 – Departamento Urbano**

DEPARTAMENTO	PERSONAS – NIVEL SOCIECONOMICO – URBANO				
	TOTAL	AB	C	D	E
AMAZONAS	100%	3.8	23.8	35.3	37.1
ANCASH	100%	7.8	39.9	36.6	15.7
APURIMAC	100%	4.2	17.5	30.7	47.6
AREQUIPA	100%	17.7	40.9	32.7	8.7
AYACUCHO	100%	4.0	13.2	31.6	51.2

Fuente: APEIM

Elaboración: Propio

En la tabla 3, vemos distribución de personas por nivel socioeconómico de la ciudad de Arequipa, como vemos en el NSE en que hay más personas es en el C.

#### 1.6.4. Niveles Socioeconómicos

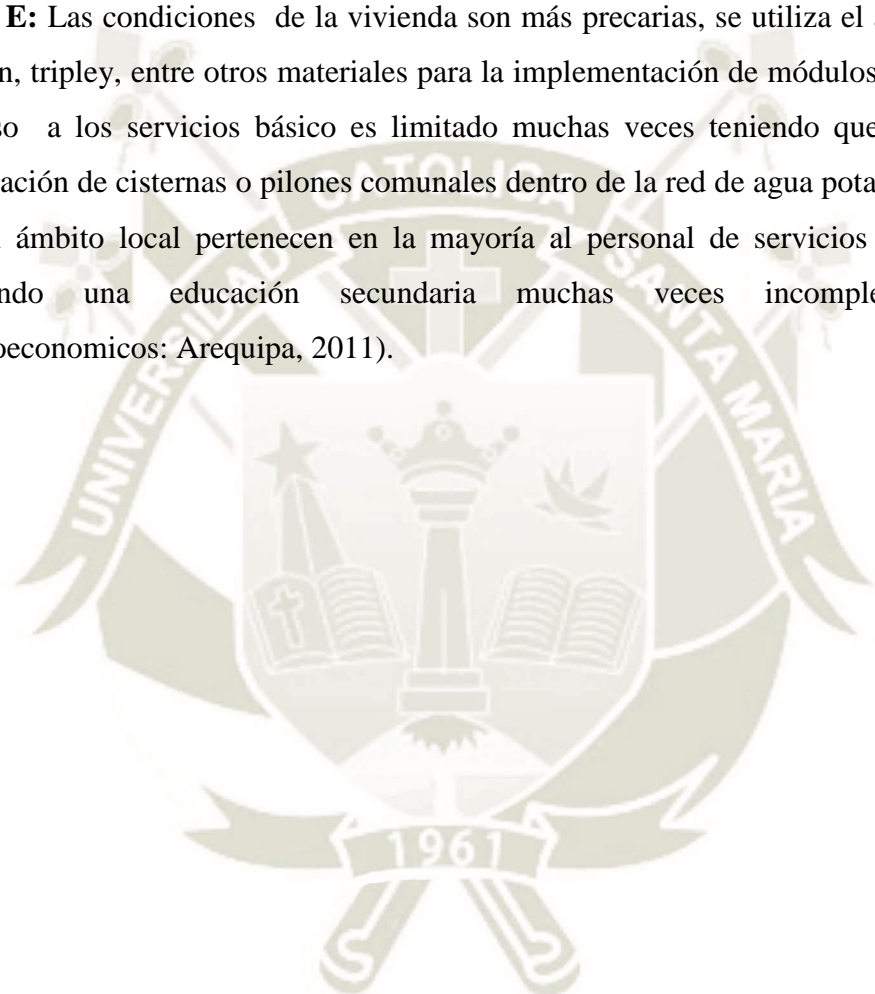
**NSE A:** Se observan que las condiciones de las viviendas es de material noble ya sea casa independiente o departamento, predomina el material del piso entre laminado, parquet o alfombra, los servicios con los que se cuentan son completos, tales como agua, luz, teléfono fijo, internet, tv por cable, dentro esta clasificación se encuentran por lo general personas con educación universitaria ocupando cargos medios y altos en las principales empresas y también resaltamos la presencia de empresarios y trabajadores independientes con un aproximado del 60% de capacidad de ahorro.

**NSE B:** Las condiciones de la vivienda son similares a las de la NSE A, el perfil de las personas es de estudios universitarios y técnicos se caracterizan por brindar servicios calificados, pequeños comerciantes, los servicios con los que cuenta en su mayoría también son parecidos a los del nivel A, la diferencia que se tendría en el tipo de ingreso que estos tienen y el nivel de ahorro que pueden generar sus actividades llegando a este ser aproximadamente del 30%.

**NSE C:** Las condiciones de la vivienda son parecidas y similares a las de los niveles anteriores, las personas por lo general cuentan con estudios secundarios y superior técnico completo las labores predominantes son pequeños empresarios, técnicos, independientes y personal administrativo de empresa y los servicios y comodidades con los que cuentan son más limitados.

**NSE D:** Se incluye al tipo de vivienda en vecindad, pueden existir casas sin acabados, los servicios que disponen cada vez son más limitadas, los cuales cubren las necesidades básicas, en su mayoría tienen educación secundaria completa y pertenecen al sector laboral del personal de servicio calificado y no calificado.

**NSE E:** Las condiciones de la vivienda son más precarias, se utiliza el adobe esteras, cartón, triplex, entre otros materiales para la implementación de módulos familiares, el acceso a los servicios básico es limitado muchas veces teniendo que recurrir a la utilización de cisternas o pilones comunales dentro de la red de agua potable de la zona en el ámbito local pertenecen en la mayoría al personal de servicios no calificado teniendo una educación secundaria muchas veces incompleta (Niveles Socioeconomicos: Arequipa, 2011).



## Capítulo II

### **Análisis de usos de tarjetas de crédito para la determinación de flujos económicos de las familias.**

En los siguientes puntos se realizara un análisis de las respuestas obtenidas por la muestra poblacional, analizando cada pregunta que se tomaran en cuenta para la realización de este trabajo de tesis, desarrollando de forma individual cada variable, teniendo en cuenta los parámetros establecidos, según estudios secundarios, debido a que estos pueden ser peligrosos para la economía familiar:

**Tabla 4: Parámetros para el uso de las tarjetas de crédito**

PARAMETROS	EFECTO
Usar la tarjeta más de 4 veces al mes	NEGATIVO
Tener más de 3 tarjetas de crédito	NEGATIVO
Usar más del 50% de la línea	NEGATIVO
Pagar en más de 4 cuotas	NEGATIVO
Si el pago mensual supera el 30% del ingreso	NEGATIVO
Pagar bienes y servicios de corto plazo con dinero prestado	NEGATIVO

Fuente: Gestión, Mercados&Regiones  
Elaboración: Propia

**Tabla 5: bienes y servicios que pueden ser o no pagados con tarjeta de crédito**

BIENES Y/O SERVICIOS	EFECTO
ROPA	POSITIVO
ALIMENTOS DE PRIMERA NECESIDAD	NEGATIVO
ELECTRODOMESTICOS Y TECNOLOGIA	PASITIVO
ENTRETENIMIENTO	NEGATIVO
SALUD	POSITIVO
EDUCACION	NEGATIVO
VIAJES	NEGATIVO
COMBUSTIBLE	NEGATIVO
TELEFONIA MOVIL	NEGATIVO

Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

Como menciona la teoría, los bienes y servicios de corto plazo no deben ser pagados con dinero prestado, debido a que se acaban mucho antes de ser pagados en su totalidad como alimentos, viajes, entretenimiento, entre otros. En el caso de educación no debe ser pagado con tarjeta debido a que resulta muy costosa y es preferible sacar un préstamo bancario que te cobran tasas más bajas.

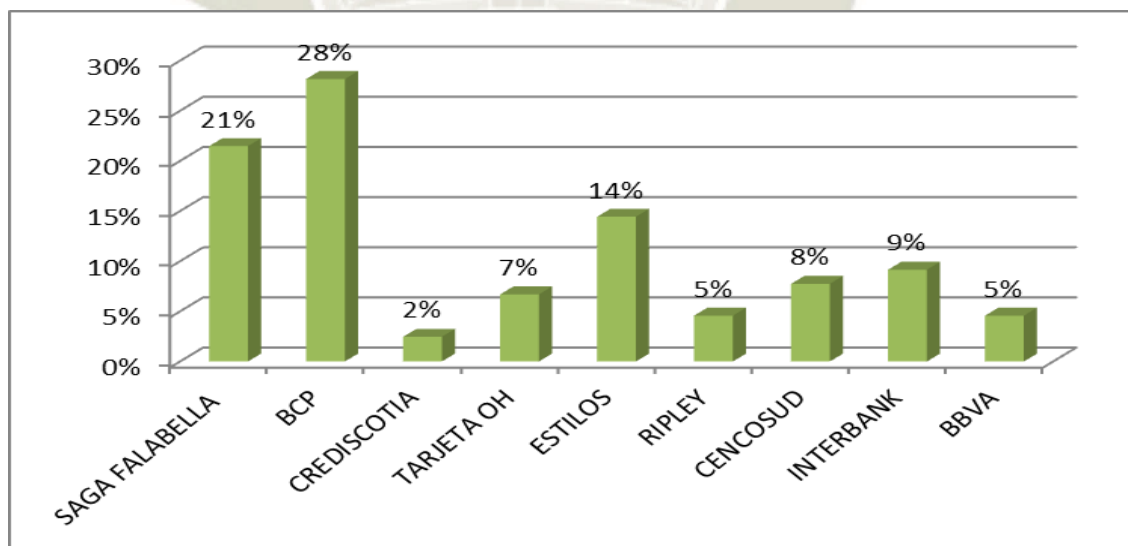
## 2.1 Identificación de los usos que se realizan con las Tarjetas de Crédito de Consumo

Para determinar el uso de las tarjetas de crédito se tomaron en cuenta los siguientes indicadores presentes en el trabajo de investigación donde daremos a conocer de qué forma utilizan las personas las tarjetas de crédito de consumo.

### 2.1.1 Frecuencia mensual del uso de las tarjetas de crédito de consumo

Para determinar la frecuencia mensual de las tarjetas de crédito de consumo se tomará en cuenta cual es la tarjeta más usada por las personas y cuantas veces al mes usan dichas tarjetas para realizar compras en los centro comerciales.

**Figura 3: Tarjeta de crédito de consumo que utilizan con mayor frecuencia**



Fuente: Propia

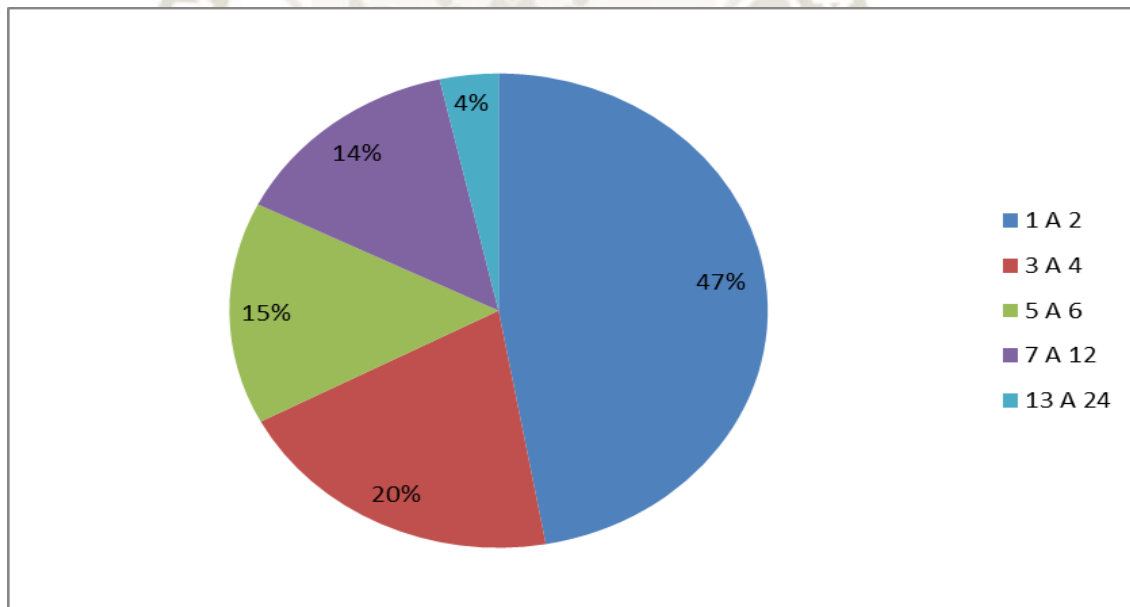
Elaboración: Propia

En la figura 3 vemos que la tarjeta de crédito de consumo que usan los arequipeños con mayor frecuencia es la tarjeta de BCP con un 28%, esto se presume que es debido

a que la mayoría de las empresas tienen convenio con el BCP para pago de sueldos, el BCP ofrece las tarjetas de crédito a todos sus afiliados a una cuenta sueldo, por las facilidades que ofrece la tarjeta al ser VISA y la cantidad de promociones que tiene dicha tarjeta se vuelve atractiva.

En segundo lugar encontramos a Saga Falabella con un 21%, debido a la cantidad de establecimientos que hay en la ciudad de Arequipa Metropolitana y a su fácil acceso al momento de tramitarla, luego le sigue la tarjeta Estilos con un 14%, la ventaja de esta tarjeta es que no está bancarizada y si tuviera algún problema con dicha tarjeta esta no te afecta en el sistema financiera, además esta tarjeta no te cobra mantenimiento ni membresía.

**Figura 4: Número de veces que hace uso de la tarjeta de crédito de consumo al mes**



Fuente: Propia

Elaboración: Propia

En la figura 4 vemos que del total de las personas que respondieron tener tarjeta de crédito, el 47% respondió que hace uso de la tarjeta de 1 a 2 veces al mes, el 20% respondió que hace uso de la tarjeta de 3 a 4 veces al mes, el 15% dijo de 5 a 6 veces, el 14% de 7 a 12 veces y el 4% de 13 a 24 veces al mes.

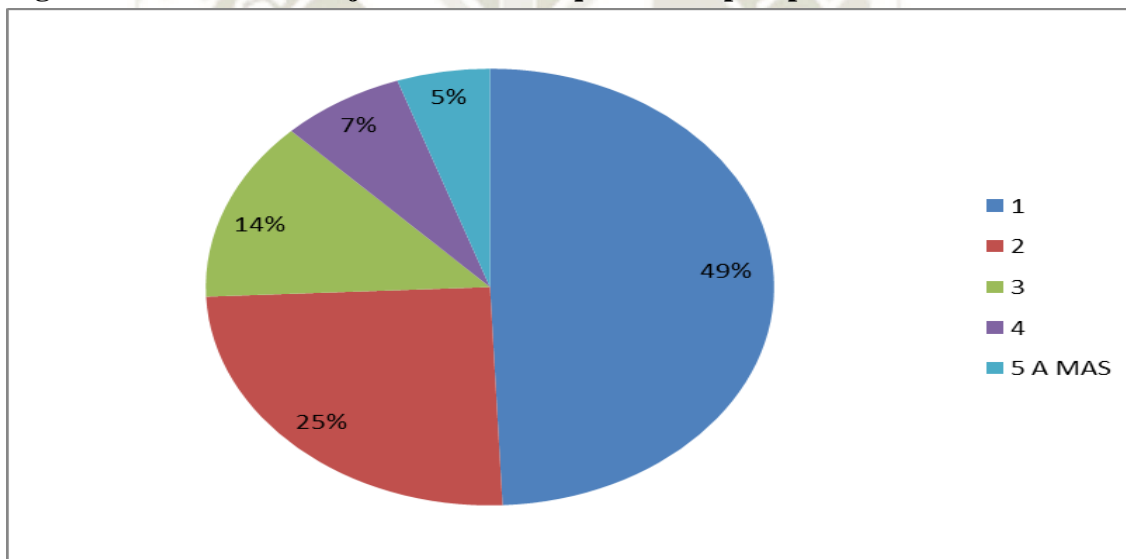
Hacer uso de la tarjeta muchas veces al mes muestra dependencia, y eso también puede afectar al flujo familiar ya que puede significar que se está quedando sin efectivo.

Como vemos las personas usan más la tarjeta 1 a 2 veces al mes, esto también se debe a que las empresas emisoras de tarjeta de crédito motivan a usar la tarjeta ya que si dejas de usarla por varios meses te cobran membresía.

### 2.1.2 Número de tarjetas de crédito de consumo por persona

En este indicador se podrá determinar el número de tarjetas de que tiene una persona, lo cual puede afectar a su saldo si el usuario tiene demasiadas tarjetas, debido a que dicha persona estaría propensa a endeudarse con diferentes entidades a la vez.

**Figura 5: Número de tarjetas de crédito que tienen por personas.**



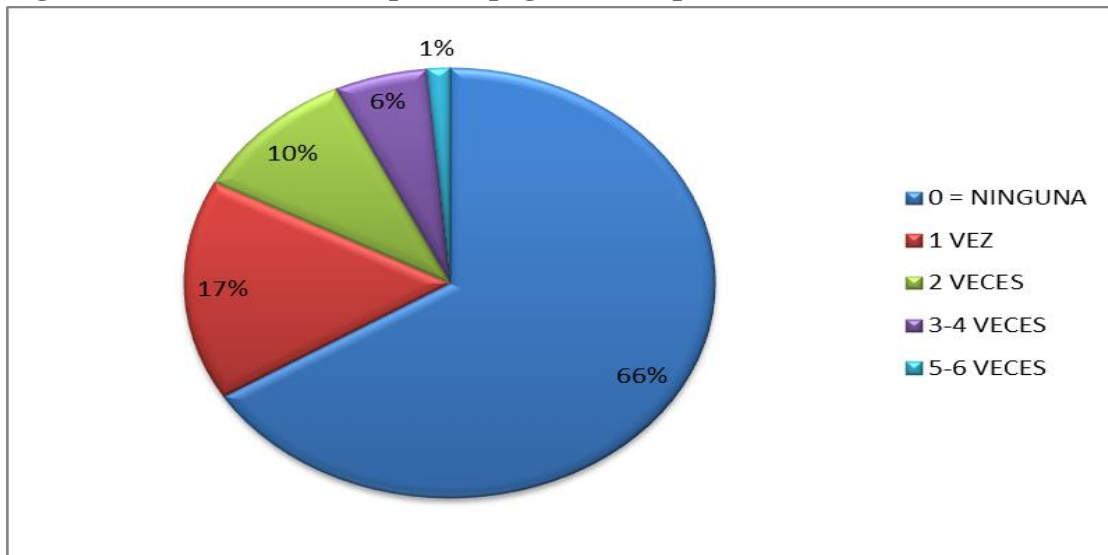
Fuente: Propia

Elaboración: Propia

En la figura 5 vemos que del total de las personas que respondieron tener tarjeta de crédito, el 49% respondió tener solo 1 tarjeta de crédito, el 25% respondió tener 2 tarjetas de crédito, el 14% respondió tener 3 tarjetas de crédito, el 7% dijo tener 4 tarjetas de crédito y el 5% de 5 a más tarjetas de crédito.

Cerca de la tercera parte de la población que posee tarjeta de crédito, está acumulando más tarjetas de lo recomendable, es un síntoma de que su consumo es mayor que su ingreso.

**Figura 6: Número de veces que no pagan a tiempo al año**



Fuente: Propia

Elaboración: Propia

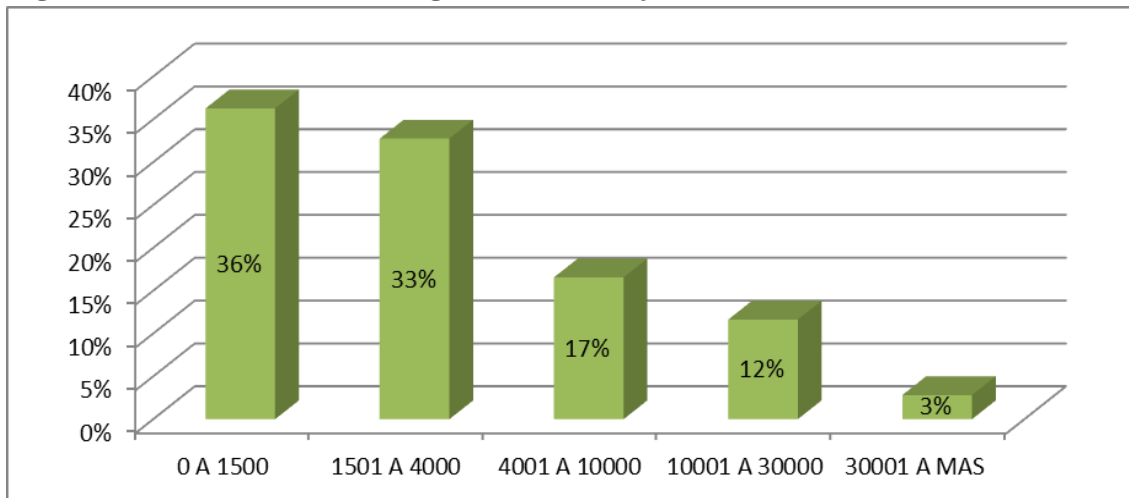
En la figura 6 vemos que de las personas que respondieron tener tarjeta de crédito, el 66% dijo que siempre paga a tiempo, el 17% respondió que no paga a tiempo 1 vez al año, el 10% dijo que no paga a tiempo 2 veces al año, el 6% dijo no pagar a tiempo de 3 a 4 veces al año, el 1% dijo no pagar a tiempo de 5 a 6 veces al año.

Como podemos observar en la gráfica anterior, 2/3 de la población paga a tiempo sus tarjetas de crédito, y 1/3 de la población tiene problemas de pago.

### **2.1.3 Monto de la línea de crédito y porcentaje de uso**

En este indicador podremos observar en promedio cual es el monto otorgado de la línea de crédito por las entidades bancario o financiero a los usuarios y cual el porcentaje que han usado de la línea de crédito las personas.

**Figura 7: Línea de crédito otorgadas en las tarjetas**



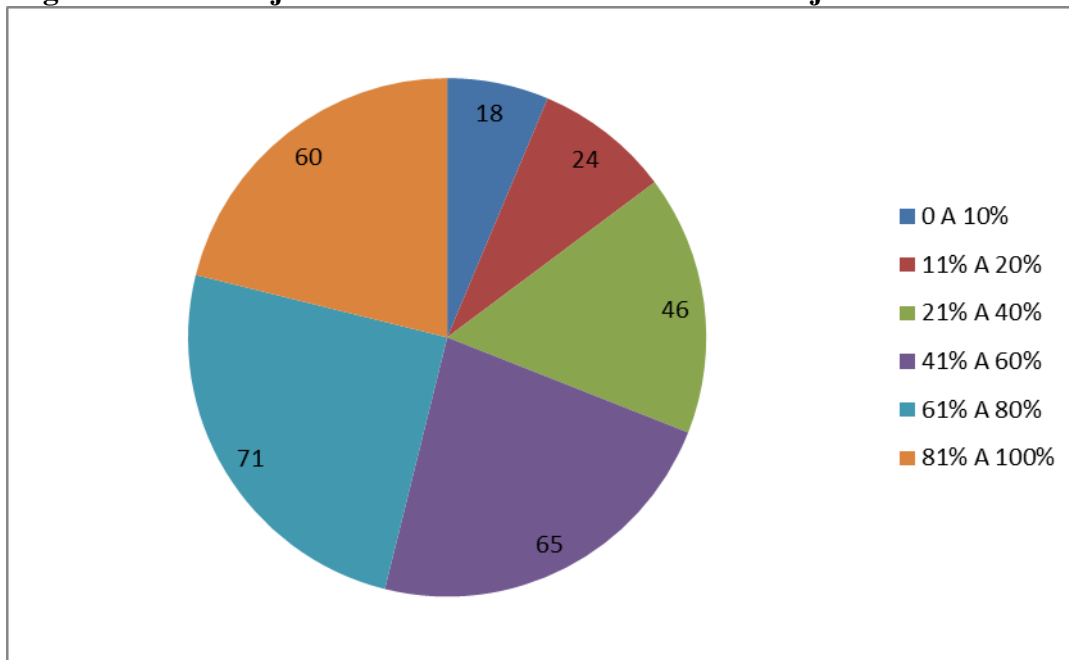
Fuente: Propia

Elaboración: Propia

En la figura 7 vemos que el 36% de las personas respondió tener una línea de crédito de 0 a 1500 soles, el 33% tiene una línea de 1501 a 4000 soles, el 17% hasta 10000, el 12% hasta 30000 soles, y el 3% respondió tener más de 30000 soles de línea de crédito en su tarjeta .

La mayoría de instituciones que ofrecen tarjetas de crédito a las personas, les dan una línea de acuerdo a sus ingresos o a su capacidad de pago que tienen con otras entidades de bancaria, si los clientes pagan puntuales su línea de crédito va aumentando.

**Figura 8: Porcentaje de uso de la línea de crédito de la tarjeta.**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

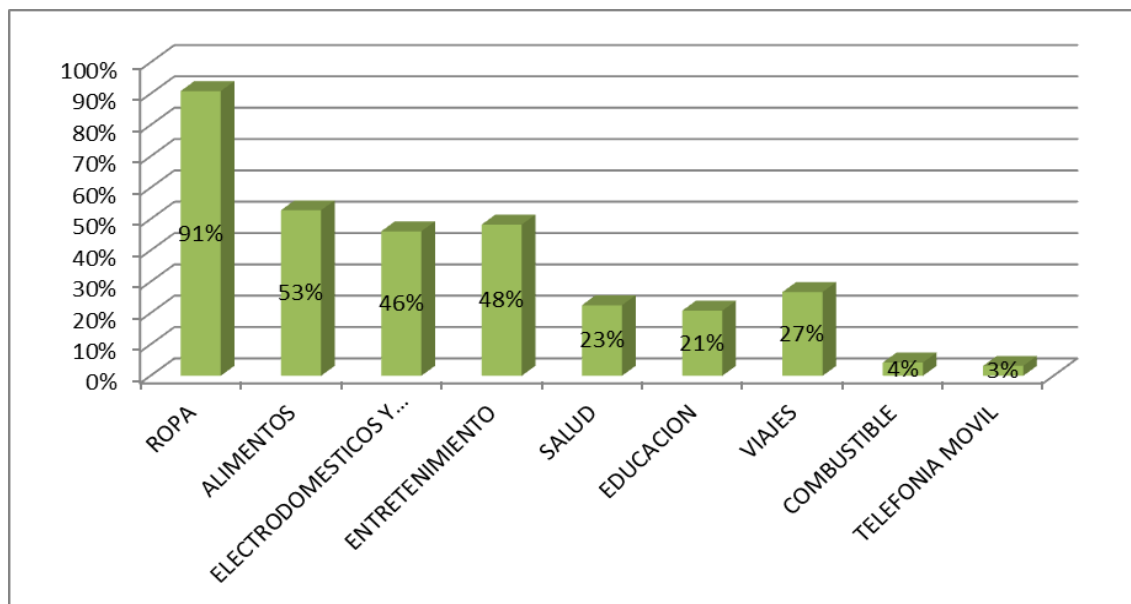
En la figura 8 vemos que de 284 personas 71 personas utilizan entre el 61% a 80% de su línea de crédito, otros 65 personas utilizan un 41% a 60%, 60 personas utilizan entre el 81% a 100% de su tarjeta de crédito, 46 personas utilizan entre los 21% a 40% de su tarjeta, 24 personas usan el 11% a 20% de su tarjeta y por ultimo 18 personas utilizan de 0 a 10% de su tarjeta.

Se puede observar que más de la mitad de las personas encuestadas están utilizando más del 50% de su línea de crédito, se presume que la mayoría de personas usan la tarjeta por necesidad, muchas veces no les alcanza el dinero que perciben al mes y recurren a la tarjeta para realizar algunas compras. Otras personas usan un gran porcentaje de la tarjeta porque compran productos como electrodomésticos que tienen un alto precio.

#### **2.1.4 Tipos de hábitos o preferencias de consumo con tarjeta de crédito de consumo**

Este indicador nos sirve para identificar que compras hacen usualmente las personas con tarjeta de crédito de consumo, de qué forma realizan las compras y en cuantas cuotas suele pagar.

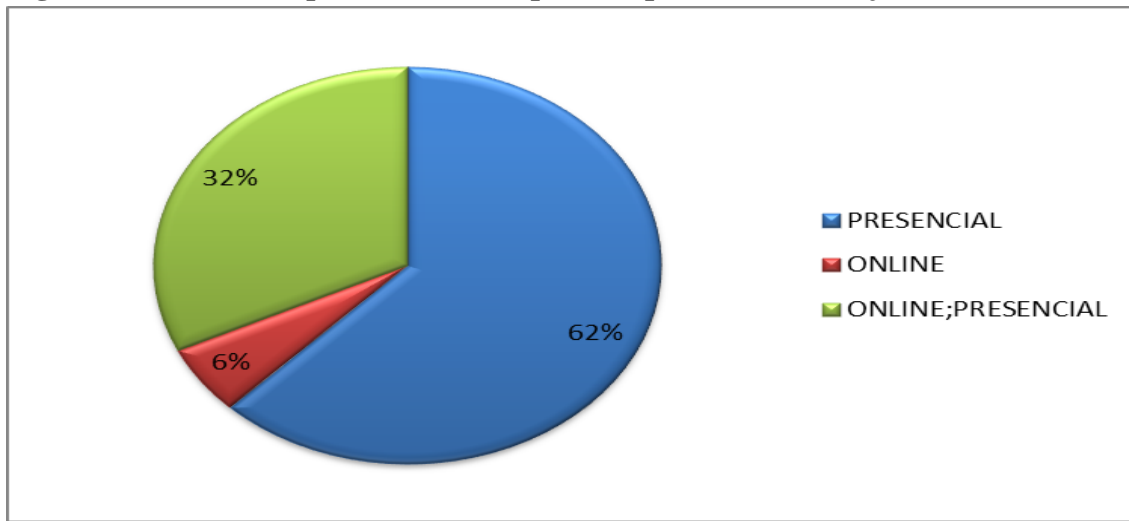
**Figura 9: Compras que hacen usualmente con la tarjeta de crédito al mes**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

En la figura 9 vemos que de las 284 personas que respondieron tener tarjeta de crédito, el 91% respondió que usualmente compra ropa, 53% de la personas respondieron comprar alimentos, lo que se puede decir que esto es un mal hábito, debido a que no se debe financiar con capital ajeno alimentos, el 48% respondió usar la tarjeta en entretenimiento, el 46% respondió usar para compras de electrodomésticos y tecnología, el 3% respondió que usualmente compra telefonía móvil, esto se debe a la gran cantidad de competencia que hay ya que no es necesario comprar un celular con tarjeta debido a que las empresas dan facilidades para la compra.

**Figura 10: Forma en que realizan compras las personas con tarjeta.**



Fuente: Propia

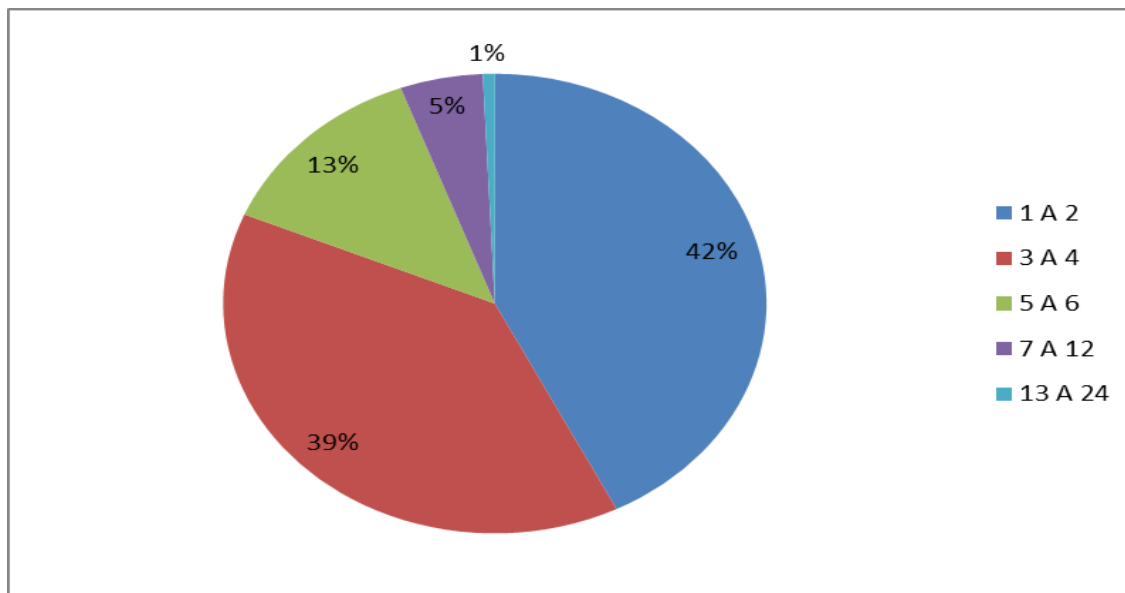
Elaboración: Propia

En la figura 10 vemos que el total de personas que poseen tarjeta de crédito, el 62% respondió hacer sus compras de manera presencial, el 32% respondió hacer sus compras de manera Online y Presencial, mientras que el 6% respondió hacer sus compras sólo de manera Online.

Como vemos cada vez están aumentando más las compras online debido a las facilidades que ofrece y a que todas las tiendas tienen plataformas de venta online, además las empresas ofrecen los productos a un menor precio en las plataformas por internet y hay mejores ofertas.

La mayoría de familias tienen acceso a internet en sus hogares y les resulta más fácil realizar sus compras por la web.

**Figura 11: Número de cuotas en las que paga las compras con la tarjeta de crédito.**



Fuente: Propia

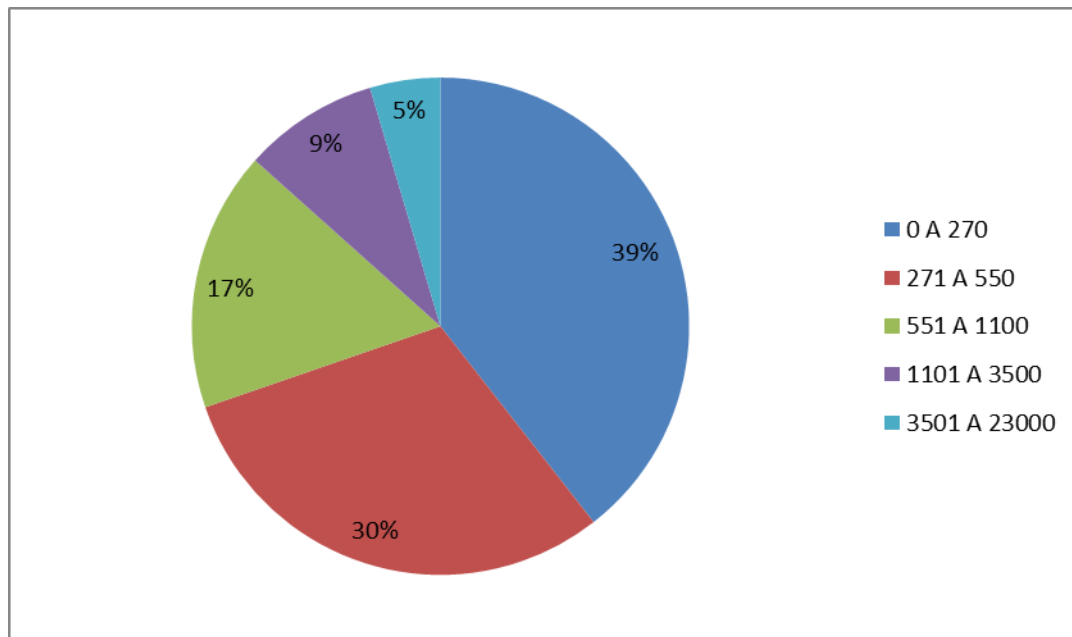
Elaboración: Propia

En la figura 11 vemos que del total de las personas que respondieron tener tarjeta de crédito, el 42% respondió que paga sus compras en 1 a 2 cuotas, eso quiere decir que las personas están tratando de evitar los intereses ya que al pagar en 1 cuota las compras el banco no les cobra intereses, al pagar en 2 cuotas cobra muy pocos intereses, el 39% respondió que paga de 3 a 4 cuotas, esto quiere decir que está pagando más intereses, y al sacar en varias cuotas están perdiendo capacidad de liquidez, el 1% dijo pagar de 13 a 24 cuotas, en estos casos suelen ser compras de un alto precio pero están pagando muchos intereses.

### **2.1.5 Gastos que tienen las personas con las tarjetas de crédito de consumo al mes.**

En este indicador nos permite determinar en promedio cuánto pagan las personas por sus tarjetas de crédito al mes.

**Figura 12: Pago mensual del total de tarjetas de crédito de consumo que tiene una persona**



Fuente: Propia

Elaboración: Propia

En la figura 12 vemos que del total de las personas que respondieron tener tarjeta de crédito, el 39% respondió pagar mensualmente por la tarjeta hasta 270 soles, el 30% respondió que paga entre 271 a 550 soles, el 17% dijo que paga entre 551 a 1100 soles, el 9% respondió que paga entre 1101 a 3500 soles y el 5% respondió que paga entre 3501 a 23000 soles, hay que diferenciar que, la mayoría de las personas que pagan una cantidad igual o menor a 500 son personas que tienen una línea de crédito baja, mientras que las personas que pagan de 600 para arriba tienen líneas de crédito altas, esto también es porque tienen mayores ingresos.

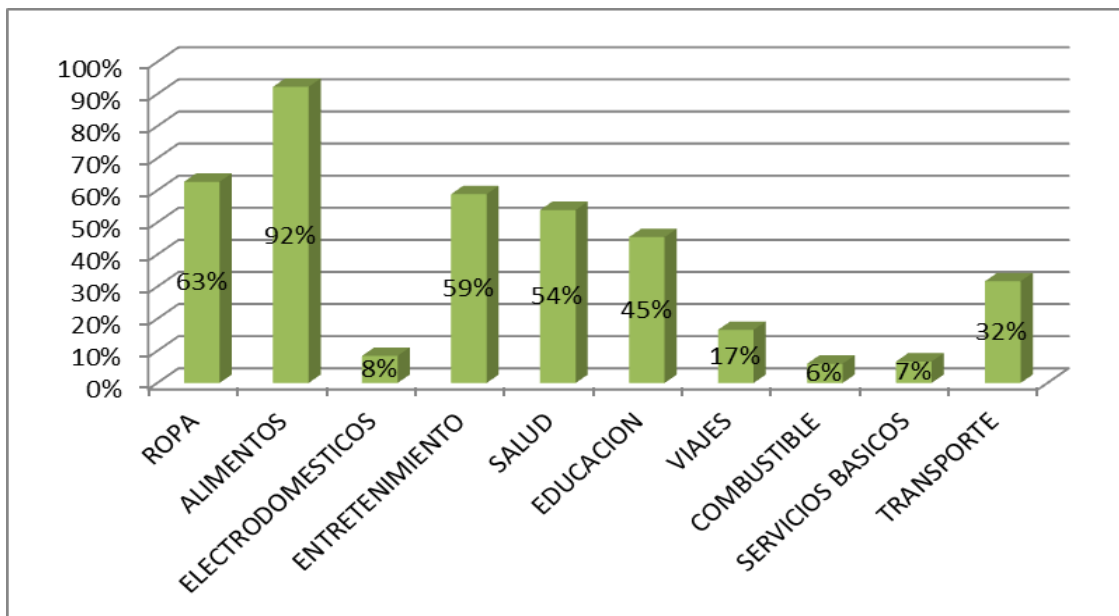
## 2.2 Determinación del Flujo Económico Doméstico

Para determinar el flujo económico domestico se tomaron en cuenta los siguientes indicadores presentes en el trabajo de investigación donde daremos a conocer de qué forma las personas distribuyen sus ingresos para asumir sus diferentes pagos.

### 2.2.1 Gastos que son pagados con dinero en efectivo

En este indicador se da a conocer cuáles son los gastos que tienen las personas en efectivo como compras de bienes o servicios y el pago de amortización de deudas.

**Figura 13: Compras que hacen usualmente con efectivo**

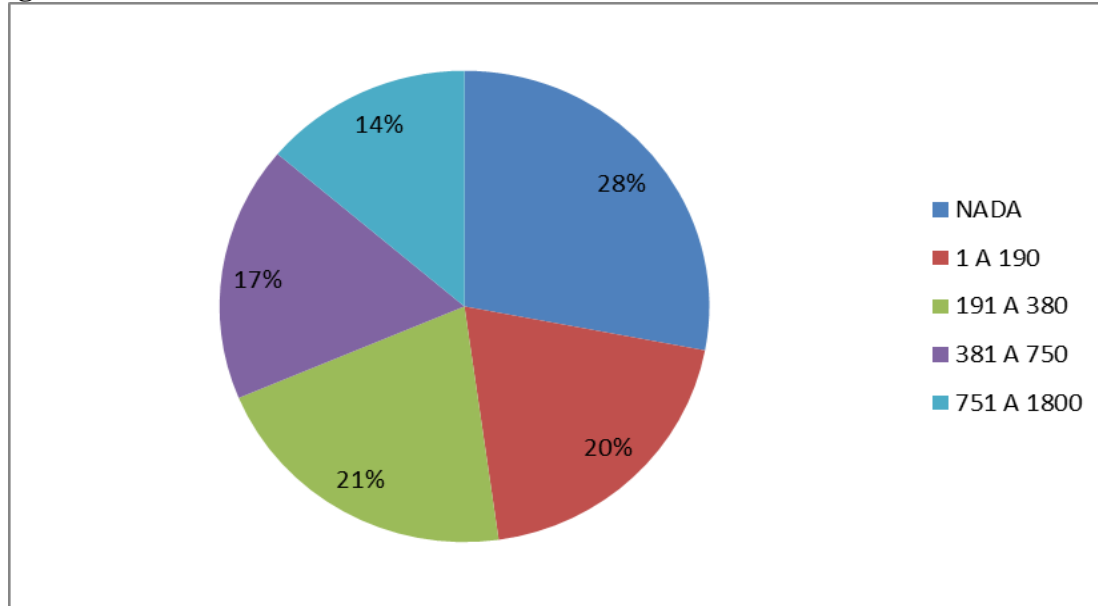


Fuente: Propia

Elaboración: Propia

En la figura 13 vemos que del total de personas encuestadas el 92% respondió que compran alimentos con dinero en efectivo; el 63% respondió que compra ropa; el 59% usa dinero en efectivo para entretenimiento, el 54% para salud, el 45% para educación, el 32% para transporte público y un 17% para viajes, entre otros encontramos servicios básicos, electrodomésticos y combustible.

**Figura 14: Amortización mensual de créditos con instituciones financieras.**



Fuente: Propia

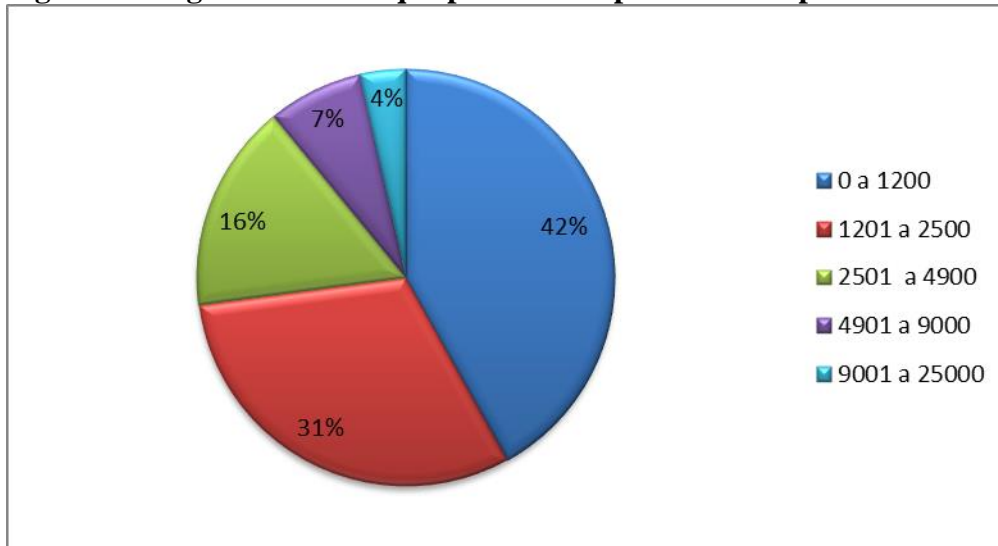
Elaboración: Propia

En la figura 14 vemos que del total de personas que respondieron tener tarjeta de crédito, el 28% no tiene deudas con bancos, el 21% paga entre 191 a 380 soles por mes a un banco o entidad financiera, un 20% destina entre 1 a 190 soles por mes al banco, un 17% destina entre 381 a 750 soles por mes, y por último un 14% destina entre 751 a 1800 soles por mes.

### 2.2.2 Rango mensual de ingresos por personas y familias

En este indicador nos muestra un rango promedio mensual de ingresos que perciben las personas, esto servirá para poder hallar el flujo económico doméstico después de gastos en tarjetas, en efectivo y pago de amortización.

**Figura 15: Ingreso mensual que perciben en promedio las persona**



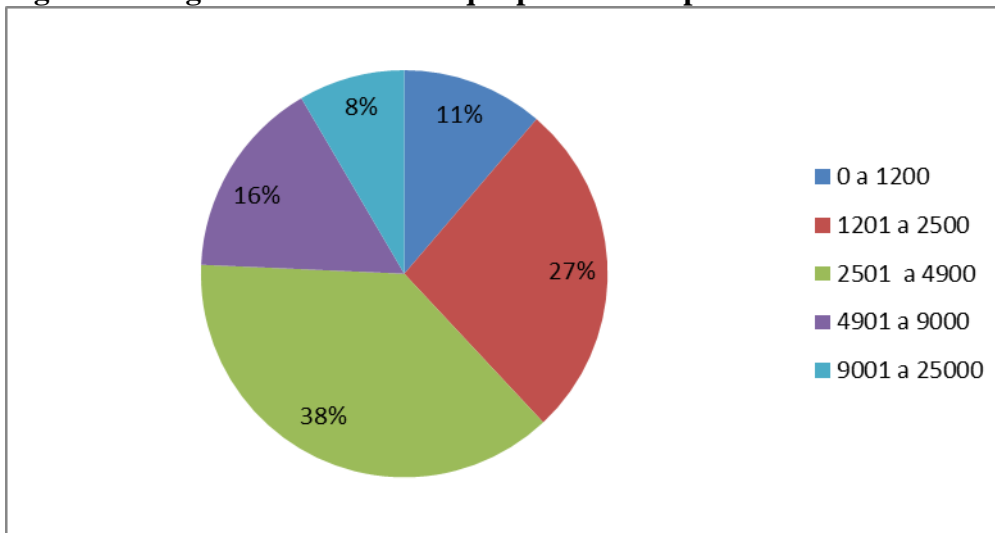
Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Como vemos en la figura 15, del total de personas encuestadas el 42% dijo que percibe un ingreso mensual entre los 0 a 1200 soles, un 31% recibe entre los 1201 a 2500 soles mensuales, un 16% recibe entre 2501 a 4900 soles mensuales y un 7% perciben entre los 4901 a 9000 soles mensuales, un 4% percibe ingresos de 9001 a 25000.

Como vemos los salarios en la ciudad de Arequipa no son muy altos comparado con otras ciudades, esto es debido en parte a que el costo de vida en Arequipa es mucho más bajo que en otros lugares, por eso es que vemos que 2/3 de la población recibe un sueldo menor o igual a 2500, y muchas veces no es suficiente para cubrir sus necesidades, y solo 1/3 tiene un sueldo que se puede decir que es considerable.

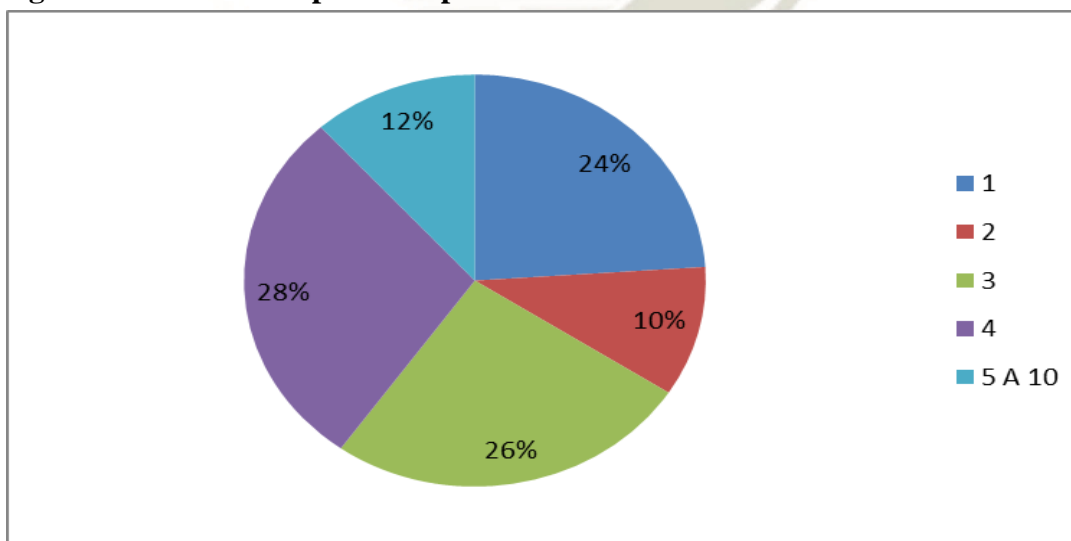
**Figura 16: Ingreso mensual total que perciben en promedio las familias**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

En la figura 16 vemos que del total de personas encuestadas que respondieron tener tarjeta de crédito, el 38% percibe un ingreso familiar entre los 2501 a 4900 soles mensuales, el 27% recibe entre los 1201 a 2500 soles mensuales, un 16% recibe entre 4901 a 9000 soles mensuales y un 8% perciben entre los 9001 a 25000 soles mensuales.

**Figura 17: Número de personas por familia**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

Como vemos en la figura 17, del total de personas encuestadas, el 28% de las familias respondieron estar conformadas por 4 integrantes ya sea padres e hijos, el 26% respondió que su familia está conformada por 3 integrantes, un 24% viven solos y son independientes, el 12% dijo que su familia está conformada por 5 a más personas y un 10% solo son 2 integrantes en su familia.

Como sabemos mientras más integrantes son en la familia mayor es el gasto de esta, y también suelen hacer más uso de la tarjeta para satisfacer sus necesidades.



### Capítulo III

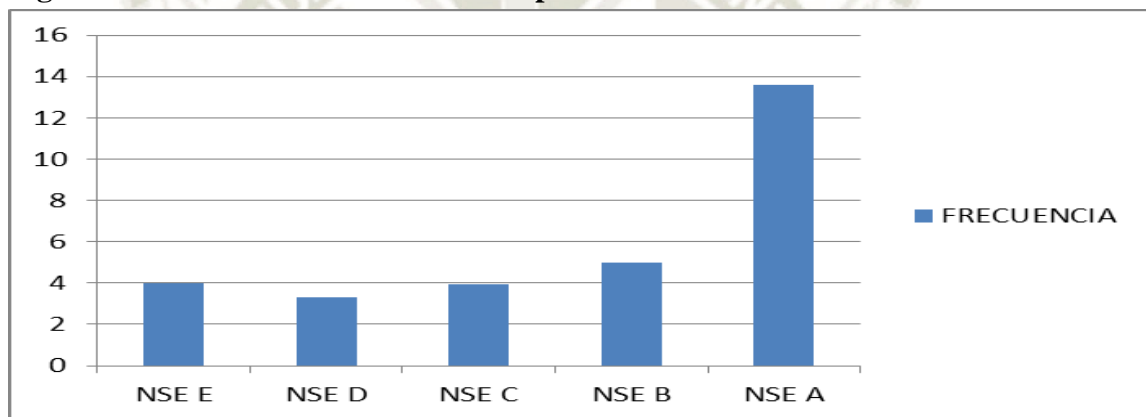
#### Análisis y resultados

En las ilustraciones siguientes se verá el comportamiento de la población que tiene tarjeta de crédito por niveles socioeconómicos (NSE), también podemos observar como las familias distribuye su ingreso en diferentes gastos.

#### 3.1 Frecuencia mensual de uso de tarjeta de crédito por NSE

En este punto se analizará la frecuencia de uso mensual de la tarjeta de crédito de consumo por nivel socioeconómico.

**Figura 18: Frecuencia mensual de uso por NSE**



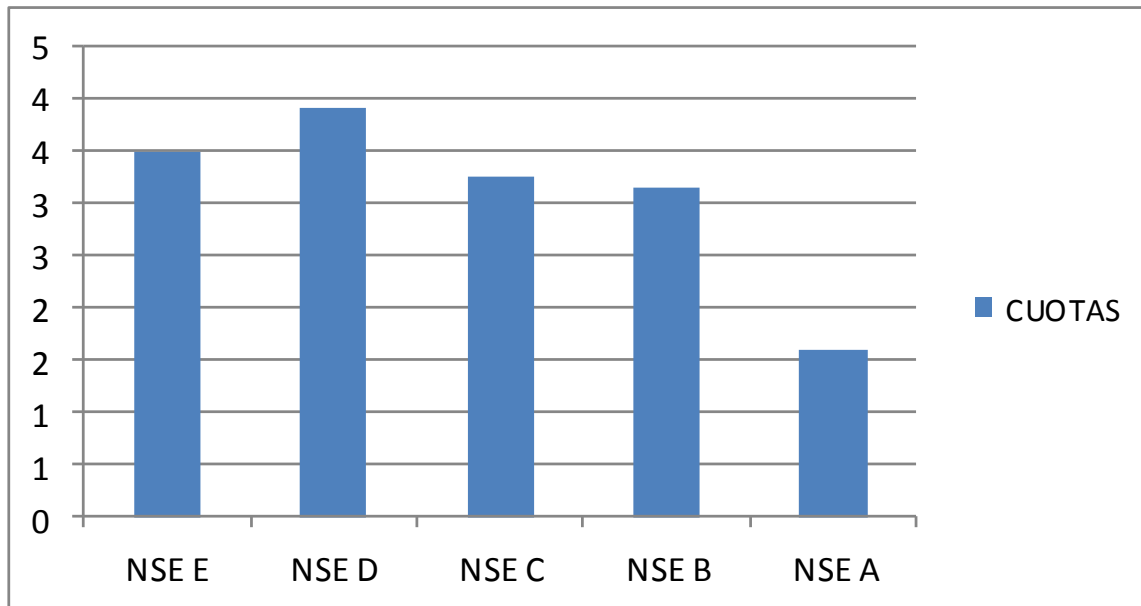
Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Como podemos observar en la figura 18, el NSE que usa con más frecuencia la tarjeta es el NSE A, con un uso 14 veces en promedio al mes, como lo dicho anteriormente, este nivel usa más la tarjeta porque normalmente no tiene dinero en mano por seguridad y le es más fácil hacer uso de la tarjeta de crédito, considerando también que tiene líneas más altas y puede utilizar sus tarjetas para todo tipo de cosas, además la mayoría de personas de este nivel normalmente realiza sus compras en supermercados o moles donde se usan las tarjetas para adquirir ciertas promociones entre otros. El NSE B usa en promedio unas 5 veces al mes, mientras que los niveles E y C usan en promedio unas 4 veces al mes, el NSE D usa 3 veces al mes, estos últimos niveles como hemos podido ver en la anteriores graficas ha usado más su línea pero usa menos veces la tarjeta, esto se debe a que tienen una línea de

crédito menor y las veces que usa casi siempre usan toda su línea ya sea en muebles o electrodomésticos o hasta a veces en ropa.

**Figura 19: Numero de cuotas en las que paga las compras con la tarjeta de crédito por NSE**



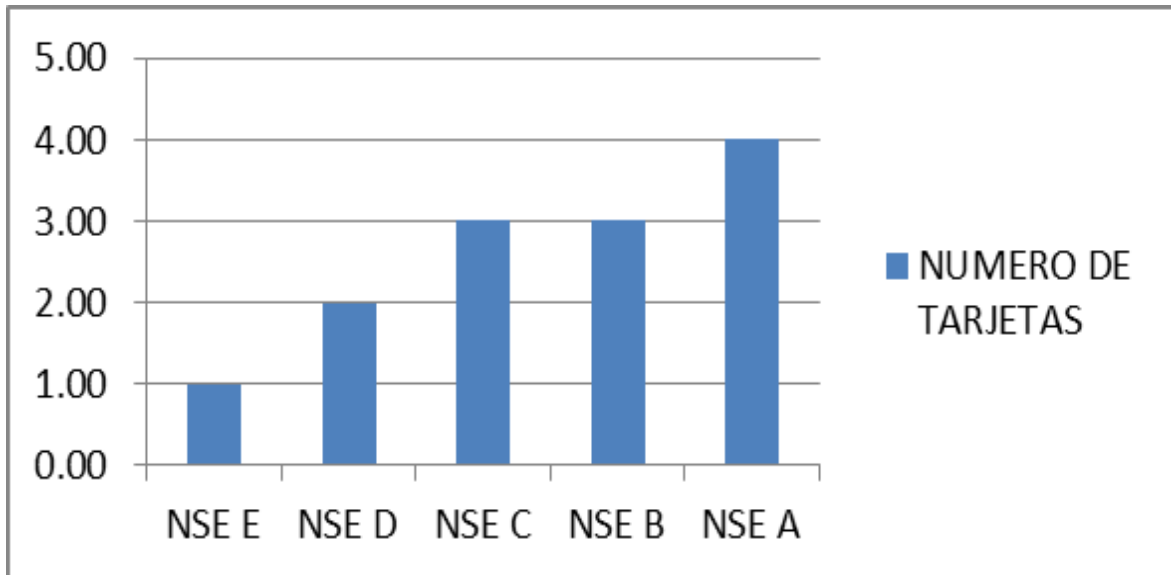
Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

En la figura 19 podemos observar que el NSE que paga sus compras en más cuotas son los NSE E y D, en promedio paga en 4 cuotas, esto se debe a que las personas que están en estos niveles no tienen mucha liquidez así que pagan sus compras en más cuotas para poder pagar montos mínimos o pequeños, claro así pagando también más interés, mientras que el NSE que paga en menos cuotas es el NSE A, que paga en 2 cuotas en promedio, este nivel prefiere pagar sus compras en 1 o 2 cuotas porque si tiene la liquidez para hacerlo, también saben que pagando en menos cuotas pagan menos intereses o si paga en solo una cuota no paga intereses.

El NSE C y B pagan en 3 cuotas promedio debido a que estas personas buscan tanto como pagar menos interés y a la vez cuotas pequeñas, además que estos tratan de las cuotas no afecten sus ingresos.

### 3.2. Número de tarjetas de crédito de consumo por NSE

**Figura 20: Número de Tarjetas de crédito por NSE**

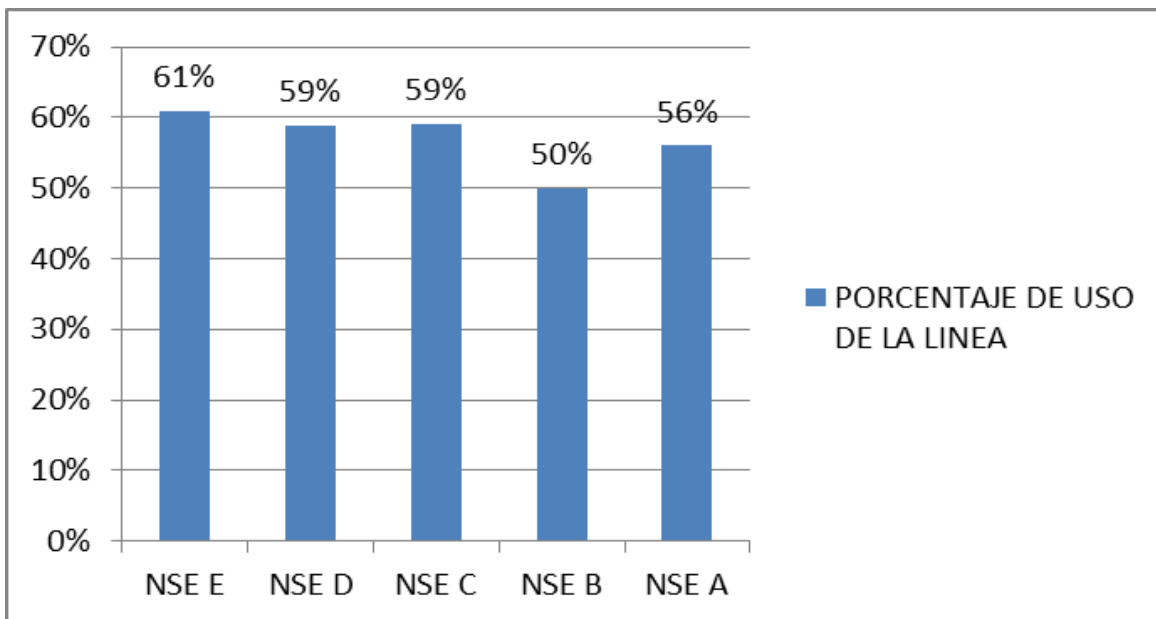


Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

Como podemos observar en la gráfica, el NSE que tiene mayor número de tarjetas es el NSE A, con un promedio de 4 tarjetas por personas, esto se debe a que las personas que están en este nivel tienen más ingresos y pueden adquirir tarjetas de crédito con facilidad, y el NSE con menor número de tarjetas es el NSE E en promedio con 1 tarjeta de crédito por persona, esto se debe a que tienen menores ingresos y es más difícil adquirir una tarjeta de crédito.

### 3.3. Porcentaje de uso de la línea de crédito por NSE

**Figura 21: Porcentaje de uso de la línea de Crédito por NSE**



Fuente: Propia

Elaboración: Propia

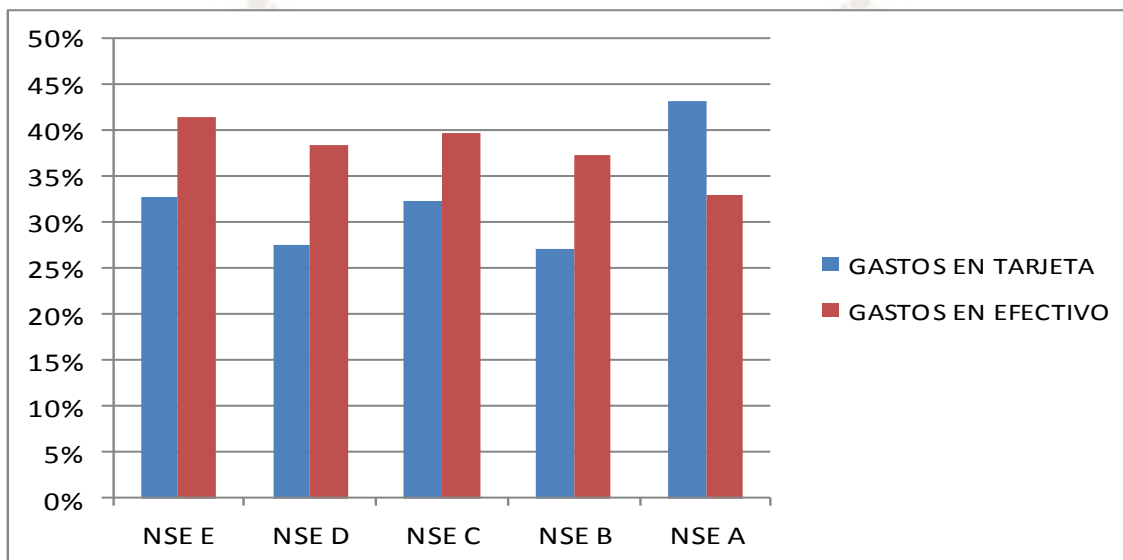
Como podemos observar en la gráfica 31, el NSE que ha usado más su línea de crédito es el NSE E, con un promedio de 61%, esto puede ser debido a su falta de liquidez, por esa razón recurren a usar la tarjeta, además estas personas tienen una baja línea y por eso llegan a utilizar más de lo debido, les sigue los NSE D y NSE C con la misma proporción, esto puede ser a que estos niveles que usan más la tarjeta son los niveles socioeconómicos con mayor necesidad, además debemos considerar que sus líneas son mayores a comparación del anterior nivel así que si hablamos en términos monetarios estos niveles gastan más que el nivel anterior, este nivel mayormente usa su tarjeta en comprar cosas que normalmente no puede pagar con efectivo en ese momento.

El NSE B como podemos ver usa un promedio de 50% de su línea de crédito, este sector no usa tanto por necesidad, lo hace porque suele ir más a centros comerciales, y usualmente hace sus compras ahí, pero también recurre a mercados donde también compra, también tenemos que considerar que sus líneas son mucho más mayores y aparentemente pareciera menos que las anteriores, en cambio el NSE A, usa más su línea que anterior nivel porque la mayoría de sus compras las hace en centros comerciales, lo que es ropa, alimentos, entre otros, este nivel normalmente no lleva consigo efectivo y por seguridad usa la tarjeta.

### 3.4. Comparación de gastos con tarjeta de crédito y efectivo por NSE

En este punto se comparará los gastos tanto con tarjeta y efectivo por niveles socioeconómicos, donde veremos las diferencias de consumo y los posibles problemas que estos pueden ocasionar.

**Figura 22: Gastos Con Tarjeta y Efectivo por NSE**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

Como vemos en la figura 22, en lo que respecta los gastos tanto con tarjeta de crédito como los gastos en efectivo podemos observarlos en la gráfica anterior, el NSE E gasta más en efectivo que en tarjeta de crédito, esto se debe a que este nivel tiene poco acceso a las tarjetas y con una línea baja. En este nivel prefieren comprar los alimentos, ropa u otros bienes en mercados que están cerca al lugar donde viven y aun mejor precio que en centros comerciales. Debido a que en este NSE predomina más el precio que la calidad del bien o servicio.

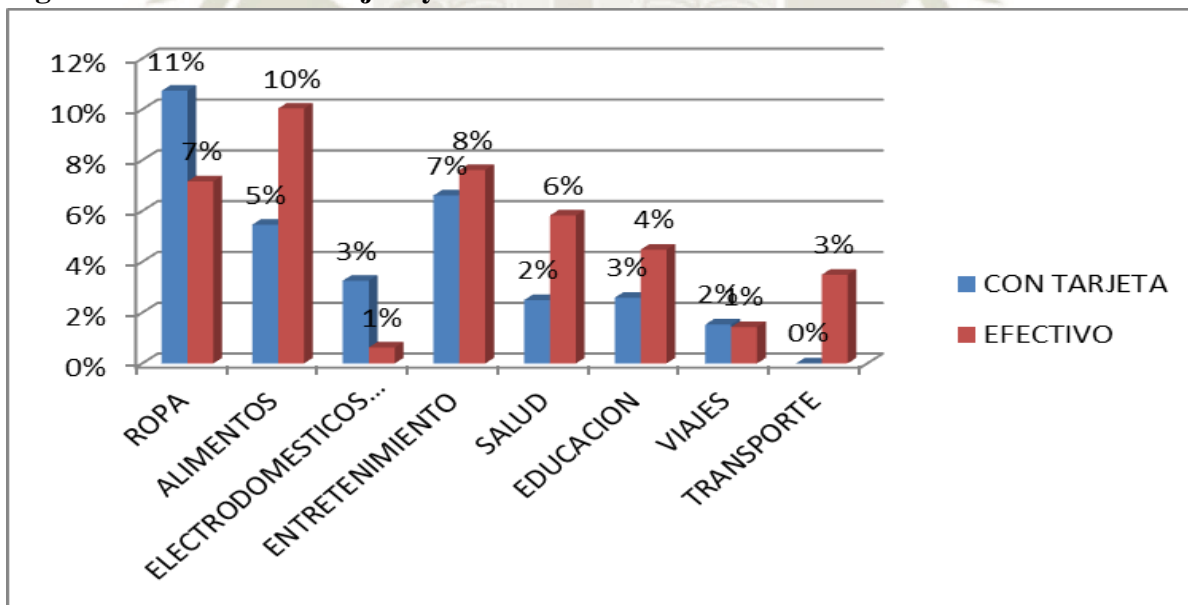
En el NSE D su comportamiento es similar al NSE E también gasta más en efectivo y menos con tarjeta de crédito, a pesar de que sus ingresos son mayores, pero en términos porcentuales gastan menos, por eso también se puede decir que tienen un mayor flujo restante.

El NSE C gasta relativamente igual que el NSE pero hay que considerar que los ingresos en este NSE son más altos, en este nivel gastan más con efectivo que con tarjeta pero es muy poca la diferencia, este sector suele hacer compras tanto en los mercados como en los moles, este nivel se fija tanto en la calidad como el precio, es por esto que usa casi en igual proporción tanto la tarjeta como efectivo.

El NSE B gasta más dinero en efectivo y menos con tarjeta de crédito, pero si hablamos en términos absolutos este NSE gasta 1800 soles aproximados que es suma considerable a comparación a los otros NSE.

El NSE A muy por el contrario a los demás niveles como podemos observar gasta más con tarjeta de crédito que con efectivo, esto se debe a que usualmente hacen sus compras en los moles y rara vez o casi nunca acuden a los mercados a realizar compras. Este nivel se fija más en la calidad del producto que en el precio, se puede decir que este nivel vive en zonas céntricas donde hay más acceso a los moles.

**Figura 23 : Gastos con tarjeta y efectivo con NSE E**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

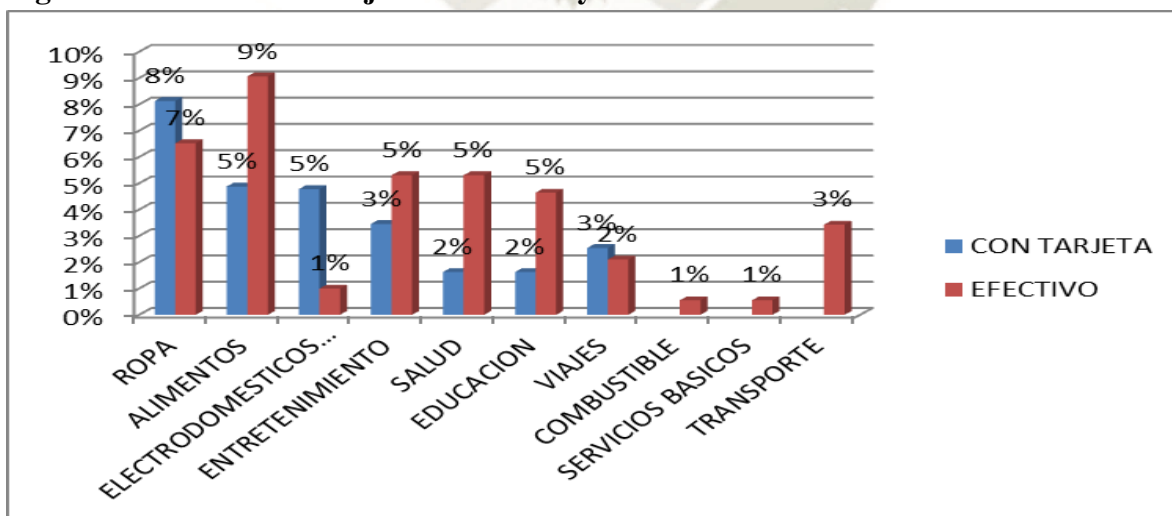
Como vemos en la figura 23, del 32% que es destinado a gastos con tarjeta de crédito, se puede observar que este NSE gasta un 11% en ropa, siendo este el gasto más alto con

tarjeta, esto debido a que aprovechan los descuentos que hay con tarjeta en los centros comerciales, el 7% es utilizado para entretenimiento, lo cual es un gasto alto e innecesario para un sector que tiene poca liquidez, el 5% es destinado a alimentos, esto debido a que no les alcanza el dinero para comprar la totalidad de sus alimentos al mes, hay que aclarar que es un gran error endeudarse para comprar bienes de corto plazo porque estos se pagan en cuotas en varios meses pero sin embargo se acaban en semanas.

Del 41% que gastan en efectivo, el 10% es destinado a alimentos, aparentemente es muy bajo es por esta razón que ven obligados a utilizar la tarjeta, en segundo lugar usan un 8% para entretenimiento, lo cual es alto al igual que con tarjeta, el 7% es para compra de ropa, como vemos las personas en este nivel gastan tanto en efectivo que con tarjeta para la compra de ropa, esto también se debe a que en este nivel las personas acuden a otros lugares donde son baratos estos productos, como son los mercados.

Se resalta también que solo utilizan un 4% de su ingreso en gastos de educación, esto podría ser debido a que en este sector no tienen acceso a estudios superiores en instituciones privadas, entonces algunas personas se quedan con estudios secundarios y otros optan por estudiar en universidades públicas, reduciendo así sus gastos en estudios.

**Figura 24: Gastos con Tarjeta de Crédito y Efectivo NSE D**



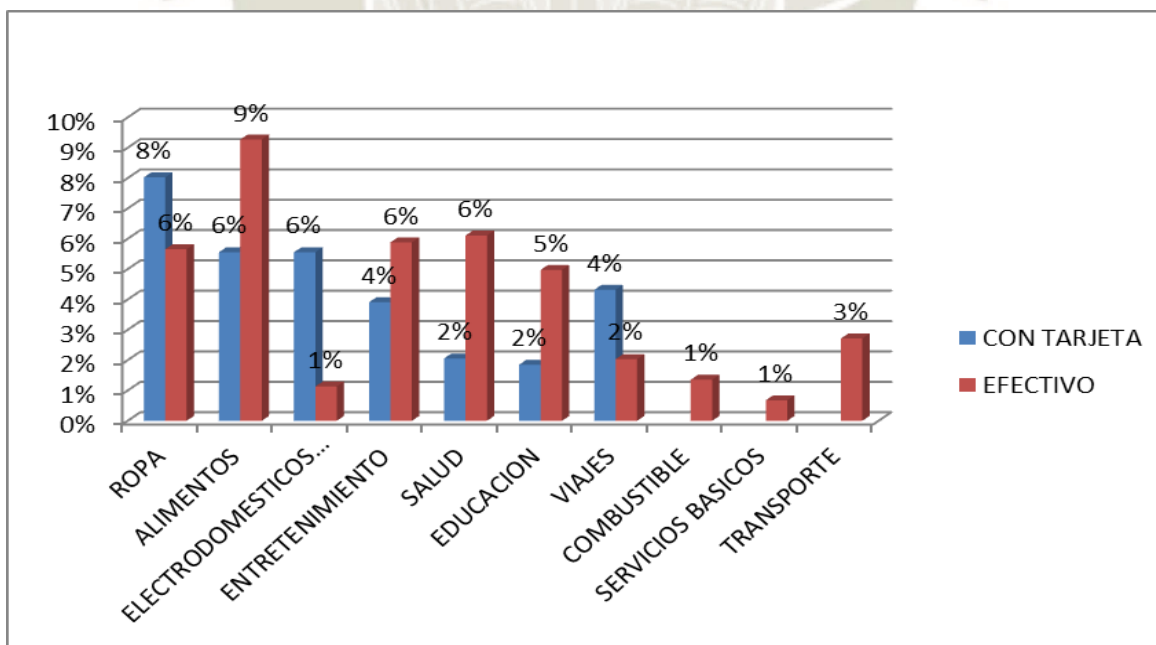
Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Como vemos en la figura 24, de un 28% que es desinado para pagos de tarjeta de crédito, el 8% es destinado a compra de ropa, este NSE aprovecha la cantidad de ofertas que hay en los centros comerciales, utilizan 5% para electrodomésticos, debido e a q es más costoso comprar electrodomésticos con efectivo por esta razón usan la tarjeta para poder pagar en cuotas, este nivel busca tener mayor comodidad que el NSE E, destinan 5% para alimentos, al igual que el NSE E no deberían pagar este bien con tarjeta, pero tal vez por falta de dinero se ven obligados a hacerlo, este nivel gasta un 3% tanto para entretenimiento como para viajes, este nivel busca una mejor calidad de vida comparado con el NSE E.

De un 38% que es destinado a gastos en efectivo, el 9% es desinado a alimentos, este sector suele recurrir más a mercados que se encuentran cerca a sus hogares, buscando precios cómodos, que estén de acuerdo a sus ingresos, el 7% es desinado a la compra de ropa, y un 5 % para entretenimientos, se puede resaltar que este NSE utiliza un 5 % para educación y otro 5% para salud, esto puede ser debido a que este sector se preocupa más por su bienestar y aspira a mejorar su nivel cultural invirtiendo en educación.

**Figura 25: Gastos con tarjeta de crédito y en Efectivo NSE C**

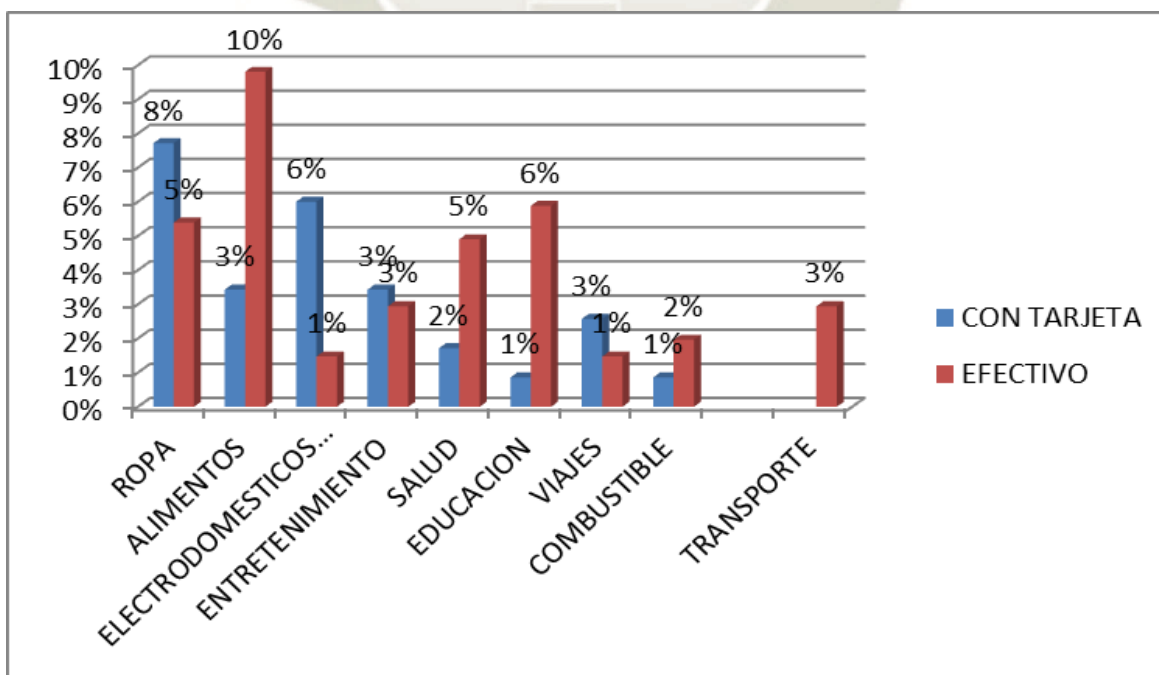


Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

Como vemos en la figura 25, del 32% que es destinado a pagos de tarjeta de crédito, el 8% es destinado a ropa, que es el más alto porcentaje en lo que respecta a tarjeta de crédito, el 6% es destinado a alimentos, que como hemos dicho anteriormente no deberían comprar alimentos con tarjeta, el 6% es destinado a electrodomésticos, este nivel gasta más en electrodomésticos que los niveles E y D, en este nivel suelen comprar más electrodomésticos con tarjeta debido a que son más costosos, y gastan 4% en entretenimiento, en este sector se fija tanto en los precios como en la calidad de los productos, buscan una satisfacción mayor y una mejor calidad de vida.

Del 40% que es destinado para gastos en efectivo, el 9% es destinado para alimentos, en este sector suelen ir tanto a centros comerciales como a mercados a hacer las compras para el hogar, tanto para ropa, entretenimiento y salud gastan 6% en cada uno, este sector se preocupa más por su bienestar tanto físico como emocional, y acuden a centros médicos con mayor frecuencia, en educación gasta el 5%, pero hay que resaltar que en este nivel sus ingresos son mayores así que se puede decir que gastan más en educación que en los niveles E y D.

**Figura 26: Gastos con tarjeta de crédito y efectivo NSE B**

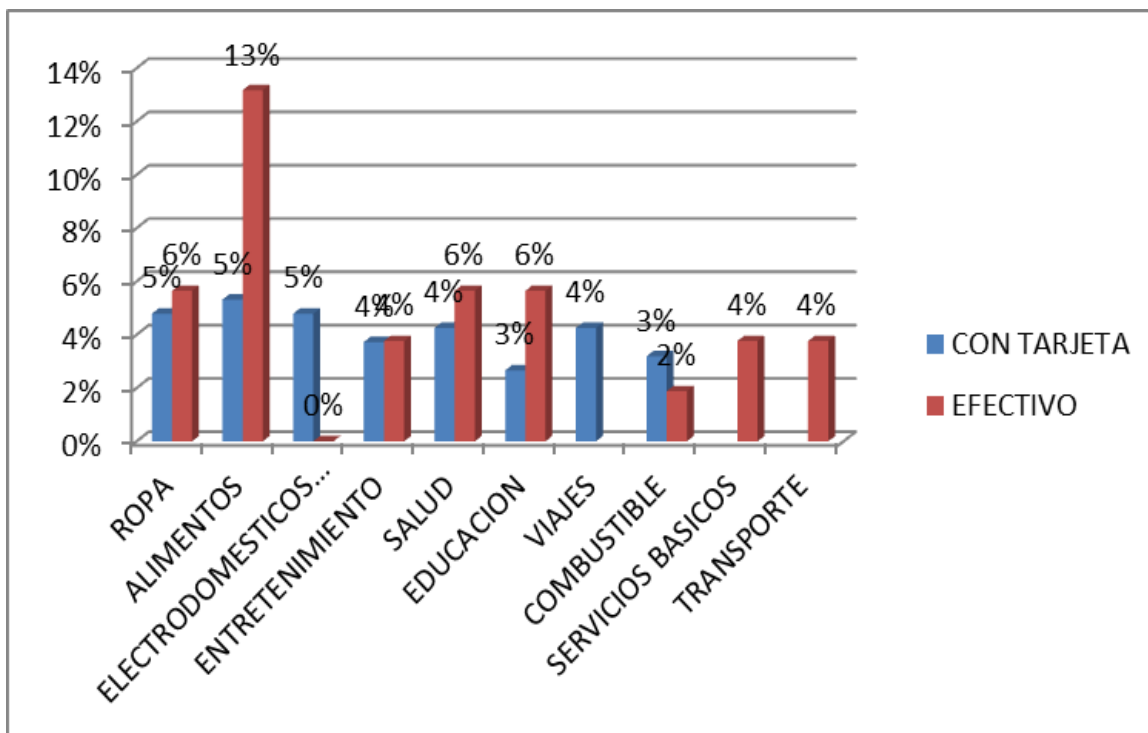


Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

Como vemos en la figura 26, de un 27% de los gastos en tarjeta, el 8% gasta en ropa, se debe aclarar que en términos monetarios es mucho mayor a comparación de los otros niveles esto se debe a que en este nivel ya no se fijan en el precio sino buscan la calidad, normalmente hacen sus compras en moles ya que recurren más a estos, en segundo lugar gasta en electrodomésticos y tecnología 6%, estas personas buscan más amoblar su casa por estatus que por necesidad, gastan un 3% en alimentos lo cual podemos decir q es algo bueno ya que no se endeudan tanto para comprar bienes de corto plazo, también podemos ver que gastan 3% en viajes, ya que en este nivel como tienen mayor liquidez suele viajes de vacaciones y por facilidades o por promociones hacen uso de la tarjeta para estos servicios.

De un 37% que es ara gastos en efectivo, un 10% es destinado para alimentos, en este sector como no tienen falta de liquidez suele hacer las compras con efectivo, también puede ser por el hecho de que en los hogares tiene personal que se encarga de hacer las compras para la cocina, y este personal suele hacer las compras en los mercados o lugares más cercanos al hogar , así que solo solicitan dinero en efectivo, luego sigue educación con un 6%, en este nivel si invierten en educación lo cual es importante, porque tienen más oportunidad en la vida ya que tienen una mejor preparación. Por ultimo estas personas gastan un 5% en salud, lo cual nos indica que estas personas andan más frecuentemente cuidando su bienestar en consultorios privados.

**Figura 27: Gastos con Tarjeta de crédito y Efectivo NSE A**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

En la figura 27 podemos observar que del 43% que gasta en tarjeta de crédito el 5% gasta en ropa, 5% en electrodoméstico y tecnología, y 5% en alimentos, como podemos observar gasta en los tres en la misma proporción, esto en términos monetarios es alrededor de 800 soles, se puede decir que para este sector es moderado ya que normalmente sus compras suelen hacerle en una o dos cuotas a pesar de utilizar con mayor frecuencia la tarjeta. Tanto para entretenimiento, salud y viajes usa un 4% por cada uno, este nivel se cuida más, se da lujos sin importarles el monto a gastar, en lo que respecta a viajar solo paga con tarjetas porque en ese sector no solo viaja al interior del país sino también al extranjero y le es más fácil pagar con tarjeta que estar cambiando divisas y también lo hace por seguridad.

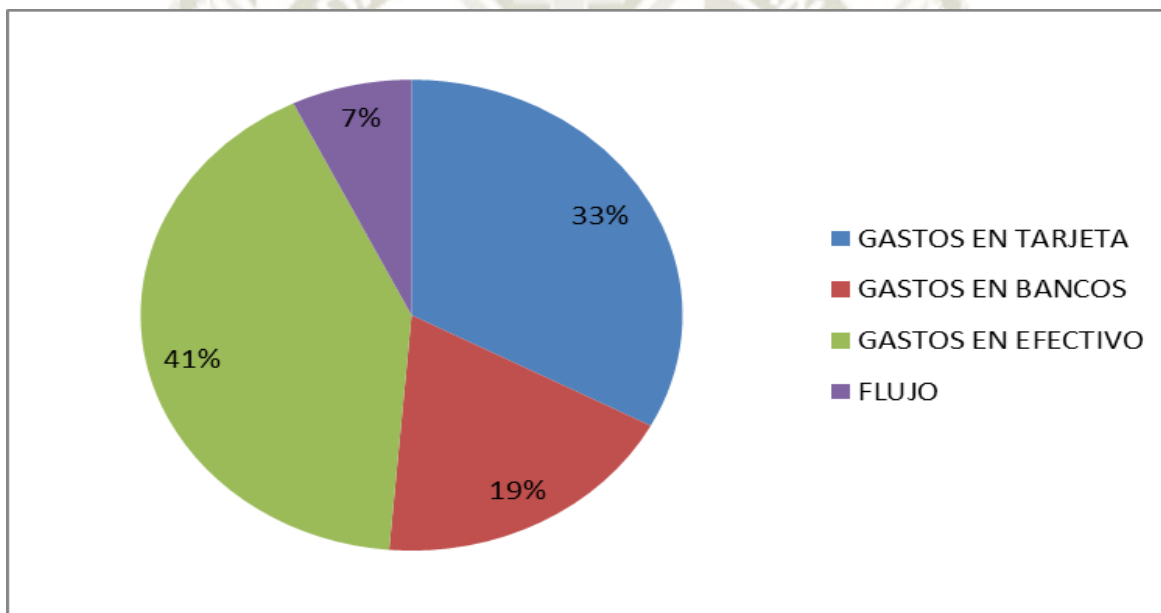
En lo que respecta a gastos en efectivo del 33%, el 13% es destinado a alimentos este sector se preocupa más por una mejor alimentación es por eso que destinan más efectivo, el 6% es para ropa y salud para cada uno de estos, en proporción es bajo pero en términos monetarios es alto comparado con los otros niveles socioeconómicos, al igual que en NSE

B destina el 6% en educación, debido a que consideran que la educación es importante por eso mandan a sus hijos o ellos acceden a colegios y universidades privadas que tiene prestigio

### 3.5. Distribución de gastos por NSE

Después de haber levantado información sobre los gastos que asume una persona con tarjeta de crédito, gastos con efectivo y con entidades bancarias o financieras; procedemos a encontrar el flujo económico restantes (saldo) por cada NSE para determinar el impacto del uso de las tarjetas de crédito sobre la economía doméstica.

**Figura 28: Distribución de gastos del NSE E**

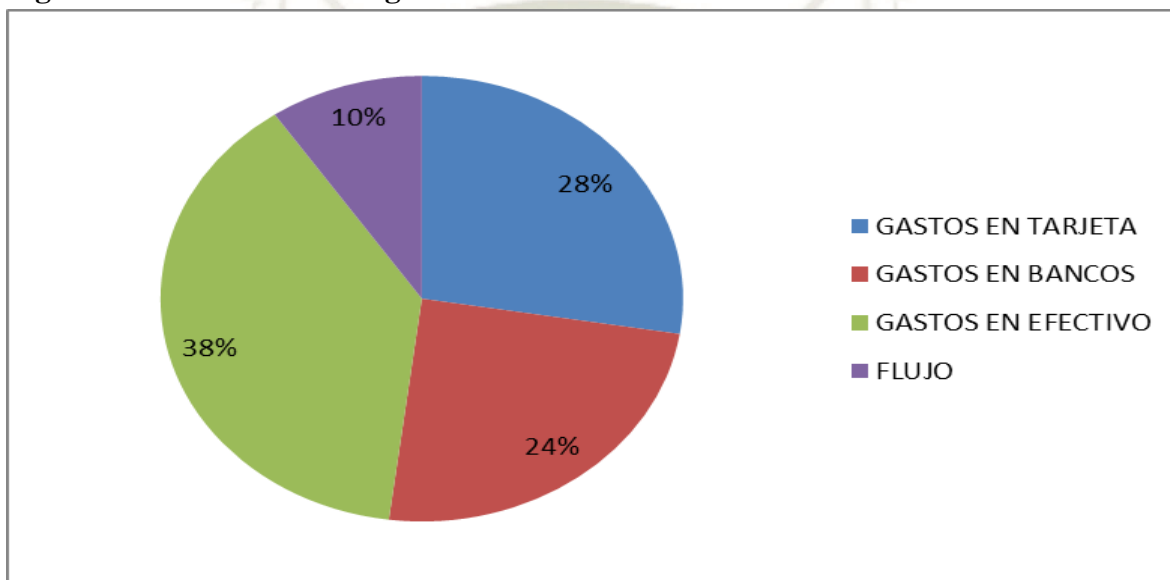


Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

Se observa en la figura 28, que el 33% del ingreso en el NSE E es utilizado para asumir deudas con la tarjeta de crédito (es casi un tercio del ingreso), 19% para pagos en bancos o instituciones financieras, el 41% para asumir pagos en efectivo (gastos cotidianos), y como resultado de estas conductas o hábitos de consumo les queda un flujo final de liquidez de aproximadamente 7%, lo cual corresponde a una cantidad de 63 soles aproximadamente, que es un monto bajo que difícilmente permite ahorrar.

Se observa también que estas familias del NSE E distribuyen su ingreso en: 52% para hacer frente a pagos de sus tarjetas de crédito y pagos en bancos, el 48% restante es para pagar otros gastos en efectivo. Lo cual significa que, debido a un bajo nivel de ingresos requieren a un mayor endeudamiento (uso de tarjeta de crédito y pago a bancos) en comparación a los otros sectores económicos, podemos decir que en este NSE las personas están altamente apalancadas.

**Figura 29 : Distribución de gastos del NSE D**



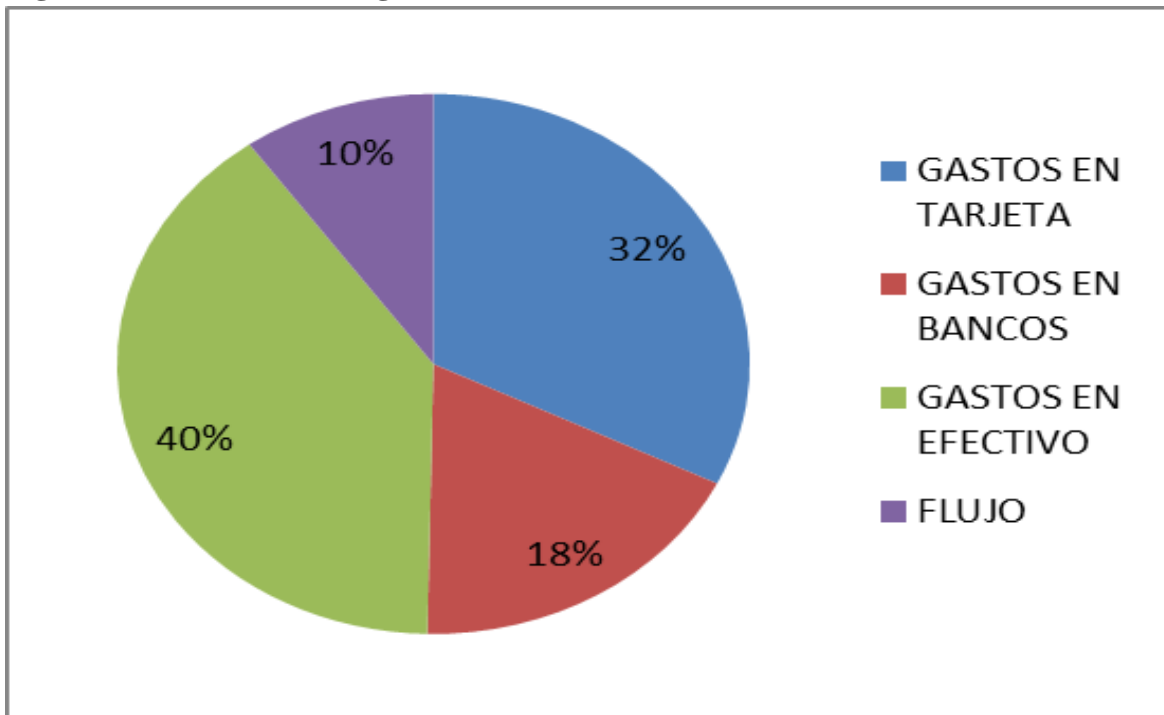
Fuente: Propia

Elaboración: Propia

Como podemos observar en la figura 29, en el NSE D el gasto en tarjeta de crédito es cerca del 28% del ingreso promedio, menos que el NSE E, pero tiene mayor gastos en préstamos financieros o bancarios que es un 24% esto es debido a que tienen más acceso a los bancos por tener mayores ingresos, además destina un 38% para gastos en efectivo, quedando así una liquidez del 10% para el mes, que en promedio es 170 soles.

Se puede resaltar que tiene un similar comportamiento al sector E, porque se ve que el 52% de sus ingresos son destinados a pago de bancos o financieras, y el restante 48% son para pago gastos en efectivo, quedándoles solo el 10% de liquidez que es mayor al del sector E debido a que tienen mayor ingreso y casi similar gasto.

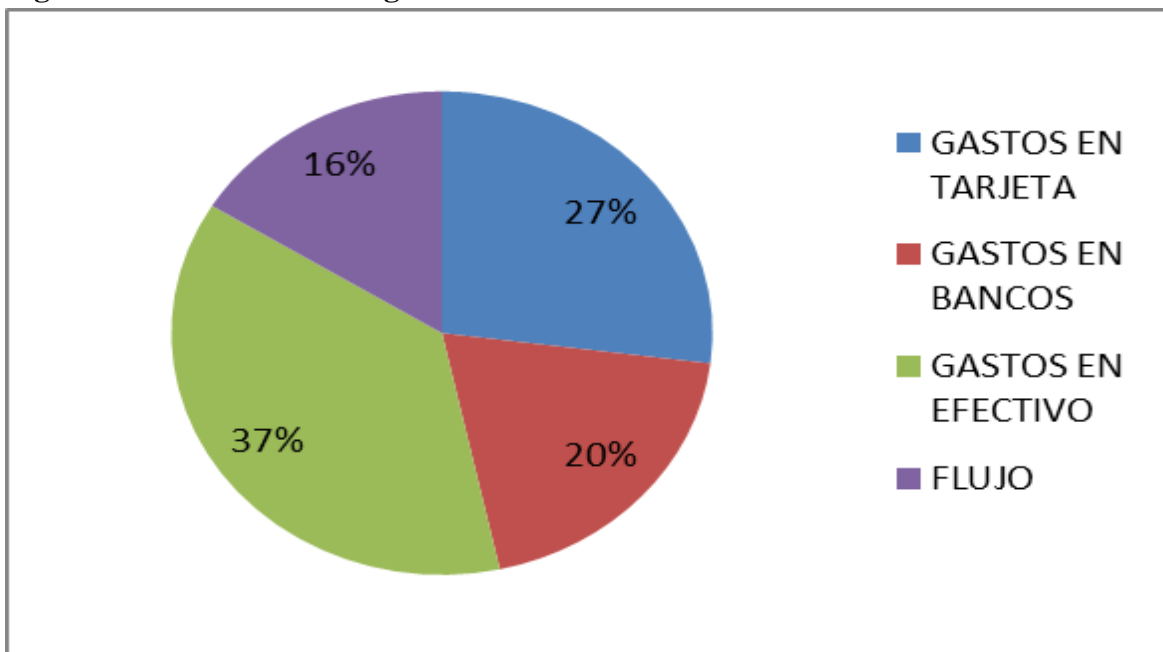
**Figura 30: Distribución de gastos del NSE C**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

Se puede observar en la figura 30, que en el NSE C el gasto en tarjeta de crédito es cerca de 1/3 de su ingreso, esto debido a que tienen mayor número de tarjetas y su línea es más alta porque tiene mayores ingresos, el gasto en bancos representa un 18%, esto se presume que es debido a que no tiene mucha necesidad de recurrir a préstamos bancarios, los gastos en efectivo representa un 40% de su ingreso, quedando un 10% de liquidez, que es alrededor de 350 soles, al parecer es una liquidez prudente, la cual les puede permitir invertir en otros activos o ahorrar; este es un sector que aspira a crecer de manera económica y socialmente.

**Figura 31 : Distribución de gastos del NSE B**

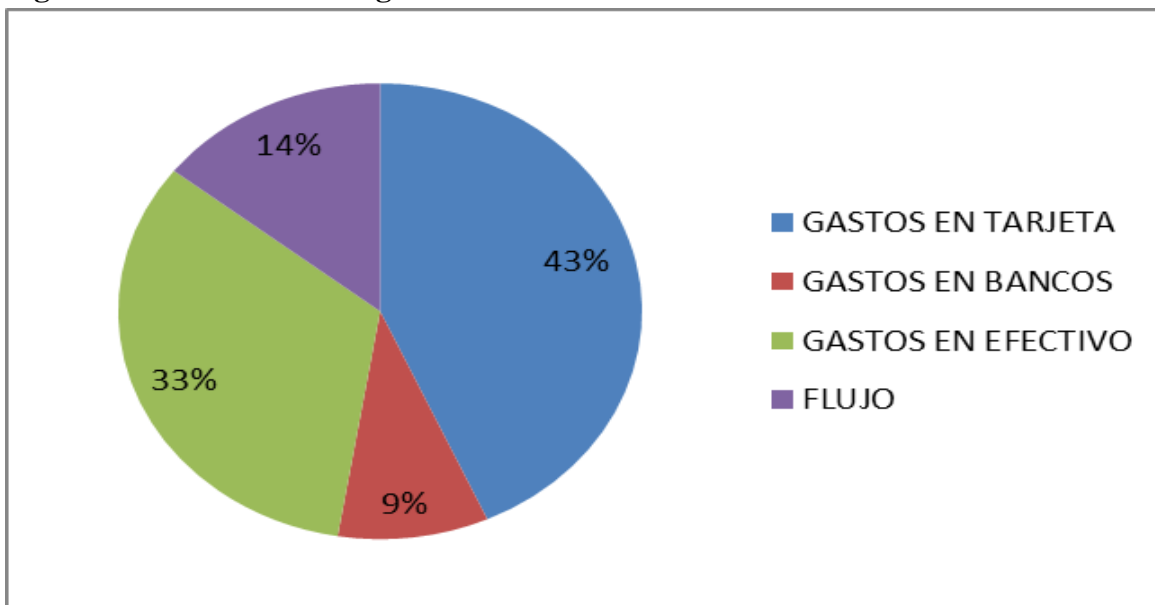


Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

Como vemos en la figura 31, en el NSE B el gasto en tarjeta de crédito es un 27% del ingreso, que es un aproximado a 1800 soles al mes, este monto iguala al ingreso del NSE D, así que se puede decir que es un monto considerablemente alto a comparación de otros sectores, el gasto en bancos representa un 20%, sumando así un 47% de su ingreso que es destinado a bancos o entidades financieras. De lo que gastan en efectivo las personas que conforman este nivel representa un 37%, quedando el 16% de liquidez, que es 1114 soles aproximadamente que pueden usar las personas para otras cosas como ahorro o inversión, este flujo es superior a los otros NSE, este nivel tiene otro tipo de educación y cultura y aspira a crecer socialmente y económicamente ya que tiene una mejor calidad de vida.

En este NSE hay una clara amplia diferencia con otros niveles socioeconómicos con respecto al ingreso, es mucho más alto, lo suficiente como para poder satisfacer sus necesidades, las personas que están en este nivel usan más la tarjeta por seguridad o por costumbre mas no por necesidad, ya que es más fácil y seguro usar el dinero plástico para hacer las compras, que estar cargando efectivo en el bolsillo.

**Figura 32: Distribución de gastos del NSE A**



Fuente: Propia  
Elaboración: Propia

Como vemos en la figura 32, en el NSE A las personas gastan un 43% de su dinero en las tarjetas de crédito al mes, esto se debe a que estas personas suelen realizar la mayoría de sus compras en moles, difícilmente compran en mercados, 9% es destinado a bancos, esto se debe a que no tiene necesidades financieras. Tiene un 33% de gastos que son pagados en efectivo, quedando así un 14% de liquidez para gastar en otras cosas o para ahorrar siendo un monto promedio de 2279 soles.

Al igual que en el NSE B, este nivel usa más la tarjeta por seguridad y facilidad, es más práctico llevar dinero electrónico que efectivo, la diferencia entre este nivel y los más bajos es que las personas que están en el sector A si tienen la liquidez suficiente para poder cubrir sus gastos y deudas, esto debido a que tienen ingresos más altos que el promedio, aunque vemos que en la ciudad de Arequipa son pocas las personas o familiar que pertenecen a este nivel socioeconómico.

### 3.5.1. Flujo consolidado de los NSE

Como podemos observar en la tabla 4 el flujo o saldo restante, no son negativos, pero si muy bajos en los NSE E, D y C, lo cual a estos niveles no le permite ahorrar o invertir; es

por esta razón que empiezan a endeudarse para una mayor satisfacción; por lo contrario los NSE A y B tienen saldos más altos, esto les permite invertir o ahorrar.

**Tabla 6: Distribución de gastos mensuales de los NSE**

	NSE E		NSE D		NSE C		NSE B		NSE A	
	0 a 1200		1300 a 2500		2600 a 4900		5000 a 9000		10000 a 25000	
INGRESOS LIQUIDO	S/. 873	100%	S/. 1,782	100%	S/. 3,543	100%	S/. 6,895	100%	S/. 15,800	100%
GASTOS CON TARJETA	S/. 286	33%	S/. 491	28%	S/. 1,145	32%	S/. 1,862	27%	S/. 6,840	43%
AMORT. DE CREDIT. CON INSTI. FIN.	S/. 162	19%	S/. 436	24%	S/. 638	18%	S/. 1,349	20%	S/. 1,470	9%
GASTOS EN EFECTIVO	S/. 362	41%	S/. 686	38%	S/. 1,411	40%	S/. 2,569	37%	S/. 5,210	33%
SALDO	S/. 63	7%	S/. 170	10%	S/. 350	10%	S/. 1,115	16%	S/. 2,280	14%

Fuente: propia

Elaboración: propia



## Capítulo IV

### Conclusiones y recomendaciones

#### 4.1 Conclusiones

Luego de haber realizado la investigación presentaremos las conclusiones a las que se han llegado:

1. Si queda demostrada la hipótesis debido a que se ha detectado que el uso inadecuado de las tarjetas de crédito si afectan al flujo económico doméstico, se ha observado que en las familias arequipeñas se hace un mal uso de las tarjetas de crédito porque gastan en bienes y servicios que no deberían ser pagados con dinero prestado, como: alimentos, el pago de entretenimiento, viajes, restaurantes, entre otros, esto puede ocasionar que las familias tengan un flujo negativo provocando el sobreendeudamiento.
2. En cuanto los hábitos de consumo y los gastos de tarjeta de crédito se ha observado que en todos los NSE consumen más ropa, alimentos, electrodomésticos y entretenimiento con tarjeta de crédito en diferentes proporciones. Cabe resaltar que hoy en día se ha convertido en un hábito que los usuarios de tarjeta hagan sus compras de manera online, lo que permite mayor facilidad a las personas para consumir desde sus casas promoviendo el sobreendeudamiento.
3. Del 100% de los ingresos que percibe una familia de los diferentes NSE, entre el 28% y el 46% aproximadamente es para hacer frente a pagos por deudas en las tarjetas de crédito. Se ha observado que el ciudadano de Arequipa consume casi en iguales proporciones los mismos bienes y servicios tanto en efectivo como con tarjeta, esto refleja la falta de cultura o educación financiera.
4. Podemos decir que mientras mayor es el porcentaje del uso de la línea de crédito, menor es el flujo económico domestico que les queda, afectando de manera negativa el uso de la línea al flujo económico de cada NSE.
5. En cuanto a la frecuencia de uso de la tarjeta de crédito y el flujo de los NSE, el NSE A tiene mayor frecuencia debido a que tienen una mayor liquidez, es por esto que consumen más y pueden asumir sus gastos, además tiene una mayor línea de

crédito. Sin embargo en otros NSE como el E y D tiene una frecuencia de uso entre 3 y 4 veces, estos niveles llegan a utilizar casi toda su línea de crédito y por lo tanto pagan más de lo que pueden gastar, dejándolos con problemas en su flujo económico.

#### 4.2 Recomendaciones

1. Las instituciones pertinentes deben informar o sensibilizar a la población en cuanto a uso y consumo tanto de corto o largo plazo, por otro lado también las entidades deben asegurarse que los usuarios conozcan las tasas de interés que cobran, las tasas moratorias, los montos de la línea y deberían recomendar hasta cuanto deben de gastar.
2. Por otro lado las familias deberían gastar solo lo necesario y ser prudentes al momento de usar la tarjeta, teniendo en cuenta que en el futuro tendrán que cubrir gastos que hacen con la tarjeta. Por consiguiente se recomienda no dejarse influenciar por las promociones que ofrecen las empresas, aunque a veces se vean muy tentativas.
3. Otra recomendación es que las personas deberían de conocer que bienes y servicios deben ser consumidos con tarjeta y cuáles no, además deberían tener más cuidado con el porcentaje de la línea de crédito que han usado, ya que es recomendable usar hasta el 50% porque pueden caer en un sobreendeudamiento.
4. Se recomienda no tener más de tres tarjetas de crédito y cancelar las tarjetas de crédito que no usan, esto se considera un problema porque terminan pagando comisiones, mantenimiento o membresías por solo tener las tarjetas, además para evitar la tentación de gastar más de lo que su economía pueda solventar.
5. Las familias deben de llevar una adecuada administración de su presupuesto, para ello debe de llevar un control sobre los gastos que realiza al mes, y a la vez debe destinar que compras tiene que pagar con dinero en efectivo y con tarjeta.

6. El presente trabajo de tesis puede servir de base para otras investigaciones a realizar en el futuro, ya que presenta investigación primaria interesante acerca del consumidor arequipeño.

### Bibliografía

- Abarca, R.. (28/09/2018). 20% de los arequipeños poseen una tarjeta Estilos. *El Correo*. Recuperado de <https://diariocorreo.pe/edicion/arequipa/20-de-los-arequipenos-poseen-una-tarjeta-estilos-844417/>
- Aguirre, A. (10/07/2017). Características del Consumidor Arequipeño. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/382583937/Caracteristicas-Del-Consumidor-Arequipeno>
- Anónimo. (s.f.). Antecedentes e Historia del crédito. Recuperado [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/lhi/melendez\\_r\\_je/capitulo1.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhi/melendez_r_je/capitulo1.pdf)
- Arancibia, V., Herrera, P. y Strasser, K. (2008). *Manual de Psicología Educacional*. Recuperado de: <http://bit.ly/2tbnsBk>
- Arequipa se consolida como la cuarta región con mejor sueldo promedio del país. (02/05/2019). *Perú 21*. Recuperado de <https://peru21.pe/economia/arequipa-consolida-cuarta-region-mejor-sueldo-promedio-pais-475691>
- Arévalo, L., Garizabal, A., y Campo, C. (2001). *Modelos del comportamiento del consumidor*. Recuperado de: [https://psicologiaconsumidorpres.wikispaces.com/file/view/seminario\\_3\\_doc.pdf](https://psicologiaconsumidorpres.wikispaces.com/file/view/seminario_3_doc.pdf)
- Asociación Peruana de Investigación de Mercados (07/2018). Niveles Socioeconómicos 2018. Recuperado el 20 de Setiembre del 2018 de <http://www.apeim.com.pe/wp-content/themes/apeim/docs/nse/APEIM-NSE-2018.pdf>
- Banda, J. (02/09/2013). Economía Doméstica. Recuperado de <https://www.economiasimple.net/economia-domestica>
- Cáceres, Y. (05/10/2018). Tarjetas de crédito: ¿hasta qué porcentaje de mi línea disponible debería usar?. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/tarjetas-credito-porcentaje-mi-linea-credito-deberia-107938?fbclid=IwAR0WGZiM3-9a02YRl5cpq5DLl3NoDSXi5gqI4mMqBIgg9hX34tHfsmRxDY>

- Camara de Comercio e Industria de Arequipa. (2011). Niveles Socioeconomicos: Arequipa. Recuperado de [https://issuu.com/camara-arequipa/docs/niveles\\_socioeconomicos\\_arequipa](https://issuu.com/camara-arequipa/docs/niveles_socioeconomicos_arequipa)
- Crédito en la Web. (s.f.). Origen Y Evolución Del Crédito. Recuperado <https://credito-en-la-web.es.tl/historia-y-origen-del-credito.htm>
- Del Mar, J. A.. (21/09/2017). ¿Cómo gastamos los arequipeños?. *El búho*. Recuperado de <https://elbuho.pe/2017/09/gastamos-los-arequipenos/>
- Diego, C. (19/06/2014) Tarjetas de Crédito. Recuperado de <https://www.economiasimple.net/tarjetas-de-credito.html>
- Economía Familiar. (s.f.). Recuperado de <https://www.lds.org/topics/family-finances?lang=spa&old=true>
- Escuela Europea de Management. (08/02/2018). Teoría del comportamiento del consumidor: conceptos básicos. Recuperado <http://www.escuelamanagement.eu/gestion-estrategica/teoria-del-comportamiento-del-consumidor-conceptos-basicos>
- Pymesyautonomos. (2014). Financiación a largo plazo: cómo financiar el activo. Recuperado de <https://www.pymesyautonomos.com/unnuevoimpulso/financiacion-a-largo-plazo-como-financiar-el-activo>
- Gavin, M. (2015) Problemas de dinero en la familia. Recuperado de <https://kidshealth.org/es/teens/money-woes-esp.htm>
- INEI: Peruanos gastan más en alimentos que en vivienda. (27/04/2015). *El comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/inei-peruanos-gastan-alimentos-vivienda-189323>
- Ingreso promedio mensual por trabajo subió 2.1% a S/ 1,572.5 en últimos 12 meses. (15/08/2018). *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/economia/ingreso-promedio-mensual-subio-2-1-s-1-572-5-ultimos-12-meses-241576>
- León, J. (22/11/2018). Mejores tarjetas de crédito 2019. [Entrada de blog]. Recuperado de <https://www.rankia.pe/blog/mejores-depositos-plazo-fijo/4087140-mejores-tarjetas-credito-2019>
- Mercados & Regiones. (01/03/2018). Arequipa: en Cayma y Paucarpata se endeudan más con créditos de consumo. Recuperado de <https://www.mercadosyregiones.com/2018/03/01/arequipa-en-cayma-y-paucarpata-se-endeudan-mas-con-creditos-de-consumo/>

- Origen y Evolución de las Tarjetas de Crédito. (s.f.). Recuperado de <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADCS0000761/C1.pdf>
- Pérez, A. (18/08/2017). Teorías del Comportamiento del Consumidor. . [Entrada Blog].. Recuperado <http://www.merkactiva.com/blog/teorias-del-comportamiento-del-consumidor/>
- Respaldo a tu deuda. (10/08/2016). Razones por las que las personas usan la tarjeta de crédito. Recuperado de <https://www.respaldoatudeuda.com/razones-las-las-personas-usan-la-tarjeta-credito/>
- Ríos, M. (14/02/2018). Tarjetas de crédito: Estos son los distritos con las deudas más altas del sistema. *Gestio*. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/tarjetas-credito-son-districtos-deudas-altas-sistema-227212>
- Sevilla, A. (s.f.). Origen de la economía. Recuperado de <https://economipedia.com/historia/origen-de-la-economia.html>
- Tarjetas de crédito: funcionamiento y definición,(15/10/ 2015). Recuperado de <https://www.bbva.com/es/tarjetas-de-credito-funcionamiento-y-definicion/>
- Tarrillo, L. (1/07/2018). Estas entidades son las que más tarjetas de crédito han entregado en el Perú. *La República*. Recuperado de <https://larepublica.pe/economia/1271006-tarjetas-credito-entidades-han-entregado-peru-infografia>
- Tarrillo, L. (29/09/2018). Tarjetas de crédito: ¿Qué banco cobra menor interés?. *La Republica*. Recuperado <https://larepublica.pe/economia/1328135-tarjetas-credito-banco-cobra-menor-interes>
- Torres, A. (2013). *Teorías del comportamiento del consumidor completo*. Recuperado de: [http://www.academia.edu/6109474/TEORIAS\\_DEL\\_COMPORAMIENTO\\_DEL\\_CONSUMIDOR\\_COMPLETO](http://www.academia.edu/6109474/TEORIAS_DEL_COMPORAMIENTO_DEL_CONSUMIDOR_COMPLETO)
- Torres, C. (18/07/2018). Experian: En Perú hay 171 personas con más de 10 tarjetas de crédito. *El Comercio*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/economia/peru/experian-peru-hay-171-personas-10-tarjetas-credito-noticia-537410>
- Vargas M. (12/09/2018). Cuatro de cada diez peruanos gastan más de lo que ganan cada mes. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tu-dinero/cuatro-diez-peruanos-gastan-ganan-mes-244167>
- Velarde, R. (s.f.). Las tarjetas de crédito. Recuperado de [https://www.rodriguezvelarde.com.pe/pdf/libro3\\_parte1\\_cap10.pdf?fbclid=IwAR32d2k0tywz0nxzu87Wgv-mveO\\_TM3cesERYjkUqFHbrCsO\\_OUluuGKLU4](https://www.rodriguezvelarde.com.pe/pdf/libro3_parte1_cap10.pdf?fbclid=IwAR32d2k0tywz0nxzu87Wgv-mveO_TM3cesERYjkUqFHbrCsO_OUluuGKLU4)

## **Anexos**

### **Anexos 1: Plan de Tesis**



**UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL**



**IMPACTO DEL USO INADECUADO DE LAS TARJETAS DE CREDITO DE  
CONSUMO EN LA ECONOMIA DOMESTICA EN AREQUIPA  
METROPOLITANA, PERIODO 2015-2019**

**Tesis presentada por la Bachiller:**

**Candia Nina, Anyela Leydi**

**Herrera Dávila, Rosa Elena**

**Para optar el Título profesional de:**

**Ingeniera Comercial en la Especialidad de Finanzas**

**Asesor:**

**Lic. Wong Calderón, Víctor Hugo**

**Arequipa – Perú**

**2019**

## **1. PLANTEAMIENTO TEORICO:**

### **1.1 PROBLEMA:**

Impacto del uso inadecuado de las tarjetas de crédito de consumo en la economía doméstica en Arequipa Metropolitana - periodo 2015-2019

### **1.2 DESCRIPCIÓN:**

El consumo con tarjetas de crédito se acelera a medida que se abren nuevos centros comerciales. A setiembre del 2014 las operaciones con tarjeta de crédito ascendieron a S/. 14,259 millones y se incrementó anualmente un 12.7% según datos del BCR. En tanto, un estudio de “Hábitos y Conocimientos Financieros de los Jóvenes” que desarrolló el BCP muestra que el 14% de jóvenes entre 16 a 26 años se endeuda con tarjetas de crédito. De otro lado, el reporte de la SBS nos indica que el 79% de los jóvenes menores de 25 años ya utiliza una tarjeta de crédito y en la mayoría de casos las líneas de crédito que les otorgan no superan los S/. 1,200 o S/. 1,500. (Universidad privada del norte, 2016 a)

Aquellos jóvenes, estudiantes, que carecen de poder adquisitivo, pero son tentados y estampan sus firmas al denominado dinero plástico, ya sea de casas comerciales, financieras o entidades bancarias. En la mayoría de los casos los padres de estos jóvenes tienen que asumir estos cobros que paulatinamente van incrementando por los intereses. No obstante, esta denominada generación del endeudamiento corre el riesgo cierto de, en primer lugar, no encontrar trabajo en forma inmediata, y segundo, de sus remuneraciones destinarlas para cancelar dichas deudas, lo que produce un estancamiento en la proyección de vida. (Consecuencias del endeudamiento, 2007)

Podemos también encontrar en el segmento de los jóvenes, según el mismo estudio del BCP, que los principales motivos de endeudamiento en el segmento de 16 a 26 años son: educación (33%), entretenimiento (18%) y pago de servicios (13%). (Universidad privada del norte, 2016 b).

Los millenials toman mayor presencia en el sector financiero, pues, según la consultora de riesgos crediticios Sentinel, en febrero de este año, casi un tercio de los préstamos de consumo (29.6%) y de tarjetas de crédito (31.2%) son otorgados a jóvenes de 24 a 35 años.

Un total de 1'949,783 clientes de esta generación solicitaron préstamos de consumo, créditos vehiculares e hipotecarios, y tarjetas de crédito, presentando un crecimiento de 3.98% en relación al mismo mes de 2017. La deuda asciende a poco más de S/29,698 millones, con un alza de 6.95%. (Perú 21, 2018)

El nivel de endeudamiento de los hogares peruanos es un tema a observar con cuidado. El peligro es que quienes tienen tarjetas de crédito la han estado usando mal. La razón es que ha faltado educación financiera en los hogares, para dar un mejor uso a los recursos financieros. (La Riva, 2013).

Los altos niveles de endeudamiento en algunas familias y empresas, son causados por un exceso de oferta, deficiente comportamiento de los asesores de crédito, falta de información, escasa educación financiera, malos hábitos de vida, y por factores exógenos. (El Endeudamiento en el Sistema Financiero, 2016)

La central de riesgo Sentinel informa que de los dos millones de personas que tienen deuda de consumo a través de tarjetas de crédito, 70% paga puntual y está en luz verde, y 12% está en alerta roja por tener importantes incumplimientos. Precisó que los saldos deudores de estos 241 mil deudores pueden ser de montos significativos o pequeños, pero ponen en alerta sobre su conducta de pago. Da cuenta que los poseedores de tarjetas de crédito que están en alerta amarilla representan el 18% de los dos millones de personas, cuyas deudas vencidas no llegan a ser tan serias y son consideradas por los bancos con problema potencial o como máximo como deficientes. En tanto, los tarjetahabientes que tienen menos de 25 años suman 95,222, de acuerdo a la central de riesgo. (Rodríguez, 2011)

Un estudio elaborado por la consultora Confía Perú y el Instituto del Sur, nos mencionan que los productos más demandados al margen de los alimentos, son los automóviles, la enseñanza técnica, recargas virtuales y comida en restaurantes. El consumidor arequipeño no escatima en costos cuando se trata de alimentos, salud y educación. En estos rubros ha buscado siempre calidad. No obstante, se limita económicamente y busca ofertas cuando adquiere ropa y se va de esparcimiento familiar. De los entrevistados, seis de cada diez arequipeños prefieren comprar en un mall o supermercados, antes que en un mercado

tradicional. Sin embargo, el gasto promedio de un arequipeño en un mall es de S/. 42.00, mientras que en un mercado es de S/. 55.00. (La Republica,2015)

La principal desventaja de tener una tarjeta de crédito es el efecto psicológico que esta produce, en la que la persona cree tener más dinero disponible como si fuera propio. Esa disponibilidad tan inmediata le hace creer que es suyo y, por ende, le lleva a gastar más dinero que el que debería. Por otro lado, es sano tenerla, pero como un respaldo para una eventualidad de emergencia. (Macías, 2016)

Es peligroso para las familias continuar con el mismo comportamiento, debido a que se puede llegar a una situación de endeudamiento o sobreendeudamiento, haciendo de estas un mal uso y provocando problemas económicos domésticos.

Debido a lo descrito anteriormente llegamos a la conclusión de que es pertinente realizar esta investigación donde se muestre el impacto del uso inadecuado de las tarjetas de crédito de consumo en la economía doméstica en Arequipa Metropolitana.

**1.2.1. CAMPO:** Ciencias Económico Administrativas

**AREA:** Ingeniería Comercial

**LINEA:** Finanzas

**1.2.2. TIPO DE PROBLEMA:** Descriptivo y correlacional

- La presente investigación es de tipo descriptivo, en este tipo de estudio la descripción implica la observación sistemática del objeto de estudio, y catalogar la información para que pueda usarse, en este caso busca describir el comportamiento de las variables y cómo influye la variable independiente, uso inadecuado de las tarjetas de crédito de consumo, en la variable dependiente, economía doméstica.
- Y correlacional, este tipo de estudio mide la relación entre dos variables, la investigación correlacional consiste en buscar variables que interactúan entre sí, cuando ocurre un cambio en una variable se puede observar cómo será el cambio en la otra. En este caso mide cuanto influye el uso inadecuado de las tarjetas de crédito de consumo en la economía doméstica.

### 1.2.3 VARIABLES:

#### a) Análisis de Variables:

- **Variable dependiente:** FLUJO ECONOMICO DOMESTICO
- **Variable independiente:** USO INADECUADO DE TARJETAS DE CREDITO DE CONSUMO

#### b) Operacionalización de Variables:

VARIABLES	INDICADORES
Variable independiente: Uso inadecuado de Tarjetas de crédito de consumo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frecuencia mensual de uso de las tarjetas de crédito.</li> <li>• Número de tarjetas de crédito por persona.</li> <li>• Porcentaje de uso de la línea de crédito.</li> <li>• Tipos de Hábitos o preferencias de consumo con tarjetas de crédito</li> <li>• Tipos de gastos que tienen las personas.</li> </ul>
Variable dependiente: Flujo económico domestico	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentajes de gastos que son pagados con la tarjeta de crédito, efectivo y otros pagos.</li> <li>• Rango total mensual de ingresos por persona.</li> </ul>

### 1.2.4 INTERROGANTES BASICAS:

- ¿Cuál es el impacto del uso inadecuado de las tarjetas de crédito en la economía doméstica en Arequipa Metropolitana?

- ¿Existe relación entre los hábitos de consumos y los gastos con tarjetas de crédito?
- ¿Cuáles son los tipos de gasto que son cubiertos con efectivo y con la tarjeta de crédito?
- ¿Está relacionado el porcentaje de uso de la línea de crédito con el flujo económico doméstico?
- ¿Existe relación entre la Frecuencia mensual de uso de las tarjetas de crédito con el flujo económico domésticos?

### 1.3 JUSTIFICACION

Jorge Guillén, profesor de la Maestría en Finanzas de ESAN, comenta que el uso de tarjetas es un sustituto frente al limitante de acceder a un crédito personal con baja tasa. Por ello, recomienda tener cuidado en el uso del llamado "dinero plástico" ya que en estos momentos de desaceleración no es una buena idea incrementar el crédito personal, sino que es necesario "guardar pan para mayo".

El gerente general de Genworth Perú, Juan Carlos Vera Tudela, anota que llama la atención la evolución del uso del plástico cuando los demás tipos de crédito han crecido a menor ritmo. "Para el cliente es más fácil utilizar líneas de crédito ya aprobadas que solicitar préstamos personales que implicarían pasar por una evaluación crediticia", señala el ejecutivo. Vera Tudela advierte que el uso excesivo de este tipo de financiamiento podría acarrear un aumento del riesgo de incumplimiento de las obligaciones. "Si una persona se encuentra frente a una situación financiera vulnerable, debido a la interrupción de su flujo de ingresos, esto le impedirá asumir sus obligaciones. La mayoría de personas que pasan por este escenario no cuentan con un seguro de protección de pago que los alivie frente a estas circunstancias", señala el especialista. Otro riesgo es la generación del "efecto carrusel", es decir, cuando el endeudamiento de una persona crece debido al uso de más de una tarjeta de crédito. En este caso, siempre estará presente la tentación de pagar una deuda de una tarjeta endeudándose con otra, lo cual genera un círculo vicioso que impedirá deshacerse de la deuda contraída. (ESAN, 2015).

## 1.4 OBJETIVOS:

### GENERAL:

Conocer como el uso inadecuado de las tarjetas de crédito de consumo influye en las economías domésticas de Arequipa metropolitana.

### ESPECIFICOS.

- Determinar la relación de los hábitos de consumos y los gastos con tarjetas de crédito
- Analizar los tipos de gastos que son cubiertos con efectivo y con tarjetas de créditos
- Analizar la relación que existe entre los ingresos y la oferta de tarjetas de crédito.
- Analizar la influencia del porcentaje de uso de la línea de crédito en el flujo económico doméstico.
- Determinar la relación de la Frecuencia mensual de uso de las tarjetas de crédito con el flujo económico doméstico.

## 1.5. MARCO TEORICO

### 1.5.1. TERMINOLOGIA:

#### a) **Influencia:**

Es la acción y efecto de influir, este verbo se refiere a los efectos que una cosa produce sobre otra. En este caso es sobre una variable que afecta a la otra. (Pérez y Gardey, 2009)

#### b) **Impacto:**

Cuando hablamos de impacto podemos estar haciendo referencia al efecto que determinados fenómenos tienen sobre la realidad. (Bembibre, 2010).

#### c) **Consumo:**

El Consumo es el uso que hace el hombre de los bienes o servicios que están a su disposición con el fin de satisfacer sus necesidades. (concurso.cnice., 2006).

#### d) **Crédito de consumo:**

Los créditos de consumo son aquellos que se otorgan a personas naturales para atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial. En

este tipo de grupo se encuentran los créditos otorgados por los centros comerciales, malls, supermercados, a través de tarjetas de crédito.

**e) Tarjetas de crédito:**

Una tarjeta de crédito es una línea de financiamiento 'revolvente', denominada así porque la línea utilizada se repone por cada pago que se hace. (El comercio, s.f.)

**f) Morosidad:**

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de los créditos concedidos por las entidades financieras, normalmente se expresa como cociente entre el importe de los créditos morosos y el total de préstamos concedidos.

**g) Riesgo:**

- Riesgo normal: aquellas operaciones para las que se disponga de evidencia objetiva y verificable que haga altamente probable la recuperación de todos los importes debidos.
- Riesgo subestándar: aquellas operaciones que, si bien no pueden ser consideradas como dudosas o fallidas, sí presentan ciertas debilidades que pueden suponer la asunción de pérdidas por parte de la entidad financiera mayores que las coberturas genéricas dotadas.
- Riesgo dudoso: son aquellas que presenten un retraso en el pago superior a 90 días (3 meses).
- Riesgo fallido: son aquellas operaciones cuya recuperación se considera remota, por lo que procede darlas de baja del activo. (Educación financiera de la red, 2018a).

**h) Endeudamiento**

Cuando utilizamos crédito, las cantidades de dinero que pedimos prestado se acumulan y se convierten en deuda. La deuda total es la suma de los créditos que utilizemos. Adquirir una deuda compromete parte de los ingresos futuros, y si no somos

conscientes y organizados se puede adquirir más deuda de la que se puede pagar, corriendo el gran riesgo de que quiebre nuestro plan y consecuentemente nuestro futuro. (Thompson, 2017a).

**i) Sobreendeudamiento:**

El sobreendeudamiento se produce cuando un deudor del sistema financiero contrae deudas excesivas en comparación a sus ingresos y a su capacidad de pago, poniendo en riesgo el cumplimiento de sus obligaciones. (SBS, s.f.)

**j) Segmento de mercado:**

Un grupo de personas, empresas u organizaciones con características homogéneas en cuanto a deseos, preferencias de compra o estilo en el uso de productos, pero distintas de las que tienen otros segmentos que pertenecen al mismo mercado. Además, este grupo responde de forma similar a determinadas acciones de marketing; las cuales, son realizadas por empresas que desean obtener una determinada rentabilidad, crecimiento o participación en el mercado. (Thompson, 2017b)

**k) Tasa de interés:**

Es un monto de dinero que normalmente corresponde a un porcentaje de la operación de dinero que se esté realizando. Si se trata de un depósito, la tasa de interés expresa el pago que recibe la persona o empresa que deposita el dinero por poner esa cantidad a disposición del otro. Si se trata de un crédito, la tasa de interés es el monto que el deudor deberá pagar a quien le presta, por el uso de ese dinero. (¿Qué es la Tasa de Interés?, s.f.).

**l) Economía:**

Es una ciencia social que estudia el proceso de extracción, producción, intercambio, distribución y consumo de bienes y servicios. En sentido figurado economía significa regla y moderación de los gastos y ahorros. (Economía, 2017)

**m) Economía doméstica:**

La economía doméstica es un micro entorno en donde las familias ahorrarán, invierten, gastan, comercian y pierden. Aspectos que de una forma y otra inciden en la economía de una casa y que también influyen otros aspectos más amplios. (Economía doméstica, s.f.)

**n) Ingreso Familiar:**

El ingreso familiar (también denominado ingreso del hogar) es la totalidad de las ganancias o ingresos que tiene una familia. Al hablar de totalidad se incluye el salario, los ingresos extraordinarios e incluso las ganancias que se obtienen en forma de especie. (Ingreso familiar, 2014)

**o) Gastos:**

Cuando realizamos un gasto, se produce una salida de dinero con la que obtenemos un bien, servicio o trasvase de dinero hacia otro agente del que esperamos algo. (Pedrosa, s.f.)

**p) Frecuencia:**

Es una magnitud que mide el número de repeticiones por unidad de tiempo de cualquier fenómeno o suceso periódico. (Frecuencia, s.f.)

**q) Dinero en Efectivo:**

Se habla de efectivo al estado en el que el dinero puede encontrarse en el ámbito económico en curso legal, pudiéndose contar con ello en el corto plazo para asumir distintas obligaciones de pago. (Sánchez, s.f.a)

**r) Entidad financiera:**

Una entidad financiera es cualquier entidad o agrupación que tiene como objetivo y fin ofrecer servicios de carácter financiero y que van desde la simple intermediación y asesoramiento al mercado de los seguros o créditos bancarios. (Sánchez, s.f.b)

## 1.6. BIBLIOGRAFIA

- Becerra, Hans. (2017). *Estudio correlacional de los factores de riesgo que influyen en la morosidad de tarjetas de crédito bancario en el* (trabajo de grado). Universidad Nacional de San Agustín. Recuperado el 18 de mayo del 2018 de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4435>
- Cámara de Comercio Industria. (2016). Informe de coyuntura. El Endeudamiento en el Sistema Financiero. Recuperado el 20 de setiembre del 2018 de [http://www.camara-arequipa.org.pe/sites/default/files/publicaciones/informe\\_de\\_coyuntura\\_noviembre\\_2016.pdf](http://www.camara-arequipa.org.pe/sites/default/files/publicaciones/informe_de_coyuntura_noviembre_2016.pdf).
- Compara bien. (2018). Banca otorga tarjetas de crédito a personas con ingresos desde S/.350. Recuperado el 20 de setiembre del 2018 de <https://comparabien.com.pe/content/banca-otorga-tarjetas-credito-personas-ingresos-desde-s350>
- El Llanquihue. (2007). Consecuencias del endeudamiento. Editorial .Recuperado el 10 de abril del 2019 de [http://www.ellanquihue.cl/prontus4\\_notas/site/artic/20070607/pags/20070607073919.html](http://www.ellanquihue.cl/prontus4_notas/site/artic/20070607/pags/20070607073919.html)
- Esparza, A. y García, R. (2017) *Hábitos de los usuarios de Tarjeta De Crédito en el Distrito de Piura*. (Tesis de licenciatura) Universidad de Piura. Recuperado el 20 de setiembre del 2018 de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3107/AE\\_298.pdf?sequence=1](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3107/AE_298.pdf?sequence=1)
- ESAN. (2015). Crecimiento plástico: el preocupante aumento del uso de las tarjetas de crédito. *Conexionesan*. Párr. 3-8. Recuperado el 25/05/2018 de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2015/09/04/crecimiento-plastico-preocupante-aumento-uso-tarjetas-credito/>
- Finanzas personales. (s.f.). Los bancos con las tasas más altas para tarjeta de crédito. Recuperado el 25 de mayo del 2018 de <http://www.finanzaspersonales.co/credito/articulo/tasas-de-interes-tarjeta-de-credito/49775>

- García, Elizabeth. (2018). Tres tendencias en el mercado de tarjetas de crédito. *Gestión*. Recuperado el 25 de mayo del 2018 de <https://gestion.pe/tu-dinero/tres-tendencias-mercado-tarjetas-credito-224256>
- Gonzales, Lorena. (2017) ¿Qué tipos de tarjetas hay? Débito, crédito, prepago, revolving. Rankia. Recuperado el 23/06/2018 de <https://www.rankia.com/blog/mejores-tarjetas/1390886-que-tipos-tarjetas-hay-debito-credito-prepago-revolving>
- INEI. (2003). *Características de los hogares y de la población*. Composición de los hogares. Recuperado el 20/09/2018 de [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1151/pdf/cap001.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1151/pdf/cap001.pdf)
- La Republica. (2015). Mujeres arequipeñas administran el dinero. Recuperado el 20/09/2018 de <https://larepublica.pe/sociedad/202806-49-de-mujeres-arequipenas-administran-el-dinero-del-hogar-y-deciden-las-compras>
- La Riva. (2013). Hasta el 40% usa su tarjeta de crédito para pagar alimentos y bebidas en los sectores C y D. Recuperado el 5 de mayo del 2018 de <https://gestion.pe/tu-dinero/40-tarjeta-credito-pagar-alimentos-bebidas-sectores-c-d-51244>
- Macías, Sofía. (2016). ¿En qué te afecta la subida de las tasas de interés? Recuperado el 14 de mayo del 2018 de [https://elpais.com/economia/2016/03/02/actualidad/1456939268\\_805631.html](https://elpais.com/economia/2016/03/02/actualidad/1456939268_805631.html)
- Perú 21. (2017). Un tercio de préstamos de consumo y tarjetas de créditos son de millennials. *Peru21*. Recuperado el 18 de mayo del 2018 de <https://peru21.pe/economia/tercio-prestamos-consumo-tarjetas-creditos-son-millennials-404030>
- Rodríguez. (2011). Hay 241 mil deudores de tarjetas de crédito que están en alerta roja. Recuperado el 5 de junio de 2018 de <https://archivo.gestion.pe/noticia/1314081/hay-241-mil-deudores-tarjetas-credito-que-estan-alerta-roja>

Superintendencia de banca, seguros y AFP (SBS). (s.f.). Tarjetas de crédito y débito (folleto). Recuperado el 23/06/2018 de <http://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-financiera/productos-financieros/tarjetas-de-credito-y-debito#contemodal2964>

Universidad Privada del Norte (UPN). (2016). Perfil de los usuarios de tarjetas de crédito. Universidad Privada del Norte. Recuperado el 15 de mayo del 2018 de <http://blogs.upn.edu.pe/negocios/2016/01/05/perfil-de-los-usuarios-de-tarjetas-de-credito/>



## 1.7. ANTECEDENTES DE INVESTIGACION

- En el informe titulado: CARACTERISTICAS DE LOS HOGARES Y DE LA POLACION, por Economía Net (s.f.).** La presente publicación nos menciona que aunque puede parecer algo sencillo, en ocasiones la gestión de la economía doméstica puede llegar a ser más complicada, incluso que la de un país. Y eso lo sabe cualquier persona que lleva las cuentas de su casa. Hipotecas, facturas, comida, ocio...La economía doméstica posee una gran cantidad de áreas que se deben gestionar de forma conjunta para poder establecer prioridades y no tener problemas económicos a final de mes. (Características de los hogares y de la población, 2003. p.19.)
- En la tabla titulada: EL INGRESO DE LAS PERSONAS CON TRABAJO, por: INEI-PERU 2016.** En la siguiente tabla están los ingresos por persona del 2010 al 2016, está dividido en dos, ingresos de personas del área urbana, e ingreso de personas del área rural, como se puede observar las personas que viven y trabajan en áreas rurales tienen menores ingresos que las personas que viven y trabajan en áreas urbanas, el ingreso de las personas ha aumentado con el pasar de los años, pero también el costo de vida ha aumentado.

**TABLA N°1**

**EL INGRESO DE LAS PERSONAS CON TRABAJO**

INDICADOR	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Ingreso proveniente del trabajo del área urbana	1119.716	1201.144	1303.584	1326.737	1393.161	1462.707	1538.896
Ingreso proveniente del trabajo del área rural	519.8344	579.8199	602.9819	628.8445	639.4723	668.4928	674.93

Elaboración de las autoras

Fuente(s):

Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Hogares

- **En el informe titulado: LOS BANCOS CON LAS TASAS MAS ALTAS PARA TARJETAS DE CREDITO, por FINANZAS PEROSNALES (2016).** La publicación nos informa que de acuerdo con expertos financieros, las altas tasas están relacionadas con los riesgos que tiene dar este tipo préstamo. Por ejemplo, cuando las entidades financieras otorgan un crédito para vivienda tienen el soporte del inmueble, la misma situación ocurre con un préstamo para vehículo. En cambio, argumentan que el riesgo es mayor cuando se trata de la tarjeta de crédito debido a que no se tiene un control de las compras que realizan los usuarios.

Por este motivo, es importante que cada vez que planee hacer uso de su tarjeta de crédito, evalúe si la compra es realmente necesaria y a cuántas cuotas va a diferir la deuda. Entre más largo sea el plazo, mayor será el pago de los intereses.

Lo ideal sería que difiera la compra a una sola cuota, con lo que pagará \$0 en intereses. Si no es posible, trate de destinar un dinero extra para que cancele la deuda antes de lo previsto. cada vez son más las personas que tienen una tarjeta de crédito buscando aprovechar las opciones y condiciones de compra. Pero muchos de quienes presumen cómo manejarla de forma adecuada, no saben que la tasa de interés que “les venden” puede variar mes a mes, de acuerdo con el banco y la decisión del Banco de la República, así que mientras un mes puede estar baja, al siguiente puede incrementarse. Es así como es importante saber que los bancos tienen la libertad de cambiar la tasa de interés de acuerdo con las condiciones del mercado, por lo que es importante que conozca cuál es la tasa que le aplica para cada compra. En este sentido, la ley obliga a las entidades a avisarle los cambios; lo cual puede verse en el extracto, por lo general.

Ahora, también tenga presente que si se pasa de la fecha límite de pago, la tasa de interés que le cobran por los días de mora es diferente. (Los bancos con las tasas, s.f.)

- **En el informe titulado: LAS TARJETAS DE CREDITO, por Juan Carlos Torres, EXPERIAN- 2018.** La publicación nos informa que un estudio al sistema financiero peruano realizado por Experian hasta marzo del

2018 revela que, de los cuatro millones de personas que tienen tarjetas de crédito (3.947.731), el 42% utiliza un saldo de menos de S/500, mientras que solo 7% utiliza más de S/20 mil. Alrededor de 1.666.821 personas utilizan saldos mínimos de sus créditos, alrededor de S/500, con el fin de hacer compras cotidianas y que pueden pagar de inmediato sin la necesidad de cuotas.

La colocación de tarjetas por parte de los bancos y retailers podría mejorar con herramientas que ayudarán a identificar mejor el perfil de sus clientes rentables para este producto. No resulta negocio para las entidades que una persona tenga tarjetas de crédito en la billetera por buen tiempo sin utilizarla.

Otro dato interesante que arroja el estudio es que 1.966.607 personas cuentan con una tarjeta de crédito; mientras que 1.440.473 personas tienen entre 2 a 3 tarjetas de crédito. El reporte también indica que 171 personas poseen de 10 a más tarjetas. Cabe resaltar que 250.949 personas cuentan con líneas de crédito menores a S/500; 466.962 personas con líneas de crédito entre S/1.001 a S/2.000 y 972.810 personas con líneas de crédito superior a los S/20.001. Asimismo, en cuanto a los saldos utilizados, el informe señala que 1.666.821 de personas utilizan menos de S/500 de su línea de crédito; 430.555 personas usan de S/1.001 a S/2.000, mientras que 294.460 personas utilizan más de S/20.001 soles. Actualmente hay 1.063.610 personas que, a pesar de tener tarjetas de crédito deciden no utilizarlas; 1.672.347 personas solo usan una tarjeta de crédito mientras que hay 15 personas que optan por usar más de 10 tarjetas al mes. Es importante resaltar que, del total de los poseedores de usuarios, el 55% (2.157.651) presenta un riesgo bajo, mientras que el 24% (942.637) se encuentran en riesgo alto (Experian, 2018)

- **En la tabla titulada: TARJETAS DE CREDITO DE BANCOS Y FINANCIERAS, por: El departamento de estadísticas ASBANC, 2019.** Podemos observar el número de tarjetas de crédito de consumo actuales que hay en el Perú, que ha aumentado considerablemente, actualmente llega a un número de 6, 500,330, el 31.29% de tarjetas de crédito que ofrecen los bancos

y financieras son de tarjetas de crédito de consumo; el porcentaje de morosidad de este tipo de tarjetas ha llegado a 3.78%.

**TABLA N° 2**

**TARJETAS DE CRÉDITO DE BANCOS Y FINANCIERAS**

Tipo de crédito	N° Tarjetas de Crédito Titulares	Monto Utilizado (Millones de Soles)	Línea de Crédito Autorizada (Millones de Soles)	Monto Utilizado / Línea Crédito Autorizada	Morosidad
Créditos de Consumo	6,500,330	21,410	68,434	31.29%	3.78%
Créditos Corporativos	2,851	9	385	2.37%	0.27%
Créditos a Grandes empresas	9,326	25	175	14.57%	1.17%
Créditos a Medianas Empresas	29,589	1,244	2,236	55.63%	9.84%
Créditos a Pequeñas Empresas	68,295	2,375	5,216	45.53%	7.62%
Créditos a Microempresas	31,760	147	1,469	10.04%	2.46%
<b>Total</b>	6,642,151	25,211	77,915	32.36%	4.43%

Elaboración: departamento de estadística ASBANC

Fuente: Áreas de contabilidad de los bancos y Financieras

- En la tabla titulada: TARJETAS DE CREDITO POR CONSUMO DE S/. 1000 A 12 MESES, por: Superintendencia de Banca y Seguros- Perú 2019.** Nos indica que en la tabla número 3, tenemos las tasas de interés que cobran los bancos por tarjeta de crédito de consumo, la TCEA es la tasa de costo efectiva anual, y la TEA es la tasa efectiva anual, en la TCEA está incluida la tasa que el banco te va a cobrar y otros costos adicionales, los bancos que tienen la TCEA mas alta son: en primer lugar está el Banco Azteca con 150.7%, luego le sigue el banco de crédito

con 141.75%, también el banco Ripley, Falabella y Cencosud, tiene TCEA superior al 100%, esta son tasas muy altas, que por más que el banco las proporciona a las personas no se dan cuenta de cuanto terminan pagando por vestirse al crédito, como podemos ver más del doble.

TABLA N° 3

TARJETA DE CRÉDITO CLÁSICA POR CONSUMOS DE S/. 1 000 A 12 MESES

Empresas	Nombre de la tarjeta	Marca	TCEA (%)		TEA (%)	
			TCEA Mín.	TCEA Máx.	TEA Mín.	TEA Máx.
<b>Banca Múltiple</b>						
<b>BANBIF</b>	Clásica Internacional	Visa	124.62	124.62	63	63
<b>BANCO CENCOSUD</b>	Tarjeta Cencosud	Visa	47.48	126.32	18.90	88.00
<b>BANCO FALABELLA</b>	Tarjeta CMR	Otra	72.16	111.46	41.30	79.79
<b>BANCO RIPLEY</b>	Ripley Silver	MasterCard	36.14	124.33	15.94	96.00
<b>CITIBANK DEL PERU</b>	Visa Silver Rewards	Visa	105.1	105.10	45.76	45.76
<b>Estilos S.R.L.</b>	Tarjetas estilos		34.5	120.15	25.5	89.5
<b>INTERBANK</b>	Clásica Internacional	Visa	29.46	91.74	19.42	79.99
<b>Empresas Financieras</b>						
<b>CREDISCOTIA</b>	Única	Visa	56.21	120.66	30.00	88.50
<b>FINANCIERA OH S A</b>	Tarjeta Oh!	MasterCard / Visa	55.90	128.48	19.00	92.00

Fuente: Superintendencia de banca seguros y AFP

Elaboración de los autores

- Según el trabajo de tesis elaborado por Diana Nataly Ramírez Duarte, titulado: **EL IMPACTO DEL MANEJO INAPROPIADO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN LA ECONOMÍA DE LOS HOGARES COLOMBIANOS (2015)** concluimos que : El aspecto más relevante que ocasiona la utilización de las tarjetas de crédito es que las familias no poseen el suficiente valor adquisitivo para poder conseguir los bienes y servicios que más necesitan o en muchas ocasiones para satisfacer sus necesidades por lo que se ven obligadas hacer uso de ellas, pero en la mayoría de los casos sin tener en cuenta que tienen que disponer del dinero que no han recibido para hacer pago de las cuotas mensuales.

Otro aspecto importante de las tarjetas de crédito es “el hecho de que sirven para la adquisición de todo tipo de bienes de consumo masivo, llegando a formar parte significativa hasta del presupuesto doméstico de muchos hogares. De ahí que, de símbolos de alta categoría económica y social, las famosas tarjetas de crédito han pasado a convertirse en una prenda más común” en las familias. (Tarjeta vs Dinero. El plástico que revoluciona el mundo, 2003).

Una vez adquirida la tarjeta de crédito se debe controlar los gastos, no sobrepasar el ingreso mensual y no olvidar que por cada compra o pago se está facturando un cargo adicional de utilización; cuando se omiten estas condiciones se genera déficit en el flujo de caja de los hogares y es cuando se empieza a evidenciar sobreendeudamiento; dado que los costos en este caso pagos de cuotas de productos financieros exceden el ingreso y esto se convierte en un círculo vicioso donde nunca se termina de pagar el capital del dinero prestado puesto que se está utilizando para pagar las mensualidades.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13962/Seminario%20de%20grado.pdf;jsessionid=A5BF02F20EDEBC707ECDD9C7299E2620?sequence=2>

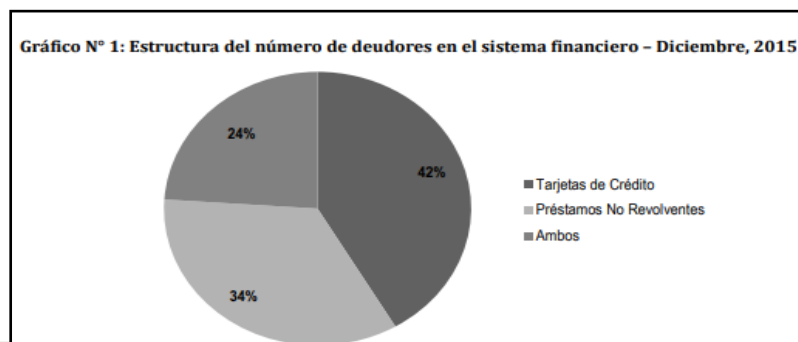
- Según el trabajo de tesis elaborado por Lourdes Elizabeth Murillo Laz, Econ. y César Ernesto Ortiz Beltrán, Ing., titulado: **CONOCIMIENTO, ACTITUD Y PRÁCTICA EN EL USO DE LAS TARJETAS DE CREDITO EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL (2014)** concluimos que: según los principales resultados obtenidos se evidencia que aproximadamente un 50% de los tarjetahabientes tienen un desconocimiento del correcto uso de la tarjeta de crédito, de los intereses que generan, así como de otros indicadores no identificados.

Los consumos corrientes de la muestra encuestada se concentran básicamente en pagos de víveres, de salud, enfermedad e imprevistos con un 40%, lo que representa un alto porcentaje de los gastos con tarjetas de crédito emitidas por instituciones financieras está destinado al consumo de artículos de primera necesidad, lo cual incidiría en el sobreendeudamiento.

<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3178/1/000110270.pdf>

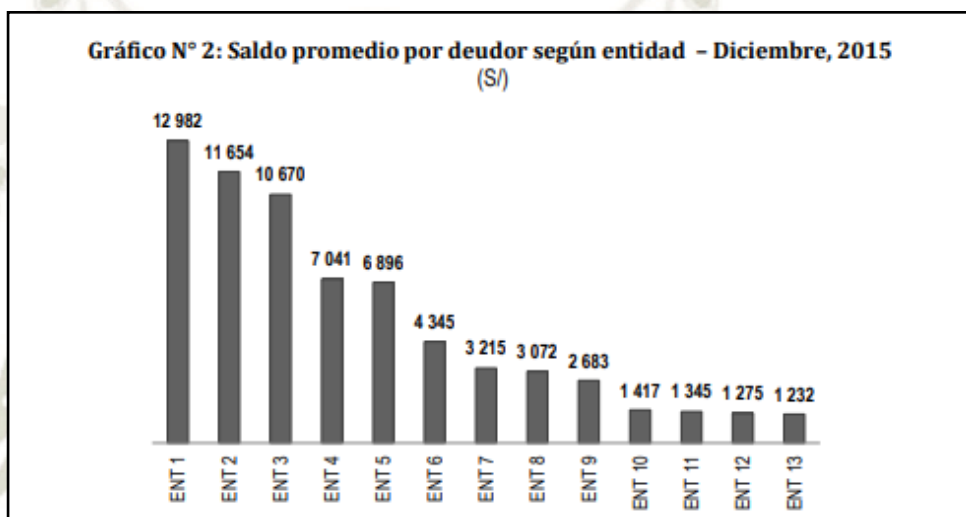
- **Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú (SBS), Determinantes de la migración de deudores de consumo en el sistema financiero peruano, (2016).**

En el mercado de créditos de consumo participan 50 entidades (13 bancos, 9 financieras, 12 cajas municipales, 7 cajas rurales, 8 Ed pymes y el Banco de la Nación). Con respecto a la dimensión de la cartera de clientes que tienen las entidades (ver Gráfico N° 1), se observa que el 42% mantiene deuda solo bajo la modalidad de tarjeta de crédito, el 34% solo en la modalidad de préstamos no revolventes y un 24% presenta deuda en ambas modalidades.



Fuente: SBS  
Elaboración: SBS

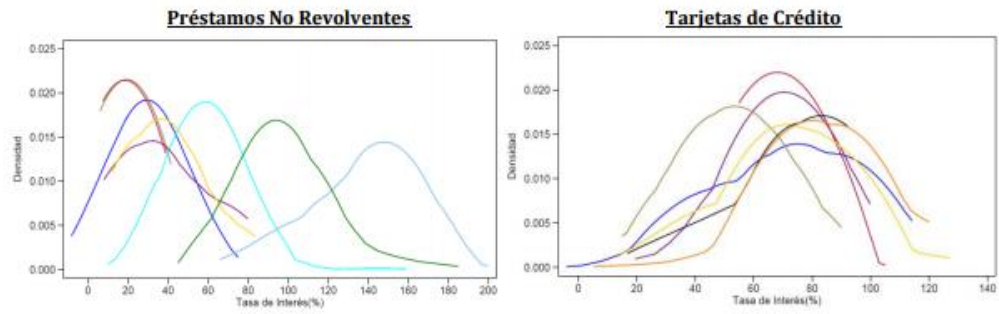
En tanto, entidades orientadas a otorgar principalmente préstamos no revolventes para el financiamiento de electrodomésticos, así como las especializadas principalmente en tarjeta de crédito, el saldo promedio oscila entre S/ 1,2 mil y S/ 1,4 mil.



Fuente: SBS  
Elaboración: SBS

En cuanto a la tasa de interés (ver Gráfico N°3), éstas varían según las entidades y el perfil de los clientes a los que se orientan. Las tasas de interés están en función de la segmentación previa que realizan las entidades al dirigirse a públicos “objetivo” diferentes definiendo, entre otros aspectos, un ingreso mínimo para la admisión. En tarjetas de crédito se observa una menor dispersión de tasas de interés que en préstamos no revolventes, lo que estaría asociado a que la tarjeta de crédito no solo constituye un medio de financiamiento sino también un medio de pago. De este modo, existe un grupo importante de clientes que pagan la totalidad de su saldo en tarjeta de crédito antes de la fecha de cierre (clientes que pagan full o “totaleros”), cuya decisión de tener la tarjeta de crédito en una determinada entidad no está en función de la tasa de interés sino de los beneficios que ofrecen las entidades financieras a sus clientes por utilizar sus tarjetas de crédito, como la acumulación de puntos, seguros, entre otros.

**Gráfico N° 3: Distribución de tasas de interés por entidad en moneda nacional**



Fuente: SBS

Elaboración: SBS



## 1.8. HIPOTESIS:

Dado el mal uso de las tarjetas de crédito, es probable que estas influyan en la economía de los hogares domesticos de Arequipa.

## 2. PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

### 2.1. TÉCNICAS:

- Se hará uso de la técnica de Encuesta puesto que la encuesta es un método de recopilación de datos utilizados para obtener información de una persona sobre el tema a investigar, luego se procederá al análisis para el recojo de resultados.
- Se hará uso de información primaria y secundaria, donde se aplicará la técnica de observación documental, para lo cual se revisarán libros, publicaciones, documentos y artículos relacionados a la demanda de tarjetas de crédito; luego se procederá a realizar una recopilación documental, para incluirla en el marco teórico.

### FUENTES DE INFORMACION:

- ✓ Repositorio de universidades
  - Autor: Becerra Macedo, Hans Armin. (Universidad Nacional de San Agustín)

Se utilizará la información sobre las Tarjetas De Crédito como medio de pago, cuáles son sus funciones, ventajas, desventajas, oportunidades, así como también conocer acerca de las Marcas de Tarjeta de Crédito más importantes que tienen dominio en el Sistema Financiero en la actualidad. También se verá sobre Factores de Riesgo que influye en la Morosidad del uso de Tarjetas de Crédito. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/4435>

- Autor(as): Paola Gama Álvarez y Dayana Valenzuela Bolaños (Universidad Católica de Santa María)

Se extraerá información sobre las diferentes clasificaciones, características, beneficios de las tarjetas de crédito, también se utilizara la información de los requisitos que se necesita para obtener Tarjetas de crédito

<http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6013/40.1047.CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Autores: Luis Laurencio, Anais Aracely

Se extraerá información acerca de algunos factores que inciden en el endeudamiento de las personas con tarjetas de crédito, también se tomara información acerca del conocimiento de las personas de las tasas que cobran los bancos por el uso de estas tarjetas. (Universidad Cesar Vallejo).

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/356/luis\\_la.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/356/luis_la.pdf?sequence=1)

- ✓ Documentos en línea

- El documento presenta información sobre que es el interés, como se calculan los intereses, que tipos de interés que existen y como lo calculan las tasas de las tarjetas de crédito.

[https://www.gcfaprendelibre.org/vida\\_diaria/curso/credito/interes/3.do](https://www.gcfaprendelibre.org/vida_diaria/curso/credito/interes/3.do)

- Presenta información sobre los diferentes segmentos o clases sociales que utilizan y no utilizan las tarjetas de crédito y como estos segmentos emplean estas tarjetas, también se puede conocer el porcentaje el uso de las tarjetas que representan estos segmentos. <https://comparabien.com.pe/content/son-mujeres-quienes-consumen-mas-tarjetas-credito-que-hombres>
- Brinda información de cómo la mujer peruana está ingresando al sistema financiero y opta por los productos crediticios que este ofrece, por lo que su consumo frente al de los hombres es mayor.

<https://www.americaeconomia.com/negocios-industrias/mas-del-30-de-peruanos-no-estan-bancarizado>

## 2.2. INSTRUMENTOS:

- ✓ Tablas

- Brindará información sobre las líneas de las Tarjetas de crédito por consumo de los diferentes banco existentes en el Perú, y la tasa efectiva anual que manejan cada banco (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP) [http://www.sbs.gob.pe/download/TipoTasa/files/00096\\_1\\_15.htm](http://www.sbs.gob.pe/download/TipoTasa/files/00096_1_15.htm)
  - Tabla de Excel de tarjetas de crédito de la página de Asbanc brinda información sobre los diferentes tipos de créditos que otorgan las entidades bancarias y financieras, también el número de tarjetas de créditos, las líneas de crédito, los montos utilizados y la morosidad. <http://www.asbanc.com.pe/Paginas/Estadistica/Estadisticas.aspx>
  - Tabla de Excel del Instituto Nacional de Estadística e Informática sobre ingreso promedio mensual proveniente del trabajo, según ámbito geográfico(urbano y rural) <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/income/>
- ✓ Encuestas
- Se realizará 383 encuestas a la población de la ciudad de Arequipa, para el análisis de dichas encuestas se usará cuadros estadísticos.

## 2.3. CAMPO DE VERIFICACION

### 2.3.1. AMBITO

El presente trabajo de investigación se realizará en la ciudad de Arequipa, a través de información primaria recopilada mediante encuestas y datos existentes en la red.

### 2.3.2. TEMPORALIDAD

La temporalidad del trabajo de investigación será en los años 2015-2019.

### 2.3.3. UNIDADES DE ESTUDIOS

**Población:**

El presente trabajo de investigación se realizará en la ciudad de Arequipa, a través de información primaria recopilada mediante encuestas y datos existentes en la red.

Se tomará como población de estudio el total de personas que tienen tarjeta de crédito en Arequipa metropolitana.

**Muestra:**

Se realizó un muestreo aleatorio simple, dando como resultado una muestra de 284 encuestas.

FORMULA:

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

Z = nivel de confianza

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

N = población

e = error de estimación máximo aceptado.

n = tamaño de la muestra

N	248,546
z	1.96
p	50%
q	50%
e	6%
n	284.187373

## 2.4. ESTRATEGIA Y RECOLECCION DE DATOS

La recolección de datos se realizará de la siguiente manera:

- Primero se recolectará toda la información online disponible que tenga un aporte importante para nuestro tema.
- Se buscará información en textos o libros físicos referentes problema planteado.
- Segundo se clasificará la información más relevante y necesaria que hayas encontrado para poder tener referencia del tema.
- Tercero se realizará la encuesta en la ciudad de Arequipa.
- Se analizará la información mediante métodos estadísticos, y se llegará a los resultados.

## 2.5. RECURSOS NECESARIOS

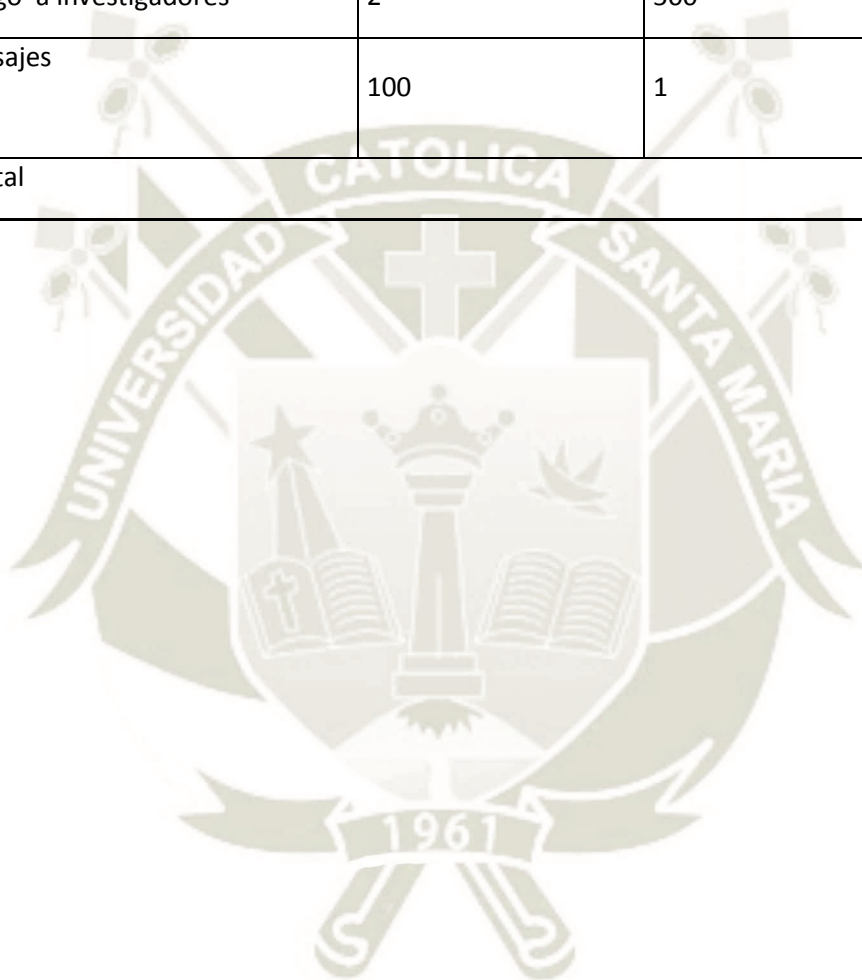
### 2.5.1. MATERIALES

- Computadora
- Papel
- Modem de Internet
- Impresora
- CD
- Lapiceros

### 2.5.2. FINANCIEROS

MATERIAL	CANTIDAD	COSTO UNIT.	COSTO TOTAL
		S/.	S/.
Papel bond 80 g	1 Millar	30	30
CD	4	5	20

Fotocopias	1500 copias	0.1	150
Impresiones de la tesis	14	25	350
encuadernado de la tesis	6	8	48
Lapiceros	10	1	10
Pago a investigadores	2	500	1000
Pasajes	100	1	100
Total			1708



## 2.6. CRONOGRAMA

TIEMPO	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ACTIVIDADES																				
PRESENTACION DE PLAN DE TESIS		X																		
CORREGIENDO OBSERVACIONES			X	X																
RECOLECCION DE INFORMACION PRIMARIA					X	X	X													
ANALISIS DE INFORMACION								X	X	X										
RESULTADO DE LA INFORMACION											X	X								
REDACCION DEL INFORME													X	X						
REVISION POR PARTE DEL ASESOR															X					
ENTREGA DE TESIS																X				
SUBSANANDO CORRECCIONES																	X	X		
PRESENTACION DE TESIS																			X	X

## 2.7. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TEMA	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	FUENTES DE INFORMACION	TECNICAS E INSTRUMENTOS	TECNICAS DE OBSERVACION	METODOLOGIA
Impacto del uso inadecuado de las tarjetas de Crédito de consumo en la economía doméstica en Arequipa Metropolitana - periodo 2015-2019	Impacto del uso inadecuado de las tarjetas de Crédito de consumo en la economía doméstica en Arequipa Metropolitana - periodo 2015-2019	Objetivo General	Dado el mal uso de las tarjetas de crédito, es probable que estas influyan en la economía de los hogares domésticos de Arequipa.	Variable independiente:	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tipos de Hábitos o preferencias de consumo con tarjetas de crédito</li> <li>•Oferta de tarjetas de crédito de consumo</li> <li>•Tipos de gastos que tiene la familia.</li> <li>•Número de tarjetas de crédito por persona.</li> <li>•Porcentaje</li> </ul>	INEI BCR REPOSITARIOS DE UNSA, UCSM,	TECNICAS	ESTTEGIA DE RECOLECCION DE DATOS	TIPO DE INVESTIGACION
		Conocer como el uso inadecuado de las tarjetas de crédito de consumo influyen en las economías domésticas de Arequipa metropolitana.		Uso inadecuado de las Tarjetas de crédito de consumo				Se hará uso de la técnica de Encuesta	

				de uso de la línea de crédito.			<ul style="list-style-type: none"> <li>•Se realizará la encuesta en la ciudad de Arequipa.</li> <li>•Se analizará la información mediante métodos estadísticos, y se llegara a los resultados.</li> </ul>	
		<b>Objetivos Específicos</b>		<b>Variable dependiente:</b>		<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>PROCESAMIENTO DE DATOS</b>	La presente investigación es de tipo descriptivo, debido a que este tipo de estudio busca describir las variables. En este caso se busca describir la
		<ul style="list-style-type: none"> <li>•Determinar la relación de los hábitos de consumos y los gastos con tarjetas de crédito</li> <li>•Analizar los tipos de gastos que son cubiertos con</li> </ul>	Economía Domestica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rango total mensual de ingresos por familia.</li> <li>• Porcentajes de gastos que son pagados con la tarjeta de crédito, efectivo y</li> </ul>		<p>Cuadros estadísticos.</p> <p>Tablas Comparativas.</p> <p>Gráficos de barras.</p>	<p>Se procesará información en Excel y Word.</p> <p>Se analizara las variables</p>	

		<p>efectivo y con tarjetas de créditos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar la relación que existe entre los ingresos y la oferta de tarjetas de crédito.</li> <li>• Analizar la influencia del porcentaje de uso de la línea de crédito en el flujo económico doméstico.</li> <li>• Determinar la relación de la Frecuencia mensual de uso de las tarjetas de crédito con el flujo económico doméstico.</li> </ul>		<p>otros pagos.</p>			<p>por separados, luego se procederá a analizar la influencia de la variable independiente en la dependiente.</p>	<p>influencia de las tarjetas de crédito en la economía de los hogares.</p> <p>Y es correlacional debido a que mide la relación entre las dos variables. En este caso mide cuanto influye las tarjetas de crédito en la economía de los hogares</p>
--	--	--	--	---------------------	--	--	---	---

## Anexos 2: Cuadros

**Tabla 7: Tarjeta de crédito de consumo que utiliza con mayor frecuencia.**

SAGA FALABELLA	61	21%
BCP	80	28%
CREDISCOTIA	7	2%
TARJETA OH	19	7%
ESTILOS	41	14%
RIPLEY	13	5%
CENCOSUD	22	8%
INTERBANK	26	9%
BBVA	13	5%

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 8: Forma en que realizan compras las personas con tarjetas de crédito**

PRESENCIAL	177	62%
ONLINE	16	6%
ONLINE;PRESENCIAL	91	32%

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 9: Monto de línea de crédito otorgadas a los usuarios de tarjetas de crédito**

0 A 1500	103	36%
1501 A 4000	93	33%
4001 A 10000	47	17%
10001 A 30000	33	12%
30001 A MAS	8	3%

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 10: Compras que hacen usualmente con la tarjeta de crédito**

ROPA	258	91%
ALIMENTOS	150	53%
ELECTRODOMESTICOS Y TECNOLOGIA	131	46%
ENTRETENIMIENTO	137	48%
SALUD	64	23%
EDUCACION	59	21%
VIAJES	76	27%
COMBUSTIBLE	12	4%
TELEFONIA MOVIL	9	3%

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 11: Número de cuotas en las que paga las compras de la tarjeta de crédito**

1 A 2	121	43%
3 A 4	110	39%
5 A 6	37	13%
7 A 12	14	5%
13 A 24	2	1%

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 12: Número de veces que hace uso de la tarjeta de crédito de consumo al mes**

1 A 2	134	47%
3 A 4	57	20%
5 A 6	43	15%
7 A 12	40	14%
13 A 24	10	4%

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 13: Porcentaje de uso de la línea de crédito de la tarjeta de crédito de consumo**

0 A 10%	18
11% A 20%	24
21% A 40%	46
41% A 60%	65
61% A 80%	71
81% A 100%	60

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 14: Número de tarjetas de crédito que posee una persona**

1	140	49%
2	71	25%
3	38	13%
4	20	7%
5 A MAS	15	5%

Fuente: propia

Elaboración:propia

**Tabla 15: Pago mensual del total de tarjetas de crédito de consumo que tiene una persona**

0 A 270	112	39%
271 A 550	86	30%
551 A 1100	48	17%
1101 A 3500	25	9%
3501 A 23000	13	5%

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 16: Número de veces que no paga a tiempo al año una persona.**

0 = NINGUNA	188	66%
1 VEZ	47	17%
2 VECES	29	10%
3-4 VECES	16	6%
5-6 VECES	4	1%

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 17: Compras que hacen usualmente con efectivo**

ROPA	178	63%
ALIMENTOS	262	92%
ELECTRODOMESTICOS	24	8%
ENTRETENIMIENTO	167	59%
SALUD	153	54%
EDUCACION	129	45%
VIAJES	47	17%
COMBUSTIBLE	17	6%
SERVICIOS BASICOS	19	7%
TRANSPORTE	90	32%

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 18: Dinero en efectivo que es destinado para amortización a bancos y financieras al mes**

NADA	75	28%
1 A 190	53	20%
191 A 380	56	21%
381 A 750	47	18%

751 A 1800	37	14%
------------	----	-----

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 19: Número de personas por familia**

1	68	24%
2	29	10%
3	73	26%
4	81	29%
5 A 10	33	12%

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 20: Ingreso mensual que percibe en promedio las persona**

0 a 1200	119	42%
1201 a 2500	88	31%
2501 a 4900	46	16%
4901 a 9000	21	7%
9001 a 25000	10	4%

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 21: Ingreso mensual total que percibe en promedio las familia**

0 a 1200	32	11%
1201 a 2500	76	27%
2501 a 4900	107	38%
4901 a 9000	45	16%
9001 a 25000	24	8%

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 22: Distribución de gastos mensuales de los NSE**

	NSE E		NSE D		NSE C		NSE B		NSE A	
	0 a 1200		1300 a 2500		2600 a 4900		5000 a 9000		10000 a 25000	
INGRESOS LIQUIDO	S/. 873	100%	S/. 1,782	100%	S/. 3,543	100%	S/. 6,895	100%	S/. 15,800	100%
GASTOS CON TARJETA	S/. 286	33%	S/. 491	28%	S/. 1,145	32%	S/. 1,862	27%	S/. 6,840	43%
AMORT CREDIT CON ISTR	S/. 162	19%	S/. 436	24%	S/. 638	18%	S/. 1,349	20%	S/. 1,470	9%
GASTOS EN EFECTIVO	S/. 362	41%	S/. 686	38%	S/. 1,411	40%	S/. 2,569	37%	S/. 5,210	33%
SALDO	S/. 63	7%	S/. 170	10%	S/. 350	10%	S/. 1,115	16%	S/. 2,280	14%

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 23 : Gastos porcentual en efectivo y con tarjeta mensual por NSE**

	NSE E	NSE D	NSE C	NSE B	NSE A
GASTOS EN TARJETA	33%	28%	32%	27%	43%
GASTOS EN EFECTIVO	41%	38%	40%	37%	33%

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 24: Gasto mensual por bienes o servicios con efectivo y tarjeta del NSE E**

NSE E				
BIEN O SERVICIO	%		SOLES	
	CON TARJETA	EFECTIVO	CON TARJETA	EFECTIVO
ROPA	11%	7%	S/. 93.76	S/. 62.61
ALIMENTOS	5%	10%	S/. 47.72	S/. 87.65
ELECTRODOMESTICOS TECNOLOGIA	3%	1%	S/. 28.46	S/. 5.48
ENTRETENIMIENTO	7%	8%	S/. 57.76	S/. 66.52
SALUD	2%	6%	S/. 21.77	S/. 50.87
EDUCACION	3%	4%	S/. 22.60	S/. 39.13
VIAJES	2%	1%	S/. 13.39	S/. 12.52
COMBUSTIBLE	0%	0%	S/. 0.84	S/. 0.78
SERVICIOS BASICOS	0%	1%	S/. 0.00	S/. 6.26
TRANSPORTE	0%	3%	S/. 0.00	S/. 30.52
TELEFONIA MOVIL	0%	0%	S/. 0.00	S/. 0.00
Total	33%	41%	S/. 286.30	S/. 362.36

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 25: Gasto mensual por bienes o servicios con efectivo y tarjeta del NSE D**

NSE D				
BIEN O SERVICIO	%		SOLES	
	CON TARJETA	EFECTIVO	CON TARJETA	EFECTIVO
ROPA	8%	7%	S/. 145	S/. 116
ALIMENTOS	5%	9%	S/. 87	S/. 162
ELECTRODOMESTICOS TECNOLOGIA	5%	1%	S/. 85	S/. 18
ENTRETENIMIENTO	3%	5%	S/. 62	S/. 95
SALUD	2%	5%	S/. 29	S/. 95
EDUCACION	2%	5%	S/. 29	S/. 83
VIAJES	3%	2%	S/. 45	S/. 37
COMBUSTIBLE	0%	1%	S/. 4	S/. 10
SERVICIOS BASICOS	0%	1%	S/. 0	S/. 10
TRANSPORTE	0%	3%	S/. 0	S/. 61

TELEFONIA MOVIL	0%	0%	S/. 5	S/. 0
TOTAL	28%	38%	S/. 491	S/. 686

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 26: Gasto mensual por bienes o servicios con efectivo y tarjeta del NSE C**

NSE C				
BIEN O SERVICIO	%		SOLES	
	CON TARJETA	EFFECTIVO	CON TARJETA	EFFECTIVO
ROPA	8%	6%	S/. 284	S/. 200
ALIMENTOS	6%	9%	S/. 197	S/. 329
ELECTRODOMESTICOS TECNOLOGIA	6%	1%	S/. 197	S/. 40
ENTRETENIMIENTO	4%	6%	S/. 139	S/. 208
SALUD	2%	6%	S/. 73	S/. 216
EDUCACION	2%	5%	S/. 66	S/. 176
VIAJES	4%	2%	S/. 153	S/. 72
COMBUSTIBLE	0%	1%	S/. 7	S/. 48
SERVICIOS BASICOS	0%	1%	S/. 0	S/. 24
TRANSPORTE	0%	3%	S/. 0	S/. 96
TELEFONIA MOVIL	1%	0%	S/. 29	S/. 0
TOTAL	32%	40%	S/. 1,145	S/. 1,411

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 27: Gasto mensual por bienes o servicios con efectivo y tarjeta del NSE B**

NSE B				
BIEN O SERVICIO	%		SOLES	
	CON TARJETA	EFFECTIVO	CON TARJETA	EFFECTIVO
ROPA	8%	5%	S/. 532	S/. 372
ALIMENTOS	3%	10%	S/. 236	S/. 676
ELECTRODOMESTICOS TECNOLOGIA	6%	1%	S/. 414	S/. 101
ENTRETENIMIENTO	3%	3%	S/. 236	S/. 203
SALUD	2%	5%	S/. 118	S/. 338
EDUCACION	1%	6%	S/. 59	S/. 406
VIAJES	3%	1%	S/. 177	S/. 101
COMBUSTIBLE	1%	2%	S/. 59	S/. 135
SERVICIOS BASICOS	0%	0%	S/. 0	S/. 34
TRANSPORTE	0%	3%	S/. 0	S/. 203
TELEFONIA MOVIL	0%	0%	S/. 30	S/. 0
TOTAL	27%	37%	S/. 1,862	S/. 2,569

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 28: Gasto mensual por bienes o servicios con efectivo y tarjeta del NSE A**

BIEN O SERVICIO	NSE A			
	%		SOLES	
	CON TARJETA	EFECTIVO	CON TARJETA	EFECTIVO
ROPA	5%	6%	S/. 756	S/. 892
ALIMENTOS	5%	13%	S/. 840	S/. 2,082
ELECTRODOMESTICOS TECNOLOGIA	5%	0%	S/. 756	S/. 0
ENTRETENIMIENTO	4%	4%	S/. 588	S/. 595
SALUD	4%	6%	S/. 672	S/. 892
EDUCACION	3%	6%	S/. 420	S/. 892
VIAJES	4%		S/. 672	S/. 0
COMBUSTIBLE	3%	2%	S/. 504	S/. 297
SERVICIOS BASICOS	0%	4%	S/. 0	S/. 595
TRANSPORTE	0%	4%	S/. 0	S/. 595
TELEFONIA MOVIL	0%	0%	S/. 0	S/. 0
TOTAL	33%	43%	S/. 5,210	S/. 6,840

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 29: Número de tarjetas de crédito de consumo por NSE**

	NSE E	NSE D	NSE C	NSE B	NSE A
NUMERO DE TARJETAS	1	2	3	3	4

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 30: Porcentaje del uso de la línea de crédito por NSE**

	NSE E	NSE D	NSE C	NSE B	NSE A
PORCENTAJE DE USO DE LA LINEA	61%	59%	59%	50%	56%

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 31: Frecuencia mensual del uso de tarjeta de crédito de consumo por NSE**

	NSE E	NSE D	NSE C	NSE B	NSE A
FRECUENCIA	4	3	4	5	14

Fuente: propia

Elaboración: propia

**Tabla 32: Número de cuotas de pago por consumo de la tarjeta de crédito de consumo por NSE**

	NSE E	NSE D	NSE C	NSE B	NSE A
CUOTAS	4	4	3	3	2

Fuente: propia

Elaboración: propia



EDAD: \_\_\_\_\_

SEXO: \_\_\_\_\_

DISTRITO: \_\_\_\_\_

1. ¿Tiene usted tarjeta de crédito?, si la respuesta es sí pasar a la pregunta 3  
\_\_\_\_\_2. ¿Por qué no tiene tarjeta de crédito?  
\_\_\_\_\_3. ¿A qué edad obtuvo su primera tarjeta de crédito?  
\_\_\_\_\_4. ¿Cuál es la tarjeta de crédito de consumo que usted utiliza con mayor frecuencia?  
\_\_\_\_\_

5. De la tarjeta que posee usted es el:

- a) Titular
- b) Adicional

6. ¿Cuál es la línea de crédito de su tarjeta?  
\_\_\_\_\_

7. Usted realiza sus compras con las tarjetas de crédito de consumo de manera:

- a) Online
- b) Presencial

8. ¿Qué compras hace usualmente con la tarjeta de crédito?

- a) Ropa
- b) Alimentos
- c) Electrodomésticos
- d) Entretenimiento
- e) Salud
- f) Educación
- g) Viajes
- h) Otros \_\_\_\_\_

Y CUAL DE ESTAS COMPRA MAS: \_\_\_\_\_

9. ¿En cuántas cuotas usted paga sus compras con la tarjeta de crédito?  
\_\_\_\_\_10. ¿Cuántas veces hace uso de su tarjeta de crédito de consumo al mes?  
\_\_\_\_\_11. ¿Qué porcentaje de su tarjeta de crédito de consumo ha usado?  
\_\_\_\_\_

12. ¿Cuánto usted paga mensualmente por su tarjeta de crédito de consumo? \_\_\_\_\_

13. ¿Cuántas tarjetas de crédito usted posee?  
\_\_\_\_\_

14. ¿Qué tipos de tarjetas de crédito tiene? \_\_\_\_\_

- a) Saga Falabella (CMR)
- b) Ripley
- c) Cencosud (metro, paris)
- d) Estilos
- e) Tarjeta OH (Oechsle)
- f) Ban bif
- g) Interbank
- h) BCP
- i) Crediscotia (única)
- j) Otra \_\_\_\_\_

15. ¿De todas las tarjetas de crédito de consumo que posee cuanto paga mensualmente en total?  
\_\_\_\_\_16. ¿Del total de sus tarjetas cual es la que tiene mayor línea de crédito y de cuánto es?  
\_\_\_\_\_17. Al año cuántas veces usted no paga a tiempo:  
\_\_\_\_\_

18. ¿Qué compras hace usualmente con efectivo?

- i) Ropa
- j) Alimentos
- k) Electrodomésticos
- l) Entretenimiento
- m) Salud
- n) Educación
- o) Viajes
- p) Otros \_\_\_\_\_

Y CUAL DE ESTAS COMPRA MAS: \_\_\_\_\_

19. ¿Cuánto destina en efectivo para pagar deudas en bancos y financieras al mes?  
\_\_\_\_\_20. ¿Cuántas personas son en su familia?  
\_\_\_\_\_21. ¿Cuánto es el ingreso mensual que usted percibe en promedio?  
\_\_\_\_\_22. ¿Cuánto es el ingreso mensual total que percibe en promedio su familia?  
\_\_\_\_\_