



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



TESIS

DEMANDA DE TARJETAS DE CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN EL
SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES DEL BANCO
INTERBANK DE LA CIUDAD DE CUSCO, 2018.

Presentado por:

Bach. Vizcarra Becerra, Liuba Andrea

Bach. Rojas Berveño, Jefersson

Para optar al Título Profesional de
Economista

Asesor:

Mg. Econ. Wilberth Castillo Mamani

CUSCO - PERÚ

2022



PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Andina del Cusco. Señores docentes, miembros distinguidos del jurado.

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables; es grato para nosotros poner a vuestra distinguida disposición, la tesis titulada: **“Demanda De Tarjetas De Crédito Y Su Influencia En El Sobreendeudamiento De Los Clientes Del Banco Interbank De La Ciudad De Cusco, 2018”**, con la finalidad de optar al título profesional de Economista.

El presente trabajo de investigación estudiará de qué manera la demanda de tarjetas de crédito influye en el sobreendeudamiento de los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018, dando inicio y fundamento a futuras investigaciones.

En tanto cualquier sugerencia u observación, será beneficioso para incrementar nuestro conocimiento profesional.

Atentamente

Los tesisistas



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, a mi mamá por ser mi fortaleza, a mi papá que regresó después de mucho tiempo a mi vida.

A mi asesor de tesis, docentes de la escuela profesional de Economía, amigos y a todas aquellas personas que estuvieron a mi lado apoyándome para que este sueño se haga realidad

Gracias a todos.

Vizcarra Becerra, Liuba Andrea



*A todos los docentes de la prestigiosa Escuela Profesional de Economía, por las enseñanzas
y experiencias adquiridas durante mi formación académica.*

*A todas las personas que contribuyeron en la presente investigación, familiares y amigos,
por su incondicional apoyo para lograr esta meta profesional y personal.*

Rojas Berveño, Jefersson



DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, por darme la vida, y estar siempre conmigo en cada paso que doy.

Con mucho cariño a mis padres y familiares porque siempre están conmigo en todo momento, por su comprensión, amor incondicional, brindándome su aporte y aliento en cada momento.

A Gaia que es mi angelito en el cielo.

A mis queridos amigos quienes siempre estuvieron apoyándome en cada momento y por ser parte de mi vida profesional.

Vizcarra Becerra, Liuba Andrea



A mis padres, quienes fueron, son y serán los pilares de mi vida, a esas personas que siempre me apoyaron incondicionalmente para salir adelante.

A mi familia y amigos quienes son fuente de inspiración cariño, apoyo para que concrete este logro profesional.

Rojas Berveño, Jefersson



NOMBRES Y APELLIDOS DEL JURADO DE LA TESIS Y DEL ASESOR

Jurado de Investigación

PRESIDENTE DEL JURADO: Dra. Jeny Lady Fuentes Gamboa

SECRETARIO(A): Mg. Rocio Paullo Tisoc

REPLICANTE: Mg. Kukuly Nemesia Baca Arriola

REPLICANTE: Mg. Ricardo Castro Ponce De Leon

ASESOR: Mg. Econ. Wilberth Castillo Mamani



ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
DEDICATORIA	iv
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE FIGURAS	xiv
LISTADO DE ABREVIATURAS	xvi
RESUMEN.....	xvii
ABSTRACT	xviii

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema.....	1
1.2. Formulación del Problema	5
1.2.1. Problema General	5
1.2.2. Problemas Específicos.....	5
1.3. Justificación de la Investigación.....	5
1.3.1. Justificación Social	5
1.3.2. Justificación Económica	6
1.3.3. Justificación Práctica	6
1.3.4. Justificación Teórica	6
1.3.5. Justificación Metodológica.....	7
1.3.6. Viabilidad y factibilidad	7
1.4. Objetivos de Investigación.....	7
1.4.1. Objetivo General.....	7
1.4.2. Objetivos Específicos.....	7
1.5. Delimitación del Estudio.....	8



1.5.1. Delimitación Espacial	8
1.5.2. Delimitación Temporal.....	8
1.5.3. Delimitación Conceptual	8

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación	9
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	9
2.1.2. Antecedentes Nacionales	11
2.1.3. Antecedentes Locales	14
2.2. Bases legales	16
2.2.1. Ley N° 26702.....	16
2.2.2. Resolución S.B.S. N° 6523- 2013	17
2.3. Bases teóricas	18
2.3.1. Teoría de la demanda	18
2.3.2. Teoría de la demanda de dinero	22
2.3.3. Las finanzas conductuales	25
2.3.4. El crédito al consumo	27
2.3.5. Teoría del ciclo vital	30
2.3.6. Restricción presupuestaria Inter temporal	31
2.3.7. Consumo Inter Temporal.....	31
2.3.8. Demanda de créditos	32
2.3.9. La tarjeta de crédito	33
2.3.10.Sobreendeudamiento	41
2.3.10.Acuerdos de Basilea.....	44
2.3.11.Requerimientos de capital	46
2.4. Marco conceptual	48



2.4.1. Tarjeta de crédito	48
2.4.2. Línea de crédito	48
2.4.3. Disposición de efectivo	48
2.4.4. Compra de deuda	48
2.4.5. Satisfacción	48
2.4.6. Morosidad.....	49
2.4.7. El mercado financiero	49
2.4.8. Capital prestado	49
2.4.9. Plazo de amortización:	49
2.4.10.Término amortizativo o cuotas:	50
2.4.11.Periodicidad del pago de las cuotas:.....	50
2.4.12.Crédito de consumo	50
2.4.13.Transferencia Electrónica	50
2.4.14.Cuota de Crédito	50
2.4.15.Crédito Interno Neto	50
2.4.16.Tasa de Interés.....	51
2.4.17.Sobrendeudamiento.....	51
2.5. Hipótesis.....	51
2.5.1. Hipótesis General.....	51
2.5.2. Hipótesis Específicas	51
2.6. Variables de estudio.....	51
2.6.1. Variables	51
2.6.2. Conceptualización de la variable	52
2.6.3. Operacionalización de variables	53



CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Enfoque de la investigación	67
3.2.	Diseño de la investigación	67
3.3.	Alcance de la investigación.....	68
3.4.	Población y muestra de la investigación.....	68
3.4.1.	Población.....	68
3.4.2.	Muestra	68
3.5.	Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	69
3.5.1.	Técnicas	69
3.5.2.	Instrumentos	69
3.6.	Procesamiento de Datos.....	70

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DEL ENTORNO ECONOMICO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

4.1.	Características económicas de las Tarjetas de Crédito INTERBANK.....	71
4.2.	Situación del Banco Internacional del Perú en Cusco	73
4.3.	Elasticidad de la demanda de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú en Cusco	75

CAPÍTULO V: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1	Presentación y fiabilidad de instrumento	78
5.2	Resultados respecto a los objetivos específicos	79
5.2.1	Resultados objetivo específico 1	79
5.2.2.	Resultados objetivo específico 2	88
5.3.	Resultados respecto al objetivo general.....	94
4.3.1.	Regresión Logit	95
4.3.2.	Efectos Marginales	98



CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN

6.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos	101
6.2. Limitaciones del estudio	102
6.3. Comparación crítica con la literatura existente y los antecedentes de investigación	102
6.4. Implicancias del Estudio	105
CONCLUSIONES	106
RECOMENDACIONES	107
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	108
ANEXOS	117
Matriz de Consistencia	118
Matriz de instrumento para la recolección de datos	119
Instrumentos de recolección de datos	121
Base de datos	123
Validación de instrumento	138



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Requisitos para acceder a una tarjeta de crédito</i>	37
Tabla 2 Operacionalización de variables.....	53
Tabla 3	71
Tabla 4 <i>TEA y TCEA de tarjetas de crédito INTERBANK</i>	73
Tabla 5 <i>Número de tarjetas colocadas en el periodo 2018</i>	73
Tabla 6. <i>Demanda por tipo de tarjeta</i>	75
Tabla 7 <i>Precio y cantidad de tarjetas de créditos colocadas en Interbank Cusco periodo 2018</i>	76
Tabla 8 <i>Clasificación de las tarjetas de crédito en Interbank</i>	76
Tabla 9 Estadísticas de fiabilidad.....	79
Tabla 10 <i>Edad</i>	79
Tabla 11 <i>Género</i>	80
Tabla 12 <i>Grado de instrucción</i>	80
Tabla 13 <i>Estado Civil</i>	82
Tabla 14 <i>Situación Laboral</i>	82
Tabla 15 <i>Ingresos</i>	83
Tabla 16 <i>Gastos mensuales</i>	84
Tabla 17 <i>Conocimiento de la TEA y TCEA</i>	84
Tabla 18 <i>Preferencia de demanda de Tarjeta de Crédito</i>	85
Tabla 19 <i>Destino de uso de tarjeta de crédito</i>	87
Tabla 20 <i>Cantidad de Tarjetas de Crédito por persona</i>	88
Tabla 21 Capacidad de endeudamiento: deuda mensual total.....	89
Tabla 22 <i>Imposibilidad de pago: retraso o incumplimiento de pago</i>	90
Tabla 23 <i>Abuso de crédito: consumo del total de línea de crédito de tarjeta Interbank</i>	91



Tabla 24 Abuso de crédito: monto de línea de crédito de tarjeta Interbank.....	91
Tabla 25 Abuso de crédito: monto promedio mensual que utiliza de su tarjeta de crédito Interbank.....	92
Tabla 26 <i>Motivo de incumplimiento de pago de tarjeta de crédito</i>	93
Tabla 27 Nivel de sobreendeudamiento.....	94
Tabla 28 <i>Regresión Logit para explicar el sobreendeudamiento 1</i>	96
Tabla 29 <i>Regresión Logit para explicar el sobreendeudamiento 2</i>	97
Tabla 30 <i>Efecto marginal de la variable demanda sobre la probabilidad de sobreendeudarse</i>	98
Tabla 31 <i>Efectos de las variables sobre la probabilidad de sobreendeudarse</i>	99



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Curva de la demanda.....	19
Figura 2 Elasticidad de la demanda	21
Figura 3 Demanda de dinero	23
Figura 4 Determinación de la tasa de interés de equilibrio en el enfoque de los fondos prestables	25
Figura 5 Intereses, Comisiones y Gastos de Tarjeta de Crédito Interbak	39
Figura 6 Intereses, Comisiones y Gastos de Tarjeta de Crédito Interbak	39
Figura 7 Estructura Básica del Nuevo Acuerdo de Capital o Basilea II Según sus tres pilares fundamentales	46
Figura 8 Número de tarjetas colocadas en el año 2018.....	74
Figura 9 Demanda por tipo de tarjeta.....	75
Figura 10 Precio y cantidad de tarjetas de créditos colocadas en Interbank Cusco periodo 2018.....	76
Figura 11 <i>Género</i>	80
Figura 12 <i>Grado de Instrucción</i>	81
Figura 13 <i>Estado Civil</i>	82
Figura 14 <i>Situación Laboral</i>	83
Figura 15 Conocimiento de la TEA y TCEA	85
Figura 16 <i>Preferencia de demanda de Tarjeta de Crédito</i>	86
Figura 17 <i>Destino de uso de tarjeta de crédito</i>	87
Figura 18 <i>Cantidad de Tarjetas de Crédito por persona</i>	88
Figura 19 <i>Imposibilidad de pago: retraso o incumplimiento de pago</i>	90
Figura 20 <i>Abuso de crédito: consumo del total de línea de crédito de tarjeta Interbank</i>	91
Figura 21 <i>Motivo de incumplimiento de pago de tarjeta de crédito</i>	93



Figura 22 Nivel de sobreendeudamiento 94



LISTADO DE ABREVIATURAS

AFP	<i>Administradoras de Fondos de Pensiones</i>
ASBANC	<i>Asociación de Bancos del Perú</i>
BCRP	<i>Banco Central de Reserva del Perú</i>
BID	<i>Banco Interamericano de Desarrollo</i>
BPI	<i>Banco de Pagos Internacionales</i>
CPP	<i>Con Problemas Potenciales</i>
CSD	<i>Código De Seguridad De La Tarjeta</i>
FEN	<i>Fenómeno De El Niño</i>
IBK	<i>Interbank</i>
IBM	<i>International Business Machines Corporation</i>
INEC	<i>Instituto Nacional De Estadística Y Censos</i>
NAC	<i>Nuevo Acuerdo de Capital</i>
SBS	<i>Superintendencia de Banca, Seguros y AFP</i>
TCEA	<i>Tasa de Costo Efectivo Anual</i>
TEA	<i>Tasa De Interés Efectiva Anual</i>



RESUMEN

El propósito de la investigación fue determinar de qué manera la demanda de tarjetas de crédito influye en el sobreendeudamiento de los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018. Respecto a la metodología utilizada en la investigación esta fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y con alcance descriptivo correlacional, descriptivo. La población de estudio estuvo compuesta por los 4153 clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco, la muestra fue determinada mediante el muestreo probabilístico aleatorio simple, dio como resultado 352 clientes. Por otra parte, las técnicas utilizadas en la investigación fueron la revisión documentaria y la encuesta, el instrumento de recolección de información fue el cuestionario. Asimismo, empleo el modelo logit bivariado para la estimación de la influencia o pertenencia de un elemento a un grupo u otro. Los resultados mostraron que la aplicación logit binomial, estima por máxima verosimilitud y proporciona la probabilidad conjunta de observar la muestra que se obtuvo de una encuesta. La investigación concluye que la demanda de tarjetas de crédito tiene un impacto significativo en el sobreendeudamiento de los clientes de Interbank de la ciudad de Cusco - 2018. La edad, estado civil, el nivel de ingresos y la tasa de interés (0.002) influyen de manera directa e inversa en la probabilidad de sobreendeudarse.

Palabras claves

Demanda, sobreendeudamiento, tarjetas de crédito, sobreendeudamiento pasivo, sobreendeudamiento activo, banco, sistema financiero.



ABSTRACT

The purpose of the research was to determine how the demand for credit cards influences the over-indebtedness of customers of the Interbank bank in the city of Cusco, 2018. Regarding the methodology used in the research, it was basic, quantitative approach, of non-experimental design and with descriptive correlational, descriptive scope. The study population was composed of the 4153 clients of the Interbank bank in the city of Cusco, the sample was determined by simple random probabilistic sampling, resulting in 352 clients. On the other hand, the techniques used in the investigation were the documentary review and the survey, the information collection instrument was the questionnaire. Likewise, I use the bivariate logit model to estimate the influence or belonging of an element to one group or another. The results showed that the binomial logit application estimates by maximum likelihood and provides the joint probability of observing the sample obtained from a survey. The investigation concludes that the demand for credit cards has a significant impact on the over-indebtedness of Interbank clients in the city of Cusco - 2018. Age, marital status, income level and interest rate (0.002) influence directly and inversely on the probability of over-indebtedness.

Keywords

Demand, over-indebtedness, credit cards, passive over-indebtedness, active over-indebtedness, bank, financial system.



CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

La apertura del crédito ha promovido de alguna manera el desarrollo de la entrada de la sociedad al mundo financiero, el cual, a lo largo de los años se ha convertido en el eje central de las políticas, posibilitando que muchos ciudadanos accedan a un crédito, lo que a su vez ha contribuido al desarrollo moderno de la sociedad permitiendo el crecimiento económico y la reducción de la pobreza.

El nivel de crédito de los habitantes de América Latina y el Caribe se aproxima a los 20 millones dólares, registrando una cartera estimada de 40 mil millones de dólares. Gran parte de estos habitantes dependen de las principales entidades financieras de cada nación, y según el Banco Interamericano de Desarrollo (2015) dichas entidades prestan el 87% de la cartera de microcrédito total de la región, la cual llega a alcanzar al 70% de todos los clientes.

A nivel nacional, en la economía peruana, el saldo del crédito total otorgado por estas entidades de banca privada al cierre de octubre de 2018 fue de S/ 264,933 millones, un incremento de 9.01% con respecto al récord de un año anterior (2017). Las colocaciones de gasto con tarjeta de crédito de millones de soles, para el 2017 fue 3,792.6 millones de soles en tarjetas de crédito y para el 2018 se colocó 4,871.40 millones de soles, mostrando un incremento porcentual de 28.4%. Este incremento en el financiamiento bancario fue producto del mejoramiento que obtuvieron los sectores económicos no primarios (comercio, servicios, manufactura no primaria, entre otros) y del elevado consumo de los núcleos familiares; los cuales son catalogados como los principales demandantes de créditos (Asociación de Bancos del Perú, 2018).

En mayo de 2018, las empresas grandes, medianas, pequeñas y microempresas utilizaron 68,421 millones de soles de crédito, representando solo el 32.65% de la línea



autorizada. Por su parte, ante la creciente demanda de tarjetas de crédito, se incrementó la línea de crédito autorizada por 77.865 millones de soles, y solo un monto se destinó a tarjetas de crédito corporativas, grandes, medianas, pequeñas, micro y de consumo. Los cobros corrientes de refinanciamiento vencidos y judiciales fueron de 25,336 millones de soles, representando solo el 32.54% de la línea autorizada (Asociación de Bancos del Perú, 2018).

La Asociación de Bancos del Perú (2018), también indica que los préstamos no revolventes (en cuotas), fueron el producto financiero más demandado, creciendo un 13.49% a diferencia de otros tipos de préstamos. De igual forma, el financiamiento otorgado a través de tarjetas de crédito tuvo un incremento de 9.94% para el 2018, lo cual se representa en la cifra de 75.330 millones tarjetas de créditos, equivalente a un monto de 78.434 millones de soles. El incremento de la demanda por adquisición de tarjetas de crédito por parte de la población peruana demostró un mayor y más directo acceso al crédito bancario.

Las tasas de morosidad de las tarjetas de crédito en Perú fueron de 5.68% en mayo de 2018 y 4.73% en 2019. Se puede observar que hay una tendencia a la baja, y los indicadores de morosidad de los últimos meses son mejores que los del año anterior. El aumento de la demanda de tarjetas de crédito ha venido acompañado de una disminución de los indicadores de morosidad. Sin embargo, esta expansión conducirá a un endeudamiento excesivo, aumentando así la posibilidad de incumplimiento de la deuda.

De igual forma, el Banco Central de Reserva de Perú (BCRP, 2018) a través de un informe, señala que algunas empresas calificadoras de riesgo evidencian la existencia de un incremento anual de endeudamiento del 4.6%. Asimismo, para marzo del 2018, el 11.9% de los deudores de créditos de consumo se encontraban en situación



de morosidad, cifra superior a la de un año atrás. Cabe desatacar, que el aumento de la deuda en hogares, micros y pequeñas empresas reflejan un mayor ahondamiento y a su vez un incremento en el sobreendeudamiento, con mayor presencia en los estratos bajos. Aunado a esto, una de las causas del alto índice de endeudamiento es la facilidad con la que las entidades bancarias otorgan tarjetas de crédito (BCRP, 2018).

Actualmente, la sociedad se encuentra inmersa en una economía digitalizada en la cual las tarjetas de crédito son de vital importancia para la evolución de la economía de familias y consumidores, porque a través de estas existe más oportunidades de obtener bienes y servicios de manera inmediata, pero esta forma de adquirir productos no necesariamente es la mejor opción. La realidad revela, que el consumidor adopta un comportamiento irresponsable, realiza un consumo excesivo lo que perjudica sus ingresos futuros, por las nuevas deudas y el alto interés que estos gastos agregan al crédito.

La ciudad de Cusco también se encuentra inmersa en este panorama financiero por ser un ciudad turística donde existe un movimiento económico considerable; en este contexto, ha aumentado el costo de pagar servicios o productos mediante tarjetas de crédito o débito. Asimismo, las entidades bancarias utilizan diferentes métodos de colocación como estrategia para motivar la adquisición de tarjetas, con ofertas relacionadas con el tipo de tarjeta que requieren los usuarios (cupones de descuento, millas) y también ofrecen muchas facilidades para su aprobación, y a razón de ello la adquisición de este producto ha incrementado en los últimos años.

El Banco Interbank es una empresa que forma parte de las entidades financieras presentes en el mercado cusqueño y según estimaciones la entidad mensualmente llega a colocar un aproximado de 200 tarjetas de crédito de consumo. Esta preferencia se debe a la facilidad de transacciones que brindan y las promociones que ofrecen, además



el usuario es persuadido a aceptar una tarjeta, sin una previa evaluación de su capacidad de pago, y en estos casos ocurre que muchos de los clientes tienen una línea de crédito mayor que sus ingresos. En consecuencia, puede suceder que se excedan en sus consumos, olvidándose de los altos intereses que tendrán que pagar por exceso de compras o por retraso de pago y que puede ser perjudicial para su historial crediticio.

Para las tarjetas (consumo) ofertadas por el Banco Interbank se tiene una TEA mínima de 19.42% tanto para la disposición de efectivo y consumo en moneda nacional, una TEA máxima de 79.99% para consumo y 98.95% para disposición de efectivo en moneda nacional; asimismo en cuanto a monedas extranjeras la misma entidad oferta tarjetas para consumo a una TEA mínima de 19.42% y una máxima de 79.99%, en cuanto a la disposición de efectivo cuenta con una TEA de mínima de 26.68% y máxima de 98.95%. Al revisar la TEA ofertada por las distintas entidades financieras se observa que las tarjetas Interbank cuentan con una baja TEA de 19.42% para consumo o disposición de efectivo en moneda nacional y 19.42% para monedas extranjeras.

Asimismo, existe poca diferencia en cuanto a las tasas de interés por tipo de tarjeta; en tanto respecto a la tasa de costo efectiva anual (tasa de interés + comisiones y/o gastos) se tiene costos de 89.99% a 99.9%; pero en cuanto a la TCEA se tiene diferencias significativas de 89.99% para tarjetas premie y 141.39% tarjetas signature.

En Cusco, el número de tarjetas de crédito Interbank vendidas en cada agencia situada en la ciudad de Cusco durante los 4 trimestres del 2018 fue de 1064 tarjetas colocadas para el primer trimestre, 1039 tarjetas colocadas para el segundo trimestre, 1225 tarjetas para el tercer trimestre y 4327 tarjetas para el último semestre del 2018. Asimismo, del total de tarjetas de crédito colocadas por agencias se tiene para Agencia Cusco un 32% de participación, mientras que para la agencia Wanchaq un total de 18% participación, agencia Marcavalle una participación de 9%, agencia Real Plaza una



participación de 32% y finalmente para la agencia de Larapa se tiene una participación de 8%.

Se aprecia que la demanda para las tarjetas de crédito se dio en mayor medida durante último semestre del 2018, asimismo las agencias que más participación tuvieron fueron la Agencia Real Plaza y Cusco con una colocación de 32%. Se puede constatar que existe mayor demanda por la tarjeta VISA: premie con un 33% de colocaciones, seguido de oro con un 24% de colocaciones, platinum con un 10% de colocaciones, signature 8% y la clásica con un 5% de colocaciones en el Banco Interbank de la ciudad de Cusco.

Por tanto, con el estudio se detalla la dinámica de consumo de tarjetas de crédito entre bancos y las razones por las que el uso excesivo de tarjetas de crédito conduce a un endeudamiento excesivo.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿De qué manera la demanda de tarjetas de crédito influye en el sobreendeudamiento de los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Cómo es la demanda de tarjetas de crédito en los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018?
- ¿Cuál es el nivel de sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en los clientes banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018?

1.3. Justificación de la Investigación

1.3.1. Justificación Social



La investigación está justificada desde el punto de vista social por el efecto directo que causa el uso abundante de tarjetas de crédito en la sociedad cusqueña y la facilidad de acceso a las mismas, sin considerar las implicancias que se contraerán a futuro. Permite conocer el grado de influencia del consumo con tarjetas de crédito en el sobreendeudamiento, información que permitirá a los ciudadanos con tarjetas de crédito tomar mejores decisiones de consumo.

1.3.2. Justificación Económica

La finalidad de esta investigación es la de suministrar suficientes elementos de juicio sobre los costos y beneficios del uso de tarjetas de crédito y determinar el nivel de influencia que tienen estas en el sobreendeudamiento para que se pueda establecer la conveniencia al uso de parte de los clientes del banco Interbank.

1.3.3. Justificación Práctica

Luego de analizar los resultados, se extrajo una serie de implicancias prácticas que resultarán de interés para la ciudad del Cusco. Con la investigación se facilitó información sobre el grado de influencia del consumo con tarjetas de crédito en el sobreendeudamiento, a su vez contribuyó a la empresa, proponiendo estrategias para mitigar dicho efecto financiero de la vida real y cotidiana.

1.3.4. Justificación Teórica

El aporte académico que brindó el estudio al campo de la ciencia económica fue la identificación del impacto significativo que la demanda de tarjetas de crédito tiene en el sobreendeudamiento de los clientes de Interbank de la ciudad de Cusco, demostrando que entre ambas áreas de estudio hay relación. Los resultados permiten generalizar la información a entidades bancarias con similares características, también ayuda a entender el fenómeno de sobreendeudamiento a partir del consumo con tarjetas de crédito.



1.3.5. Justificación Metodológica

En cuanto al aspecto metodológico, el presente trabajo de investigación siguió una serie de secuencias o procesos estructurados en función a la investigación científica. Asimismo, se diseñó y elaboró las herramientas necesarias para la recolección de datos y su posterior análisis. Otorgando a futuros investigadores instrumentos válidos y confiables para el recojo de información.

1.3.6. Viabilidad y factibilidad

El trabajo de investigación es viable o factible por contar con los recursos disponibles, pues manifiesta datos e información estadística, por lo que los acontecimientos o actos presenciados son de acuerdo al contexto natural observado. La muestra del objeto de estudio ha colaborado desinteresadamente e incondicionalmente en el desarrollo de la estructura de la investigación.

1.4. Objetivos de Investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar de qué manera la demanda de tarjetas de crédito influye en el sobreendeudamiento de los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Evaluar cómo es la demanda de tarjetas de crédito en los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018.
- Conocer el nivel de sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018.



1.5. Delimitación del Estudio

1.5.1. Delimitación Espacial

El fondo de desarrollo de la investigación fue la ciudad del Cusco. Involucró a clientes de Interbank que cuentan con tarjetas de crédito, que además se encuentran ubicados en zonas urbanas de Wanchaq, San Sebastián, Cusco y Santiago, distritos pertenecientes a la provincia y departamento de Cusco.

1.5.2. Delimitación Temporal

El desarrollo investigativo se llevó a cabo durante los años 2019 y 2020; sin embargo, la información analizada fue de un año preliminar, de manera que la información recopilada sobre demanda de tarjetas de crédito y sobreendeudamiento en Interbank corresponde al año 2018.

1.5.3. Delimitación Conceptual

El presente estudio trata de manera exclusiva sobre demanda de tarjetas de crédito y su influencia en el sobreendeudamiento de los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco las cuales estarán sustentada por tesis, artículos científicos, libros y páginas web entre otros.



CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Martillo (2016), en su investigación “Análisis económico de la tarjeta de crédito Pacificard del banco del Pacífico y su incidencia sobre el nivel de sobreendeudamiento crediticio de la clase media ecuatoriana, durante el periodo 2010 – 2014” (Tesis postgrado) presentado ante la Universidad de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador. Su **objetivo** fue probar el impacto de la emisión de tarjetas de crédito en el nivel de crédito y deuda de la clase media en Ecuador. La **metodología** aplicada fue descriptiva y para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual fue aplicado a un muestra de 150 personas tarjetahabientes Pacificard. Los **resultados** obtenidos muestran que los encuestados en gran medida cuentan con 1 tarjeta, el 35,9% con 2, el 25,8% tiene entre 2 y 5 tarjetas de crédito, y un 1% cuenta con más de 5 tarjetas de crédito, un 52.1% de la población ecuatoriana encuestada que cuenta con tarjeta de crédito Pacificard usa dichas tarjetas todos los meses. La investigación **concluye** que el índice total de morosidad de Pacificard S.A. es de 18,52%, fue menor que la de diciembre de 2012 (21,45%). Pero representa un alto porcentaje en base a su cartera de clientes y confirma la dinámica del sobreendeudamiento conjuntamente a la dinámica y comportamiento del consumidor al momento que el consumidor supera su ingreso disponible y esto no cubre el pago total de sus deudas.

Centenario (2017), en su investigación “El Endeudamiento En Los Hogares Ecuatorianos Causado Por El Uso De Tarjetas De Crédito En El Período 2010 – 2016” presentada ante la Universidad De Especialidades Espíritu Santo (Tesis Pregrado). Tuvo como **objetivo** determinar el nivel de endeudamiento que corresponde al uso de tarjetas



de crédito dentro de los hogares ecuatorianos durante el período 2012-2016. Respecto a su **metodología**, la investigación fue de tipo cualitativa con un enfoque descriptivo, se utilizó la técnica de recopilación de información de bases de datos correspondientes a la Superintendencia de Bancos y Seguros del Ecuador. Respecto a los **resultados** obtenidos, estos muestran que las limitaciones en el otorgamiento de tarjetas de crédito a partir de las resoluciones de la Junta Bancaria, nota un decrecimiento de casi 200 millones de dólares anuales. Entre los años 2014 y 2016, el sobreendeudamiento por consumo causó una caída de casi mil millones de dólares en los depósitos de ahorros entre Diciembre 2013 y Diciembre 2014 debido a que los individuos tuvieron que recurrir a estos para poder solventar sus gastos por concepto de consumo. La investigación **concluye** que los niveles crédito de consumo incrementaron exponencialmente durante los años 2010 hasta el 2014. En el año 2014, se puede observar un sobreendeudamiento como consecuencia de las políticas expansivas de los entes financieros que causó a su vez una caída en los depósitos de ahorro. A partir del año 2015, se empieza a ver un crecimiento desacelerado del monto de crédito destinado a consumo.

Montesdeoca (2019), en su investigación “Análisis del sobreendeudamiento de los estudiantes de la Universidad de Guayaquil por el mal uso de las tarjetas de crédito” (Tesis pregrado) presentado ante la Universidad de Guayaquil, Guayaquil- Ecuador. Su **objetivo** fue analizar las causas y posibles efectos del endeudamiento excesivo de los estudiantes de la Universidad de Guayaquil con el fin de resaltar este problema en el comportamiento de la economía familiar, las instituciones sociales y financieras en general en esta situación. Respecto a la **metodología** utiliza esta fue de tipo exploratoria y es de carácter descriptivo. Los **resultados** muestran que las tarjetas de crédito que mayoritariamente manejan los estudiantes de la Universidad de Guayaquil son Visa y



Mastercard dado que son aquellas que las entidades financieras les han ofrecido por ser clientes de sus bancos según supieron manifestar los encuestado y una minoría específico que posee tarjetas de crédito de establecimientos comerciales, especialmente de tiendas de ropa, como es el caso de DePratti. La investigación **concluye** que los principales factores que han ocasionado un sobreendeudamiento de los estudiantes de clase media de la Universidad de Guayaquil relacionado con el uso de las tarjetas de crédito como medio de pago son la pérdida de empleo o el cierre de un negocio propio posiblemente causado por la inestabilidad económica que atraviesa el país debido a la caída del precio internacional del petróleo el cual es el principal producto de exportación del país.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Layme y Pérez (2016), en su investigación “Determinantes socioeconómicos de la demanda de tarjetas de crédito bancarias en la ciudad de Huancayo 2016” (Tesis pregrado) presentado ante la Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo. El **objetivo** fue determinar el impacto de las variables económicas: ingresos, tasas de interés de tarjetas de crédito bancarias y no bancarias; variables sociales: edad, nivel educativo, promociones y descuentos, disponibilidad de efectivo y facilidades de pago en la demanda de tarjetas de crédito bancarias en la ciudad de Huancayo en 2016. Respecto a la **metodología** se utilizó un diseño de correlación explicativo para resolver cada una de las variables anteriores; para la recolección de datos, se realizaron 382 encuestas a familiares que necesitan tarjetas de crédito bancarias. Los **resultados** obtenidos muestran que las variables económicas: ingresos y tasas de interés de tarjetas de crédito no bancarias inciden directamente en la demanda de tarjetas de crédito y crédito bancario; las tasas de interés de las tarjetas tienen un impacto negativo en la demanda de tarjetas de crédito. Entre las variables sociales: gustos y preferencias



(promociones y descuentos, disponibilidad de efectivo y facilidades de pago) y nivel educativo, inciden directamente en la demanda de tarjetas de crédito, y la edad a su vez incide en la demanda de tarjetas de crédito. La investigación **concluye** que las variables socioeconómicas afectan significativamente la demanda de tarjetas de crédito bancarias en la ciudad de Hancayo.

Vergara (2017), en su investigación “La cultura financiera y su efecto en el Sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el distrito de Trujillo, año 2016” (Tesis pregrado) presentado ante la Universidad César Vallejo, Trujillo. Su **objetivo** fue demostrar cómo la Cultura Financiera afecta de manera negativa en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el distrito de Trujillo, año 2016. Respecto a la **metodología** de la investigación esta tuvo un diseño no experimental; para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario el cual fue aplicado a una muestra de 384 personas. Los **resultados** obtenidos muestran que los trabajadores con un ingreso de entre S/.1500.00 poseen deudas mayores, la cual no se puede cubrir con su trabajo individual; mientras otras personas indicaban que, al hecho de realizar un consumo con su tarjeta de crédito, prefería que sea en cuotas largas para que “no sientan el gasto de un solo golpe”, pero no se daban cuenta que a larga estarían pagando doble el bien o servicio consumido. La investigación concluye que la cultura financiera influye negativamente en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito de los ciudadanos en Trujillo.

Holguin (2017), en su investigación “Factores que influyen en el sobreendeudamiento de los clientes de una entidad micro-financiera de Arequipa, 2017” (Tesis Pregrado) presentado ante la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa. Su **objetivo** fue determinar los factores que inciden en el sobreendeudamiento de los clientes de las entidades microfinancieras de Arequipa en 2017. Por tal motivo, se



plantea la hipótesis, que si “los factores económicos, sociodemográficos y el perfil crediticio influyen significativamente en el sobreendeudamiento de los clientes en una entidad Microfinanciera de Arequipa en el año 2017”. Respecto a la *metodología* la investigación fue de tipo aplicada, con nivel explicativo de correlación causal diseño transversal; los **resultados** muestran que existe una edad máxima que tiene un efecto positivo sobre el sobreendeudamiento; para las condiciones de vivienda, se encuentra que cuando los clientes son dueños de sus propias casas, es más probable que sean sobreendeudamiento; Las personas que se dedican a actividades comerciales y de servicios tienen menos probabilidades de endeudarse que las que realizan actividades públicas. La investigación **concluye** (los factores psicológicos) los analistas de crédito creen que el exceso de confianza y el impulso del consumidor son importantes que conducen a un endeudamiento excesivo de los clientes. Para el caso de los factores económicos se tomó el ingreso por ventas como un indicador y se encontró que tiene un efecto positivo en el sobreendeudamiento, pero muy pequeño y ambiguo. Para el caso de los factores financieros del cliente, las calificaciones crediticias distintas de la Normal (CPP, Deficiente, Dudoso y Pérdida) disminuyen la probabilidad de sobre endeudar al cliente respecto de la calificación normal.

Gama y Valenzuela (2016), en su investigación “Estudio de la demanda y rentabilidad financiera de las tarjetas de crédito en el Banco Scotiabank, agencia Mercaderes durante el periodo 2013- 2015” (Tesis Pregrado) presentado ante la Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Tuvo como **objetivo** determinar las principales características de la demanda y la rentabilidad financiera alcanzada por la organización empresarial durante el período mencionado. Respecto a la **metodología** utilizada esta fue de carácter descriptivo, cuantitativo. Los **resultados** muestran que el volumen financiero de las tarjetas de crédito se ha incrementado en 96.19% en los



últimos años, siendo mayor la participación en la cartera de la banca retail de la agencia, favoreciéndose más aun con la compra de la banca personal de CITIBANK. Consecuentemente el margen financiero creció, pasando de 5.80% a 59.04%; siendo la tarjeta visa clásica internacional la que genero mayor rentabilidad, con un 22.73% del total de la cartera, y el ratio del RORAC se incrementó de 5.75% en el 2013 a 17.15% en el 2015, demostrándose una tendencia creciente. La investigación **concluye** que los costos operativos en relación al incremento de la venta se vieron reducido; siendo la Agencia de Mercaderes, comparativamente con las demás agencias del territorio Sur la más rentable con 17.5%.

2.1.3. Antecedentes Locales

Quispe (2017), en su investigación “Calificación crediticia y morosidad de tarjetas de crédito en clientes del banco Interbank tienda cusco periodo 2016” (tesis de pregrado), presentado ante la Universidad Andina del Cusco, Cusco. Su **objetivo** fue describir la evaluación crediticia de los clientes que dejaron de utilizar la tarjeta de crédito de Banco Interbank Tienda Cusco en el primer trimestre de 2016. Respecto a la **metodología** esta fue descriptiva cuantitativa. Los resultados obtenidos muestran que el 35% de los clientes tiene la capacidad de pagar, pero el incumplimiento debido a la reinversión de fondos en su negocio o al pago prioritario de otras obligaciones; tales como tarifas de crédito o servicio con otros bancos, el 65% de los clientes no tiene capacidad. para pagar, es decir, no tienen liquidez para pagar. Además, la evaluación crediticia de las tarjetas de crédito se refleja en la disposición y capacidad de pago; en el primer trimestre de 2016, según el número de días de mora en la tienda interbancaria Cuzco, la morosidad se reflejó en el nivel de morosidad. La investigación **concluye** que la evaluación crediticia de tarjetas de crédito se refleja en la voluntad de pago y capacidad de pago; y morosidad se va reflejada en los niveles de morosidad de acuerdo



a sus días de atraso en el Banco Interbank tienda Cusco en el primer trimestre periodo 2016.

Nieves y Masias (2019), en su investigación “La Asimetría De La Información Y Su Incidencia En El Nivel De Endeudamiento De Los Usuarios De Tarjetas De Crédito Del Banco Internacional Del Perú – Tienda Real Plaza Cusco Año 2018”, presentado ante la Universidad Andina del Cusco. Tuvo como **objetivo** identificar la relación que existe entre la asimetría de información y la incidencia sobre el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito de la tienda Real Plaza Cusco del banco Internacional del Perú Interbank año 2018. Respecto a la **metodología** utilizada esta fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel descriptivo y de tipo aplicada; para la recolección de datos se utilizó la técnica del análisis documental y encuesta; dentro de los instrumentos se consideró las fichas bibliográficas, guías de entrevista y cuestionarios, el cuestionario, el cual fue aplicado a una muestra conformada por 194 usuarios del banco Interbank. **Los resultados** obtenidos muestran que el banco no da capacitación sobre el uso de la tarjeta de crédito a los usuarios ya que de los 194 encuestados 185 personas indicaron que nunca habían recibido capacitación por parte del banco, 9 personas indicaron que a veces habían recibido capacitación por parte del banco y ninguna persona encuestada indico que sí había recibido capacitación por parte del banco; la mayoría de las personas endeudadas de la agencia Cusco Real Plaza son personas con una edad entre 18 y 23 años con un 45.9% del total de encuestados, con un 2.1% personas entre 24 y 35 años y con un 9.8% personas entre 36 y 60 años. La investigación **concluye** que existe un bajo nivel de información en el cliente para el uso de su tarjeta de crédito ya que 185 personas indicaron nunca haber recibido capacitación por parte del banco sobre las condiciones, beneficios y riesgos del usuario de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú



Interbank – agencia Cusco Real Plaza. La mayor población endeudada esta entre personas de 18 a 24 años de edad, su línea de crédito esta entre los S/. 800 a S/. 2000 soles de la cual utilizan entre el 70% al 100% de la línea de crédito.

De la relación existente entre la presente investigación y los antecedentes internacionales, nacionales y locales indicados anteriormente, se señala lo siguiente:

Los trabajos de investigación citados estudiaron en líneas generales el consumo con tarjetas de crédito, que hace referencia a una de las variables planteadas en la presente investigación, donde se desarrolla como efecto al sobreendeudamiento, debido a que los consumidores podrían tener un posible desconocimiento del uso correcto de tarjetas de crédito, lo cual conllevaría a caer en incumplimiento de condiciones, generándose así endeudamiento, sobreendeudamiento y morosidad. Así como también buscan una relación entre consumo con tarjetas de crédito y su influencia en el sobreendeudamiento.

Así mismo, resaltan la importancia de verificar y realizar una adecuada investigación, para examinar cuál sería el grado de influencia el consumo con tarjetas de crédito en el sobreendeudamiento; lo que se relaciona directamente con el trabajo de investigación, ya buscará identificar aspectos que llevan al sobreendeudamiento por el consumo con tarjetas de crédito.

2.2. Bases legales

2.2.1. Ley N° 26702

Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros (2018)

La ley establece un marco regulatorio para las empresas que operan en el sistema financiero y de seguros, así como para empresas que desarrollan actividades



relacionadas o complementarias a los fines sociales mencionados. A menos que se indique explícitamente lo contrario, la ley no aplica al banco central.

El propósito principal de la ley es proponer el funcionamiento de un sistema financiero y un sistema de seguros competitivo, sólido y confiable que contribuya al desarrollo del país, así lo indica el Título III: Operaciones y Servicios, de Concordancias: R.SBS N° 11698-2008:

Art. 6 31. Emitir cheques de viajero; 32. Aceptar y cumplir las comisiones de confianza que se detalla en el artículo 275; 33. Recibir valores, documentos y objetos en custodia, así como dar en alquiler cajas de seguridad; 34. Expedir y administrar tarjetas de crédito y de débito (Ley N° 26702, 2018).

2.2.2. Resolución S.B.S. N° 6523- 2013

Reglamento de tarjetas de crédito y débito (2013)

El presente reglamento es aplicable a empresas de operaciones múltiples, referido al literal A del artículo 16° de la Ley General, que autoriza el envío y la administración de tarjetas de crédito y débito. Y según el Artículo 3. Principios de conducta de mercado:

La adecuada conducta de mercado de las empresas en su interacción con los usuarios, se manifiesta en sus prácticas de negocio, respecto de la oferta de sus productos y servicios, la transparencia de su información y la gestión de sus reclamos.

Las prácticas de negocio que aplican las empresas para interactuar con sus usuarios, respecto de la oferta de productos y servicios, deben involucrar: i) el diseño de estos considerando el respeto a los derechos reconocidos a los usuarios, ii) mecanismos de comercialización que no induzcan a error respecto de las características de los productos y servicios, iii) el cumplimiento de las condiciones pactadas; y, iv)



requerimientos a los usuarios, a su vez deben de ser consistentes con la naturaleza de los productos y servicios ofrecidos.

La transparencia de información es un mecanismo que busca mejorar el acceso a la información por parte de los usuarios y promover una efectiva revelación de información. En ese sentido, las empresas deben ser diligentes con la información que brindan sobre los productos y servicios ofrecidos, con el fin de que los usuarios comprendan sus características, beneficios, riesgos y condiciones aplicables, y puedan tomar decisiones de consumo informadas.

La adecuada gestión de reclamos involucra la administración integral de los reclamos y su tramitación, considerando una atención oportuna y objetiva, así como la emisión de respuestas considerando todos los aspectos del reclamo en forma comprensible y sencilla (Resolución S.B.S. N° 6523- 2013, 2013).

2.3. Bases teóricas

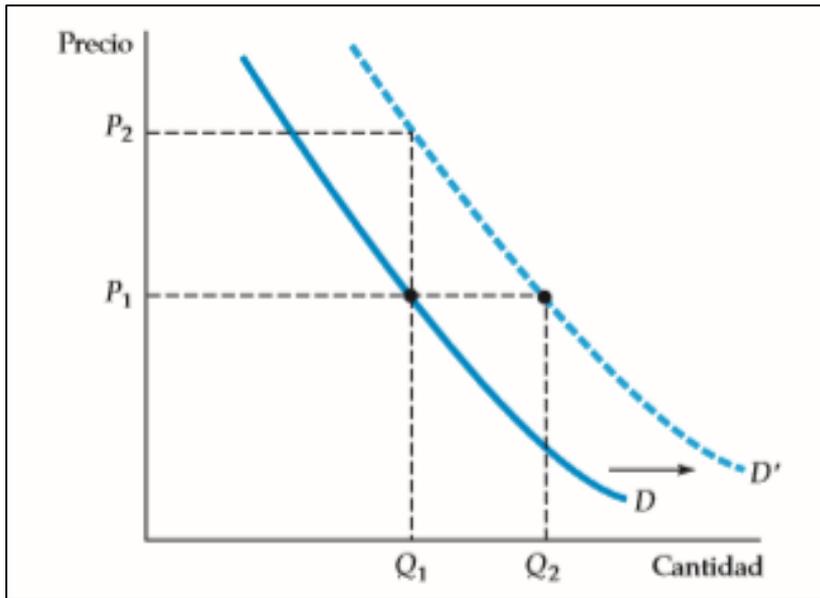
2.3.1. Teoría de la demanda

2.3.1.1. La curva de la demanda

Según Pindyck y Rubinfeld (2013), la curva de la demanda muestra cuántos consumidores están dispuestos a comprar bienes cuando varía el precio unitario. Se puede expresar de la siguiente forma matemática:

$$QD = QD (P)$$

Figura 1
Curva de la demanda



Nota. Figura obtenida del libro Microeconomía de Pindyck y Rubinfeld (2013).

En la figura 1, se observa que la curva de demanda “D” tiene una pendiente negativa, es decir si el precio es menor en relación con el precio competitivo, los consumidores se prepararán regularmente para comprar más. De igual manera, existe la tendencia de abrir el mercado a consumidores recientes al tener este precio, se darán cuenta de ello y podrán adquirir productos que antes no podían. Es por ello que el número de comprador puede variar y ser influenciado directamente solo por el precio. La renta es fundamentalmente relevante. Cuando hay consumidores que están dispuestos a gastar más dinero en ciertos bienes (Pindyck y Rubinfeld, 2013).

2.2.1.2. La demanda del individuo

La demanda esta relacionada directamente con el consumidor y de igual forma con lo que se deseen adquirir. La demanda se expresa como la disposicion de comprar, pero se debe entender que comprar es realmente la accion de adquirir, la demanda como tal se ve reflejada como la intención de compra mientras que la compra es el hecho de realizarse.

2.2.1.3. Función de la demanda



La demanda no solo se ve afectada por el precio. También se ve afectada por la renta, la cual también se presenta en el precio de otros bienes. El efecto sustitución se entiende como un aumento de los precios de los servicios (viaje en metro) Esto afecta su demanda de otros servicios. (viajes en autobús). Además, la demanda para cualquier persona dependerá de su gusto.

La función de demanda es la relación matemática entre la cantidad de bienes demandados (Q_A), el precio (P_A), la renta (Y), Precios de otros productos relacionados (P_B) y los gustos (G):

$$Q_A = D(P_A, Y, P_B, G).$$

2.2.1.4. Elasticidad de la demanda

“Es una medida, carente de unidades, es la sensibilidad de la cantidad demandada de un bien respecto al cambio en su precio cuando todas las demás variables que influyen en los planes de los compradores permanecen constantes” (Parkin, 2010, p. 86).

Cálculo de la elasticidad precio de la demanda; Para calcular la elasticidad precio de la demanda, usamos la fórmula:

$$\text{Elasticidad precio de la demanda} = \frac{\text{Cambio porcentual en la cantidad demandada}}{\text{Cambio porcentual en el precio}}$$

Para usar esta fórmula, necesitamos conocer la demanda a diferentes precios cuando todos los demás factores que afectan el plan del comprador siguen siendo los mismos (Parkin, 2010).

Para calcular la elasticidad precio de la demanda, expresamos el cambio en el precio y la cantidad de la demanda como un porcentaje del precio promedio y la cantidad promedio. Usando el precio promedio y la cantidad promedio, se puede



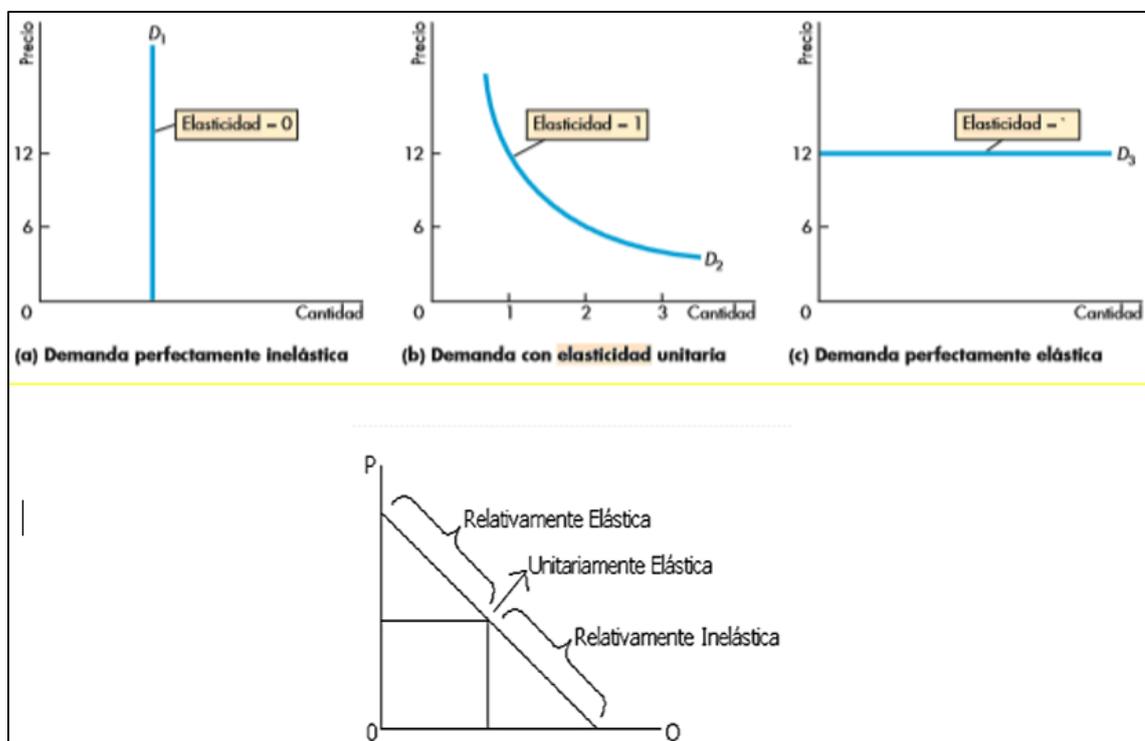
calcular la elasticidad del punto medio entre el punto inicial y el nuevo punto en la curva de demanda (Parkin, 2010).

Por lo tanto, la elasticidad precio de la demanda es el cambio porcentual en la cantidad demandada dividido por el cambio porcentual en el precio.

2.2.1.5. Demanda elástica e inelástica

En la figura 2, se muestra cuatro curvas de demanda, que cubren la gama completa de posibles elasticidades de la demanda (Parkin, 2010).

Figura 2
Elasticidad de la demanda



Nota. Tomado del libro de Microeconomía, Parkin (2010, p.88)

Demanda perfectamente elástica (EPD=infinito)

La cantidad de demanda cambia drásticamente con los cambios en los precios.

Demanda elástica (EPD > 1)

- La cantidad demandada reacciona de manera desproporcionada a los cambios de precio.
- La elasticidad precio de la demanda es mayor que uno.



Demanda con elasticidad unitaria ($EPD= 1$)

El cambio en la cantidad demandada es el mismo que el precio.

Demanda inelástica ($EPD < 1$)

- La cantidad demandada varía menos que proporcionalmente al cambio de los precios.
- La elasticidad precio de la demanda es menor que uno.

Demanda perfectamente inelástica ($EPD < 0$)

La cantidad demandada no responde a los cambios de precio.

2.3.2. Teoría de la demanda de dinero

El dinero es un activo que es parte de la riqueza financiera de las personas y las empresas y es ampliamente usado para hacer transacciones. Para que el dinero sea útil en las transacciones, debe tener una característica fundamental: ser líquido (De Gregorio, 2012).

2.3.2.1. Características del dinero

- Medio de pago: se refiere a su característica básica que se puede usar para transacciones, de modo que los bienes y servicios se intercambian por dinero. Para tomar un taxi, comprar un helado, o abonar salarios, se usa el dinero como medio de pago por excelencia. Normalmente se le llama a esta “demanda de dinero por motivo de transacción, y es su función más importante. La innovación en los mercados financieros, así como el progreso técnico, han permitido la existencia de otros medios de pago diferentes. Es decir, el dinero no es el único medio de pago.
- Unidad de cuenta: significa que los precios de los bienes se expresan en términos de dinero. También hay quienes señalan que el dinero es un estándar de pagos diferidos, a través del cual los contratos estipulan pagos futuros, pero



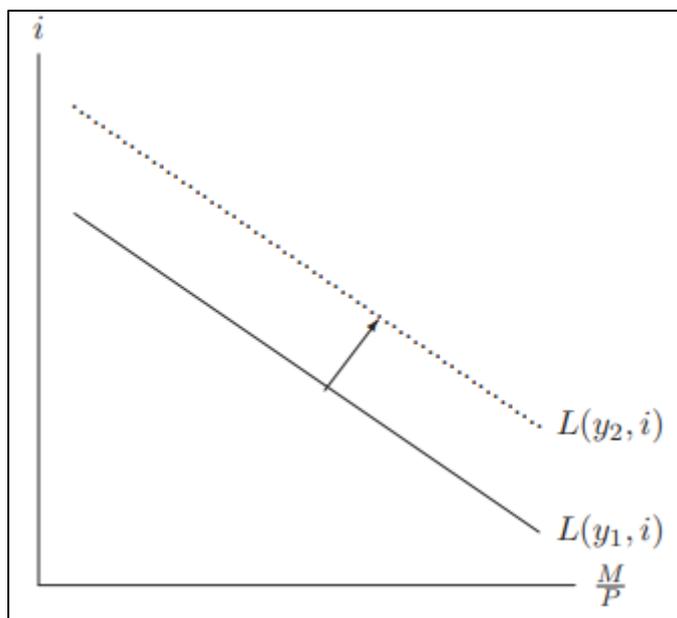
para efectos prácticos, esto también forma parte de su función como unidad de cuenta. El dinero no es la única unidad de cuenta. En muchos países existen unidades de cuenta indexadas al nivel de precios.

- Depósito de valor: significa que se puede usar para acumular activos. Esto es, el dinero puede ser usado para ahorrar, y así permite transferir recursos hacia el futuro. Sin embargo, es poco el dinero que se usa para ahorrar, pues existen muchos otros instrumentos financieros que dominan al dinero como vehículo para ahorrar.

2.3.2.2. Teoría cuantitativa de dinero

La teoría cuantitativa es la versión más simple de la demanda por dinero, ya que postula que la demanda por dinero real (M/P) es una fracción constante del producto. Sin embargo, para entender el mercado monetario es necesario estudiar de una manera más realista y completa de la demanda por dinero (De Gregorio, 2012).

Figura 3
Demanda de dinero



Nota. Figura obtenida de De Gregorio (2012)

La teoría cuantitativa parte de la siguiente definición:

$$M * V = P * y$$



Donde M es la cantidad de dinero, V la velocidad de circulación, P el nivel de precios e y el PIB real. Es decir, el lado derecho de la ecuación representa el PIB nominal, que denotaremos por Y 4. La idea es que el PIB nominal representa el total de transacciones que se realizan en la economía. Estas transacciones se realizan con dinero, el cual “circula” varias veces en la economía realizando transacciones (De Gregorio, 2012).

Si el producto es de pleno empleo (y) y la velocidad es constante, entonces esta teoría nos dice que el nivel de precios en la economía está determinado por la cantidad de dinero:

$$P = \frac{MV}{y}$$

2.3.2.3. Teoría de los fondos prestables

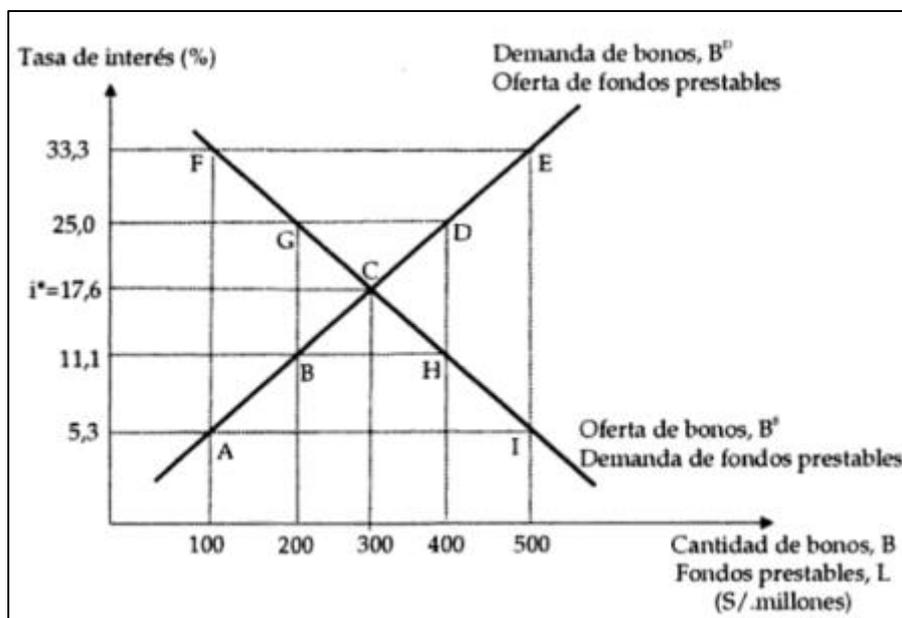
Esta teoría concilia a la teoría clásica y keynesiana, a través del argumento de que la primera debe concebirse como una teoría de largo plazo o del equilibrio natural de la tasa de interés, mientras la segunda como una teoría de corto plazo o del desequilibrio monetario de la propia tasa. Esta es una teoría financiera de la tasa de interés, en el sentido de que incluye el análisis de las decisiones de los diversos actores de la actividad financiera, se reconoce la participación de más actores que solo los agentes ahorradores e inversionistas y del sector público en la demanda de dinero, es así que se considera como actores a las empresas, consumidores, gobierno, intermediarios financieros y sector externo (Ortiz, 2001).

La teoría clásica de los fondos prestables donde la tasa de interés se determina por la interacción entre la oferta y demanda de los fondos. La demanda de fondos prestables surge para la inversión, acaparamiento o acumulación y desahorro y está formada por todos los agentes interesados en la emisión de bonos y los interesados en

prestarse recursos líquidos para pagar un rendimiento establecido, la curva de demanda de fondos prestables es igual a la curva de oferta de bonos. La oferta de fondos prestables se deriva de las cuatro fuentes básicas que son el ahorro, desacoplamiento, desinversión y crédito bancario y está formada por todos los agentes interesados en comprar bonos o prestar parte de su riqueza a cambio de un rendimiento esperado (Loza, 2021).

Figura 4

Determinación de la tasa de interés de equilibrio en el enfoque de los fondos prestables



Nota. Obtenido de Fernández (2004)

2.3.3. Las finanzas conductuales

Para definir las finanzas conductuales, es necesario basarse en el estudio del impacto de la psicología aplicada y la sociología en el comportamiento de los profesionales financieros y su impacto posterior en los mercados. Para el autor Sewell (2008, como se citó en Hernández, 2009), señala que al intentar explicar cómo y por qué los mercados emergentes son ineficientes, se debe realizar un análisis financiero de las ciencias sociales, las que en general han despertado interés y relevancia.

El autor Shiller (2006, como se citó en Hernández, 2009), manifiesta acerca de esta teoría es contradictoria con el resto de teorías, ya que se basa en la idea de la



eficiencia del mercado, esta teoría dominó el mundo académico alrededor de la década de 1970. Pero ahora, la mayor parte de la base teórica financiera es moderna o neoclásico. Al mismo tiempo, la revolución de las expectativas racionales en la teoría económica ha llenado de entusiasmo a las universidades y ha establecido su propio estatus con un nuevo concepto, que ha atraído la atención de las universidades.

La teoría de la economía financiera moderna se basa en la siguiente creencia: el cuerpo representativo en la economía es racional y tiene dos formas: toma decisiones basadas en los axiomas de la teoría de la utilidad esperada y hace predicciones no sesgadas sobre el futuro. Un supuesto extremo de esta versión de la teoría es que todo sujeto actúa de acuerdo con estos paradigmas. Al cuestionar el hecho de que la mayoría de los agentes no actúan de esta manera, los defensores del pensamiento tradicional argumentan que, de hecho, ciertos agentes de la economía toman decisiones subóptimas y los inversores marginales no son un problema. En otras palabras, la persona que toma una decisión de inversión en particular debe ser racional (Hernández, 2009).

Con la aplicación de técnicas de psicología cognitiva y su interpretación de fenómenos anormales en la toma de decisiones económicas racionales, los trabajos de Kahneman y Tversky (1974, como se citó en Hernández, 2009) utilizan evidencia empírica para demostrar que las personas son consistentes y relevantes irracionales, Y criticar enérgicamente la teoría de la utilidad esperada, que hasta ahora ha sido considerada como un modelo descriptivo para guiar el proceso de decisión de riesgo. Al buscar respuestas, los investigadores del comportamiento desafiaron muchas suposiciones en modelos financieros recientes. Por ejemplo, uno de estos supuestos es la existencia de inversores racionales que operan en el mercado, tienen información perfecta sobre eventos económicos y de mercado y utilizan esta información para tomar decisiones racionales.



Los estudiosos en economía experimental y finanzas conductuales generalmente parten de un punto de partida común, que refuta la suposición de los economistas post keynesianos de que los actores económicos siempre pueden actuar de manera razonable maximizando la utilidad esperada. Los dos grupos de investigadores no asumieron que los actores económicos son racionales y, por lo tanto, siempre toman las acciones correspondientes, sino que a menudo realizan investigaciones basadas en los conocimientos proporcionados por la psicología para tratar de explicar este fenómeno denominado comportamiento económico.

Para Stewart (2006, como se citó en Hernández, 2009), en tan solo unos años, es más probable que los economistas financieros acepten explicaciones racionales imperfectas, y es más fácil reconocer que los tomadores de decisiones económicas no siempre son racionales, porque como seres humanos, son propensos a emitir juicios erróneos. Se vuelven más receptivos a explicaciones racionales imperfectas y es más fácil darse cuenta de que quienes toman las decisiones económicas no siempre son racionales, porque como seres humanos, son propensos a emitir juicios erróneos.

Las finanzas conductuales son un nuevo campo de investigación, que se centra en los factores cognitivos y los problemas emocionales que afectan el proceso de toma de decisiones de las personas, los grupos y las organizaciones. Este campo tiene como objetivo analizar el comportamiento individual y los fenómenos del mercado, y combina psicología, sociología y teoría financiera. En resumen, trata de comprender mejor los comportamientos de los profesionales financieros y la influencia posterior que ejercen en los mercados en los que operan a través de modelos de actores que no son completamente racionales.

2.3.4. El crédito al consumo



El autor Cetelemen (2010) indica que son todas aquellas operaciones de créditos que se emplean al satisfacer necesidades personales, indicando que se trata de solicitar créditos para poder facilitar la adquisición de algún bien o requerir algún servicio la cual está al margen de la actividad que realiza: dicho financiamiento es destinado para la compra de algún auto, o cubrir el gasto instalaciones de muebles, compra de electrodomésticos, algún viaje.

El crédito al consumo cumple un patrón muy común, el cual es facilitar y dar rapidez a apilar productos elaborados en serie dentro de un mercado, esto impulsa el desarrollo de industrias generalmente de duradero consumo. Si los consumidores siempre tienen suficiente liquidez para hacer frente al pago, la demanda se reducirá. Al mismo tiempo, el consumo fomenta un proceso productivo empresarial rentable y propicia la producción en masa (Pinto, 2013).

Teniendo en cuenta que enfrentan mayores restricciones presupuestarias, esto beneficia particularmente a las personas de bajos ingresos. La teoría del ciclo de vida demuestra que, debido a la fuente de los fondos, las personas pueden incrementar la posibilidad de pago y mantener un nivel de gasto estable en el tiempo, lo que se relaciona con la expectativa de obtener recursos a lo largo del ciclo de vida. Ando y Modigliani, la Teoría del Ciclo Vital, afirman que los ingresos de las personas son proporcionales a su escasez en la juventud y la jubilación, porque los ingresos son los más bajos, mientras que ocurre lo contrario en la mediana edad (Pinto, 2013).

De esta manera, las personas se endeudarán durante la adolescencia, ahorrarán en la edad adulta debido a mayores ingresos y ahorrarán en la vejez sin trabajar. La teoría asume que el consumo es constante y uniforme, y muestra que el resultado de la tasa de ahorro para toda la vida laboral es igual a las necesidades financieras de la vida inactiva o jubilada del individuo.



Para Cetelem (2010), el crédito al consumo permite realizar alguna compra de servicios o bienes sin la necesidad de que el comprador tenga la totalidad del coste del producto en ese momento. Al facilitar las compras, el crédito es esencial para el crecimiento de las ventas, la creación de empleo y el desarrollo económico de un país.

Los entes que dan el servicio de brindar un crédito, por su discernimiento y práctica, realizan esta actividad con la máxima profesionalidad y seguridad. Los productos de financiamiento se pueden encontrar en instituciones que venden bienes y servicios, así como instituciones de crédito (bancos o instituciones financieras de crédito) quienes se especializan en otorgar préstamos y tarjetas de crédito y administrarlos (Cetelem, 2010).

2.3.4.1. Tipos de créditos al consumo

Según Cetelem (2010), se pueden encontrar tres tipos de crédito al consumo bajo diferentes nombres de productos o soporte:

El préstamo clásico

Este tipo de préstamos es el más común ya que la gran mayoría recurre a este, a través de este el consumidor solicita alguna forma de financiación del importe al realizar alguna compra, este tipo de crédito tiene un tiempo de duración ya establecida, al momento de solicitar la financiación el consumidor ya sabe el plazo y el número de cuotas que se tiene que pagar mensualmente hasta amortizar el crédito (Cetelem, 2010).

Crédito sin intereses

El crédito sin interés se expresa como el crédito que no tiene ningún coste en el interés hacia el consumidor y es por ello que tienen cuotas iguales, en algunas ocasiones se tiene alguna forma de comisión de formalización (Cetelem, 2010).

El crédito revolving - permanente



Trata de articular normalmente el uso de una tarjeta de crédito de una forma más específica, por otro lado, la línea de crédito por la cual se puede realizar una transacción de dinero, teniendo en cuenta el límite autorizado, este límite va variando de acuerdo a la mensualidad que se desea pagar, de esta manera el titular ya tiene una reserva de dinero que en algún momento estará a su disposición y de esta manera no dependerá financieramente de solicitar un crédito para que pueda efectuar una compra (Cetelem, 2010).

2.3.5. Teoría del ciclo vital

El economista Franco Modigliani, premio Nobel de Economía en 1985 al plantear una hipótesis de vida, se cree que, en el período activo, los ahorros personales y forman el capital consumido en la jubilación (Bergé, 2019).

La teoría del ciclo de vida explica que las personas ahorran durante los períodos de fuerte generación de ingresos, gastan menos de lo que les permite su poder adquisitivo y creen que sus ingresos serán inferiores a sus gastos después de la jubilación. En otras palabras, la teoría de Modigliani se basa en la gestión de los ahorros para la jubilación. En su teoría, busca cambiar el enfoque en el dinero y el ahorro personal con el fin de despertar la atención de la sociedad hacia el bienestar económico futuro y establecer una buena cultura de ahorro (Bergé, 2019).

Asimismo, para Morettini (2002) citado por Holguin (2017), el postulado principal de esta teoría, “son los consumidores los que buscan tener una calidad de vida estable a lo largo de su vida. Dado que solo obtienen ingresos en una vida activa, deben ahorrar en esta parte de su vida para mantener el nivel de consumo a futuro” (p. 27).

Holguin (2017), basado en la teoría de que el consumo en un período específico depende de la expectativa de ingresos de por vida más que de los ingresos actuales. Indica que, “los ingresos tienden a cambiar sistemáticamente durante la vida de una



persona, por lo que el comportamiento de ahorro personal depende en gran medida de la etapa por la que atraviesa la persona en su ciclo de vida” (p.28).

2.3.6. Restricción presupuestaria Inter temporal

Para De Gregorio (2012), las teorías la del ciclo de vida de Modigliani, y la del ingreso permanente de Friedman, tienen como piedra angular la restricción presupuestaria Inter temporal de los individuos.

Si el individuo “vende” todos sus ingresos futuros le pagaran una suma igual a VP (Ingresos netos del trabajo); por lo tanto, a este término le podemos llamar riqueza humana, ya que es el valor presente de todos los ingresos del trabajo: el retorno al capital humano. Por lo tanto, la restricción presupuestaria Inter temporal es (p. 70):

$$VP(\text{consumo}) = \text{Riqueza Humana} + \text{Riqueza Física}$$

El valor presente del total de consumo debe ser igual a la riqueza total; no se puede consumir más allá de ello.

2.3.7. Consumo Inter Temporal

Para Bonifaz y Lama (2020) en un problema de optimización Inter temporal. Consideremos un individuo que vive “T” años, a lo largo de los cuales percibe una remuneración igual a “w”, gana una tasa de interés “r” sobre sus ahorros, y paga sus deudas a la misma tasa. Dado una senda del nivel de consumo (C) a lo largo del tiempo, sus ahorros (S) evolucionan de acuerdo con la siguiente ecuación (p. 127):

$$S' = w + rS - C$$

Donde:

S' = variación del ahorro

$(w + rS)$ = los ingresos

C = el consumo



Además, no ha recibido herencia alguna y piensa consumir toda su riqueza a lo largo de su vida, por lo tanto:

$$S(0) = S(T) = 0$$

Por lo tanto, el individuo presenta la siguiente función de utilidad Inter temporal

$$U = \int_0^r \ln(C) e^{-pt} dt$$

2.3.8. Demanda de créditos

La teoría del ciclo de vida anteriormente mencionada, es la determinante principal de la demanda de créditos. Es así, que en el estudio de Magri (2007), citado por Layme y Pérez (2016), es necesario enfatizar que, debido a la edad, la persona deja de pedir prestado, esto se explica por la teoría del ciclo de vida, el consumo máximo de una persona es en la etapa adulta. Asimismo, el nivel educacional, resultan tener relación directa con la probabilidad de endeudarse. Por tanto, la edad es una variable significativa que presenta una relación negativa; específicamente en la etapa adulto, con respecto a los jóvenes; pues tratan las tarjetas de crédito como préstamos financieros.

Finalmente, Modigliani (1949, como se citó en Layme y Pérez, 2016), indica que la hipótesis del Ciclo de Vida plantea que la decisión de consumo, y así la del ahorro, está sujeta al comportamiento de diferentes variables (como el ingreso, la riqueza, entre otras) en el largo plazo para que en diferentes periodos se mantenga un nivel de consumo. Con ello, en los primeros años de su vida mientras inicia su periodo laboral se endeuda o usa los recursos adquiridos de generaciones anteriores (como herencias), cuando trabaja cancela deudas adquiridas y además ahorra para tener recursos en su jubilación y así conservar un consumo promedio durante su vida. El consumo de un individuo está sujeto a sus preferencias (en relación a la edad) y los recursos disponibles que se esperan sean constantes.



Es así que, de lo mencionado anteriormente, Layme y Pérez (2016) construyen la función de demanda de tarjetas de crédito bancaria, la cual contiene las siguientes variables:

La expresión de la función de demanda de TC es:

$$D_{tcb} = f(Y, TTcb, TTcnb, Promdes, Disefec, Facpago, Neduc, Edad)$$

Dónde:

- D_{tcb} : demanda de tarjetas de crédito bancarias
- Y : ingreso
- $TTcb$: tasa de interés de las tarjetas de crédito bancarias (precio del bien)
- $TTcnb$: tasa de interés de las tarjetas de crédito no bancarias (precio del bien sustituto)
- $Promdes$: promociones y descuentos
- $Disefec$: disposición de efectivo
- $Facpago$: facilidades de pago
- $Neduc$: nivel educativo

2.3.9. La tarjeta de crédito

Para la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2018), es una herramienta de pago a través de la cual se puede acceder a líneas de crédito por un período específico. Este es un método de financiación, al que se está obligado a reembolsar el monto utilizado y pagar los intereses, comisiones bancarias y honorarios pactados contractualmente, esta obligación se le notifica en el estado de cuenta mensual. Una tarjeta de débito es una herramienta de pago que puede utilizar para realizar muchas operaciones sin utilizar efectivo, siempre que haya dinero en la cuenta.

Esparza y Renzo (2017), Mencionaron que la tarjeta fue emitida por una institución financiera, permitiendo ciertas operaciones en cajeros automáticos y el uso



del crédito para la compra de bienes y servicios; su apariencia suele ser plástica con una banda magnética. También se le llama moneda plástica porque es un método de pago que no requiere dinero físico y financiamiento automático.

A diferencia de una tarjeta de débito, el usuario de una tarjeta de crédito ya ha firmado un contrato de deuda con el banco, aunque una tarjeta de débito también es una forma de pagar cuando no hay dinero.

En 1914, Western Unión entregó la primera tarjeta de crédito a nivel mundial, que solo pueden usar sus clientes preferidos. Del mismo modo, los hoteles, gasolineras y grandes almacenes le siguen de cerca. Pero no fue hasta la década de 1950 que Diners Club introdujo tarjetas de crédito que se podían usar en diferentes ubicaciones y en más de 100 bancos. al principio, los bancos no cobraron intereses a sus clientes, pero sí cobraban impuestos a los locales que aceptaban transacciones con tarjetas de crédito (Esparza y Renzo, 2017).

American Express y VISA comenzaron a emitir tarjetas de crédito en 1958. Esta tarjeta de crédito nació luego de establecer una sociedad entre bancos de Estados Unidos y España, con el fin de ingresar al mercado internacional. MasterCard, Diners Club, Visa y American Express se reconocen instantáneamente en todo el mundo (Esparza y Renzo, 2017).

2.3.9.1. Tarjetas de crédito en el Perú

Cuatro marcas de tarjetas de crédito se emiten en Perú: MasterCard, VISA, American Express y Diners Club. Estos brindan diferentes beneficios como:

- Millas aéreas
- Asistencia en viajes
- Cashback
- Descuentos



- Puntos
- Ingreso a salones VIP de aeropuertos
- Servicio de concierge
- Chef a domicilio (Esparza y Renzo, 2017).

Es así que, no todas las tarjetas se ofrecen en todo el Perú. Algunos beneficios suelen ser limitados. Por ejemplo, en la ciudad de Piura no se puede obtener una tarjeta de crédito Diners Club. O bien, no hay una tarjeta que pueda disfrutar de descuentos de chef en casa (Esparza y Renzo, 2017).

Por otro lado, su uso a nivel nacional será autorizado o no autorizado por la empresa requerida. Asimismo, no todo el mundo puede utilizar todas las tarjetas de crédito. Las condiciones para obtener la tarjeta son:

- Ingresos del individuo.
- Usos principales: compra, compra a plazos, traslado de deuda, procesamiento de efectivo.
- Marca: American Express, Master Card, Visa.
- Ingreso al mes: desde S/. 48022 en adelante.
- Beneficios: puntos millas, cashback, descuentos (Esparza y Renzo, 2017).

2.3.9.2. Elementos de la tarjeta de crédito

De acuerdo a VisaNet Uruguay (2015, como se citó en Esparza y Renzo, 2017), los elementos que componen una tarjeta de crédito son:

- a) Nombre de usuario: se distingue por tener impreso en alto relieve.
- b) Número de tarjeta: es asignado según la norma ISO / IEC 781225. Normalmente consta de 16 dígitos y puede ser incluso hasta de 19.
- c) Nombre de la entidad bancaria: se ubica en el encabezado de la tarjeta, en el frente de la tarjeta.



- d) Período de vigencia: ubicado en la parte inferior del frente. Aquí se especifica el mes y año en que caduca el plástico, pero no se especifica el mes y año en que caduca la cuenta bancaria. Se puede utilizar hasta el último día del mes especificado.
- e) Holograma: es un símbolo original y seguro, cada marca tiene una imagen tridimensional diferente.
- f) Logotipo de la marca de la tarjeta: está ubicado en la caratula de la tarjeta, se identifica como débito o crédito.
- g) Tira de firma del titular: en el reverso, debajo de la tira magnética, coloque la firma que solo autoriza el uso de la tarjeta para operaciones.
- h) Cinta magnética: ubicada en la parte posterior, es una banda oscura compuesta por partículas ferromagnéticas, que se utiliza para almacenar información codificada. Este método fue inventado por IBM en 1960.
- i) Información sobre el emisor de la tarjeta: contiene información breve sobre el emisor de la tarjeta, el sitio web, el número de contacto y si otras personas encuentran el lugar donde se emitió la tarjeta plástica. También indica en qué cajeros automáticos se puede utilizar.
- j) Chip: para SBS (2014, como se citó en Esparza y Renzo, 2017), se trata de una nueva medida de seguridad. Realiza la misma función que la banda magnética, pero puede evitar la clonación o el fraude con tarjetas. En Perú, SBS permite que todas las instituciones financieras emitan tarjetas de crédito con chip e instalen cajeros automáticos que puedan leerlas antes del 31 de diciembre de 2015.
- k) CVV: el valor de verificación de la tarjeta, también conocido como CSD (código de seguridad de la tarjeta) o CVV2, es un código utilizado para las



operaciones de Internet. De esta manera, no se requiere tarjeta física para el pago.

2.3.8.3. Requisitos para acceder a las tarjetas de crédito

Esparza y Renzo (2017), mencionaron que, dependiendo de la entidad emisora, los requisitos para acceder a diferentes tarjetas en el mercado financiero también son diferentes. Por lo general, comienza con una tarjeta de crédito clásica, que se puede "actualizar" según el aumento de salario, el número de cambios y la puntualidad del pago. Obtener una actualización significa que los usuarios pueden acceder a niveles más altos en la tarjeta de crédito, obteniendo así un límite de crédito mayor, derechos relacionados más altos y tasas de interés más bajas. Los principales requisitos para adquirir una tarjeta de crédito clásica en instituciones financieras son:

Tabla 1
Requisitos para acceder a una tarjeta de crédito

Requisitos	Falabella	BCP	GNB	BBVA	INTERBANK	DINERS
Copia DNI	*	*	*	*	*	*
Edad	>22	>20	>22	>22	>21	>21
Recibo de luz/ agua o verificación domiciliaria	*	*	*	*	*	*
Ingresos	> S/.480.00	> S/.700.00	> S/.1000.00	> S/.1000.00	> S/.700.00	> S/.4000.00
Boletas de pago	*	*	*	*	*	*

Nota. Esparza y Renzo (2017)

El requisito puede no aplicarse en determinadas circunstancias, como cuando recibe su primera, cuarta o quinta clase de activos en una entidad. El banco almacena en su base de datos información de sus clientes (Esparza y Renzo, 2017).

2.6.8.4. Consumo de tarjetas de créditos

Para Esparza y Renzo (2017), la característica principal de una tarjeta de crédito es que los usuarios pueden gastar cuotas mensuales. Los principales usos son:

Compras: compras en ubicaciones físicas o virtuales. Por lo general, esta tarjeta se utiliza para compras a granel.



- Manejo de efectivo: según entrevistas con expertos, utilizar una tarjeta de crédito para retirar dinero de un cajero automático y utilizarlo de forma gratuita es una opción que se ofrece, pero debido a la alta tasa de interés, se considera un sacrificio muy alto. Recomiendan solicitar préstamos personales u otros productos según las necesidades del cliente.
- Transferencia de deuda: si paga menos intereses con tarjeta de crédito, esta es una opción interesante. Sin embargo, muchas personas abusaron de él y finalmente despertaron un gran interés.

2.6.8.5. Determinantes de la demanda con tarjetas de créditos

Baño (2015), menciona que los principales determinantes de la demanda de tarjetas de créditos son :

- Genero de clientes
- Edad
- Tarjetas adicionales otorgadas
- Ocupación de los clientes
- Destinos de consumo
- Gustos y preferencias (eventos promocionales).

2.6.8.6. Tarjetas de créditos Interbank

Respecto a las tarjetas de crédito que maneja el banco Interbank se tienen la siguiente hoja de resumen donde señala información detallada sobre el importe mínimo de Línea de Crédito y condiciones de la misma, beneficios, comisiones, gastos, tasa de interés moratorio en caso de incumplimiento, facturación, pagos, seguros, orden de imputación de pagos, tributos, tasa de interés, pagos anticipados, pagos en exceso, entre otra información relevante para el Cliente al momento de suscribir el presente documento y adquirir una Tarjeta.



Figura 5

Intereses, Comisiones y Gastos de Tarjeta de Crédito Interbak

Tarjetas de Crédito	Visa		Mastercard		Visa y Mastercard			Visa
	Access	Premia	Clásica	Clásica	Oro y Cashback Oro*	Platinum y Cashback Platinum*	Signature y Cashback Signature	Infinite
Tasa efectiva anual	La TEA máxima equivalente es: -Para consumos revolventes, cuotas fijas y sobregiros a) Soles (1) b) Dólares: -Paradisposición de efectivo y consumos en casinos a) Soles b) Dólares -Para Extracash: -Para Compra de deuda:							
	79.99% 65.92%	79.99% 65.92%	79.99% 65.92%	79.99% 65.92%	79.99% 65.92%	79.99% 65.92%	79.99% 65.92%	79.99% 65.92%
	83.31% 65.92%	83.31% 65.92%	83.31% 65.92%	83.31% 65.92%	83.31% 65.92%	83.31% 65.92%	83.31% 65.92%	83.31% 65.92%
	59.92%							
	26.68%							
Tasa de costo efectiva anual (2)	La TCE máxima: -Para consumos revolventes, cuotas fijas y sobregiros a) Soles b) Dólares: -Paradisposición de efectivo y consumos en casinos a) Soles b) Dólares							
	93.19% 78.43%	105.37% 90.44%	105.37% 90.44%	108.38% 93.40%	130.62% 115.20%	159.26% 143.26%	178.08% 161.78%	196.56% 179.96%
	93.73% 75.47%	103.37% 84.77%	103.37% 84.77%	105.77% 87.08%	123.65% 104.21%	147.01% 126.23%	162.60% 141.68%	178.03% 156.60%
Interés moratorio (3) (4)	Aplica solo si incumples con tus fechas de pago. Se calcula diariamente a partir del día siguiente del vencimiento de la fecha de pago. a) Soles: b) Dólares							
					12.42% 9.90%			

Nota. Plataforma Interbank

Figura 6

Intereses, Comisiones y Gastos de Tarjeta de Crédito Interbak

Tarjetas de Crédito	Visa		Mastercard		Visa y Mastercard			Visa
	Access	Premia	Clásica	Clásica	Oro y Cashback Oro*	Platinum y Cashback Platinum*	Signature y Cashback Signature	Infinite
Membresía	Se cobra una vez al año.							
	Sin costo	S/ 60	S/ 60	S/ 75	S/ 170	S/ 300	S/ 400	S/ 500 (5)
Seguro de desgravamen (*)	Se cobra mensualmente al cierre de cada periodo de facturación (6). <input type="checkbox"/> Endosado <input checked="" type="checkbox"/> Interseguro							
	S/ 5.50	S/ 5.50	S/ 5.50	S/ 3.99	Visa Oro: S/ 6.00 Otras Oro**: S/ 4.99	Visa Plat.: S/ 6.50 Otras Plat.**: S/ 5.99	Visa Sig.: S/ 6.50 Otras Sig.**: S/ 5.99	S/ 6.50
Servicios asociados a la tarjeta de crédito	Envío físico de estado de cuenta: Se cobra si tienes deuda o has realizado consumos y/o disposición de efectivo. Conversión de moneda: Por consumos realizados en una moneda diferente a dólares americanos.							
				S/ 10				
				3% del importe de consumo				
Uso de canales: Solo para retiro en efectivo (7)	-En cajeros Globalnet. -En otros cajeros, en Perú y en el extranjero. -En ventanillas de Tiendas Interbank.							
				4.99% mínimo: S/ 15 o US\$ 5 3.5% mínimo: S/ 20 o US\$ 6 4.99% mínimo: S/ 20 o US\$ 6				
Reposición de tarjeta de crédito	Se cobra cada vez que solicites la emisión de un nuevo plástico (titular y/o adicional) por pérdida, robo o deterioro.							
				S/20				

Nota. Plataforma Interbank



- Para la tarjeta de crédito Visa Premia solo aplican las tasas de interés expresadas en la moneda soles, debido a que su facturación es únicamente en soles. Si el cliente realiza consumos en dólares, se utilizará el tipo de cambio del día en que se procese la operación. (2) TEA + comisiones y/o gastos
- No incluye costos o gastos notariales o judiciales que estarán a cargo del cliente en caso incurra en cobranza judicial o prejudicial. Si el cliente se atrasa en pagar la deuda, será reportado a la Central de Riesgo, sobre la base de lo establecido por las disposiciones legales vigentes al momento del incumplimiento.
- El interés moratorio es equivalente al 15% de la tasa máxima de interés convencional compensatorio publicado por el BCR, y varía cada 6 meses (mayo y noviembre) por lo que la actualización de la tasa de interés moratorio lo puede revisar en www.interbank.pe. Se aplica de forma adicional a la tasa de interés convencional compensatorio de la tarjeta de crédito en la moneda correspondiente: MN (Moneda Nacional) y ME (Moneda Extranjera)". Se aplica sobre el saldo pendiente de pago, a partir del día siguiente del vencimiento de tu fecha de pago, siempre y cuando no se haya cumplido con el pago mínimo del mes.
- La membresía anual de Tarjeta adicional es S/ 250.
- Interbank ofrece el Seguro de Desgravamen con Interseguro Compañía de Seguros S.A. (Póliza Nro. 500105 - Soles). Los riesgos cubiertos de dicho seguro son fallecimiento, invalidez total y permanente por accidente o enfermedad; los términos se detallan en el "Certificado de Seguro de Desgravamen de Tarjetas de Crédito" que te entregamos con esta Hoja Resumen. No estás obligado a tomar el seguro ofrecido, puedes endosar tu



seguro personal a favor de Interbank. El endoso del seguro de desgravamen no tiene costo.

- La comisión corresponde al uso del canal para disposición de efectivo; no hay cobro de comisión por consulta de saldos, movimientos y pago de servicios. Para la tarjeta Visa Premia solo aplica la tarifa en moneda soles. Los canales libres de costo para disposición en efectivo, para todas las tarjetas, son Banca por internet, App, Interbank agentes y cualquier otro canal que Interbank ponga a tu disposición.

2.3.10. Sobreendeudamiento

Para la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2018), cuando los deudores del sistema financiero contraen demasiada deuda en comparación con sus ingresos y capacidad de pago, se producirá un sobreendeudamiento, lo que pone en riesgo el cumplimiento de las obligaciones.

El sobreendeudamiento ocurre cuando no se puede mantener el nivel de endeudamiento personal (relativo a los ingresos corrientes y los recursos adicionales generados por la venta de bienes inmuebles o activos financieros) (Trujillo, 2010).

De acuerdo con *CEO Working Group* (2014), esta es la razón por la que las deudas no se pueden pagar en su totalidad a tiempo. Sin embargo, no todos los problemas de pago se deben a una deuda excesiva, por lo que es importante distinguir que la deuda excesiva es el principal impulsor del comportamiento de incumplimiento.

Para Holguin (2017), cuando no se pueda mantener el nivel de endeudamiento personal comparado con los ingresos actuales y los recursos adicionales obtenidos de la venta de bienes inmuebles o activos financieros, se producirá un endeudamiento excesivo.

2.3.10.1. Razones del sobreendeudamiento



Holguin (2017), menciona que el prestatario tiene una razón para pedir prestado dinero solo antes de estar sobreendeudado. Por otro lado, el prestamista tampoco está interesado en clientes sobreendeudados. Por lo tanto, el sobreendeudamiento es un resultado inesperado para ambas partes y para un mercado perfecto.

2.3.10.1.1. Influencias externas

El primer conjunto de factores que pueden hacer que los prestatarios caigan en problemas de deudas está fuera del control del prestamista. En algunos casos, aunque la decisión del préstamo es correcta, los choques externos pueden hacer que la carga de la deuda sea insostenible. El impacto adverso en los ingresos o gastos de los pequeños prestatarios puede dificultar el control del nivel de deuda existentes (Holguin, 2017).

2.3.10.1.2. Comportamiento del prestamista

Independientemente del entorno institucional, el endeudamiento excesivo es causado en última instancia por las dos partes que toman las decisiones crediticias, es decir, el prestamista y el prestatario (Holguin, 2017).

2.3.10.1.3. Comportamiento del prestatario

Se debe prestar atención al papel de los prestatarios en las relaciones crediticias destructivas y su contribución a su propia deuda excesiva. Debe admitirse que, hasta cierto punto, proteger a los prestatarios de un endeudamiento excesivo puede significar protegerlos de su propia influencia (Holguin, 2017).

2.3.9.2. Tipos de sobreendeudamiento

2.3.9.2.1. El sobreendeudamiento activo

Está relacionado con la adicción al consumo, o al menos con el consumo inconsciente. El primero se debe al uso excesivo de la deuda por parte de las personas, que hacen un uso extensivo del crédito para mejorar sus condiciones económicas y financieras



futuras (Trujillo, 2010). El valor de la deuda contraída por un particular es mayor que el valor efectivamente pagado.

2.3.9.2.2. El sobreendeudamiento pasivo

Para Trujillo (2010), esto se debe a que ciertas emergencias imprevistas pueden reducir la capacidad de ingresos o aumentar los gastos para evitar enfrentar deudas, como renuncia, accidentes, enfermedad o muerte de uno de los cónyuges, soportar gastos imprevistos (aumento de la familia), enfermedad de los niños, sanciones fiscales, etc.), abandono del trabajo de la mujer de cuidar a los hijos, separación o divorcio, etc.

La existencia de estos factores externos más allá del control del individuo puede afectar negativamente la capacidad de pago y hacer que pasivos que antes eran manejables ya no sean sostenibles (Trujillo, 2010).

2.3.9.3. Cómo medir el sobreendeudamiento

Para Kempson (2002) citado por Chovar y Salgado (2010) se cree que los resultados del análisis multivariado muestran que el uso del crédito afecta la tendencia de los hogares a incumplir uno o más compromisos convencionales, y cuantos más compromisos crediticios tienen, mayor es el riesgo de morosidad. Por lo que, la capacidad de endeudamiento de una persona o una familia es el capital máximo que se puede pedir prestado sin comprometer su integridad financiera. Los diferentes expertos consultados consideran el límite de endeudamiento total entre el 35% y el 40%, dependiendo de las comisiones fijas y avalistas considerados por la entidad correspondiente. Como indica Idealista, el banco no aprobará préstamos con pagos mensuales superiores al 35% de estos ingresos.

Según Parodi (2018), en una publicación de Perú 21 existe una regla práctica; los pagos mensuales por deudas no deberían superar el 35% de sus ingresos netos. De lo contrario, se estaría cayendo en el sobreendeudamiento.



En general, en este estudio, el 35% de sus ingresos netos se considera capacidad de endeudamiento de una persona. En otras palabras, es el 35% de los fondos restantes disponibles de su ingreso total (nómina, intereses generados por depósitos, ingresos extra...) y los gastos fijos. Estos últimos incluyen hipotecas o alquileres, préstamos para automóviles u otros préstamos personales, compras a plazos y facturas fijas de servicios públicos (agua, luz, comunicaciones).

En términos matemáticos la fórmula de la capacidad de endeudamiento sería la siguiente:

$$CE = (IT - GF) * 35\%$$

CE: Capacidad de Endeudamiento

IT: Ingresos Totales Mensuales (nómina, depósitos bancarios...)

GF: Gastos Fijos (recibos, otros posibles préstamos...)

2.3.10. Acuerdos de Basilea

2.3.10.1. Basilea I

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS] (2019), el Nuevo Acuerdo de Capital, o Basilea II, proporciona un conjunto de principios y recomendaciones del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, cuyo objetivo es promover la convergencia regulatoria para medir y gestionar estándares más avanzados para riesgos clave en la industria bancaria.

El Comité de Basilea es parte del Banco de Pagos Internacionales [BPI] (abreviatura en inglés). Fue establecido con el consentimiento de los representantes de los bancos centrales de los 10 países más industrializados. El propósito es formular una serie de principios y Estándares de supervisión. No solo es bienvenido por los estados miembros, también es bienvenido por la mayoría de los países del mundo (SBS, 2019).



A través de la SBS, Perú conoce las ventajas de seguridad y estabilidad que brindan esquemas como los propuestos en Basilea II, y no está excluido de esta reforma regulatoria bancaria internacional. El cronograma de implementación de Perú comenzó en 2007 con el estudio de impacto y la emisión de la normativa necesaria para la implementación del Nuevo Acuerdo de Capital (NAC). La primera fase se prolongó hasta junio de 2009, desde julio de 2009, se implementaron los métodos estandarizados de riesgo de crédito y riesgo de mercado, y los métodos estándar básicos y alternativos de riesgo operacional. Asimismo, a partir de este día, la empresa puede solicitar el uso de modelos internos.

A raíz de la reciente crisis financiera internacional, que evidenció la necesidad de fortalecer la regulación, supervisión y gestión de riesgos del sector bancario, el Comité de Basilea inició en el 2009 la reforma de Basilea II, actualmente llamada Basilea III. En este sentido, actualmente la SBS está evaluando la implementación de estos cambios de acuerdo a la realidad peruana (SBS, 2019).

2.3.10.2. Basilea II

El Nuevo Acuerdo de Capital o Acuerdo de Basilea II, o el Nuevo Acuerdo para abreviar, propone una nueva estructura de requisitos de capital basada en los siguientes tres pilares:

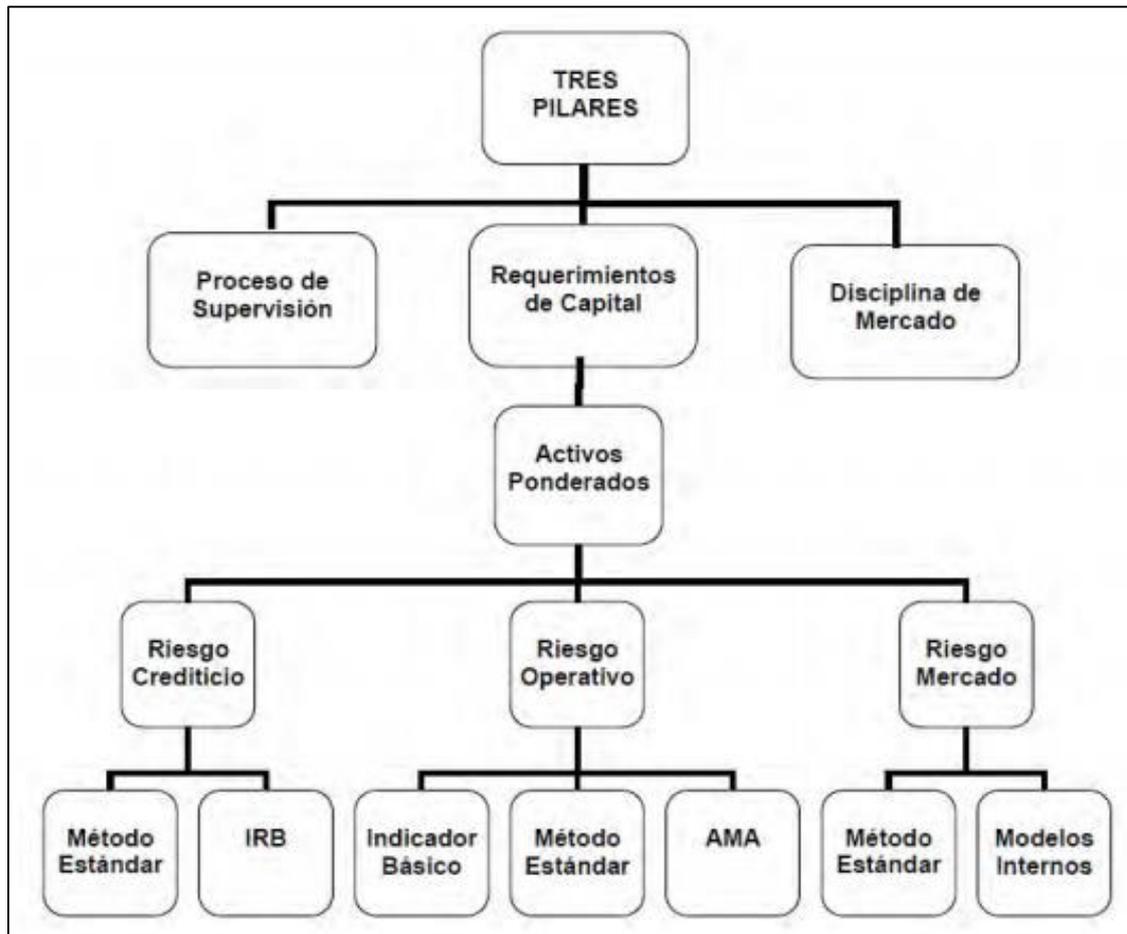
- La primera es atender los requerimientos de capital basados en riesgos de mercado, incluyendo: riesgo crediticio y riesgo operacional, y establecer requerimientos de capital suficientes.(SBS, 2019).
- El segundo incluye una adecuada supervisión preventiva de los bancos y la inclusión de nuevos parámetros de medición de riesgos. (SBS, 2019).
- El tercer pilar cree que la transparencia y la divulgación de información juegan un papel importante y relevante en la promoción de la disciplina de mercado,

no solo a nivel de instituciones individuales, sino también a nivel de grupos y grupos financieros. (SBS, 2019).

Estos pilares se ilustran en la siguiente figura:

Figura 7

Estructura Básica del Nuevo Acuerdo de Capital o Basilea II Según sus tres pilares fundamentales



Nota. Medidas y Estándares de Capital, Marco Revisado, Convenio de Basilea II, fuente (SBS, 2019).

2.3.11. Requerimientos de capital

2.3.11.1. Riesgo de crédito

También conocido como riesgo de contraparte, es el riesgo de que una persona u organización que haya celebrado un contrato financiero con un inversor no pueda ejecutar el contrato. Para otros, se puede llamar riesgo de crédito, que se refiere al riesgo de que el prestamista no pueda recuperar los intereses y / o el principal dentro de un período específico debido a la insolvencia del deudor. Los bancos recaudan dinero de



las personas que han dejado recursos sin utilizar y otorgan préstamos a las personas que necesitan financiar sus actividades (SBS, 2019).

El riesgo crediticio está implícito en estas transacciones, porque si la capacidad de pago del prestamista se deteriora, el banco puede aumentar el nivel de su cartera vencida y deteriorar sus condiciones de solvencia y liquidez. Es por ello que la reforma de la Ley de Grupos Bancarios y Financieros, con el fin de evitar un alto grado de concentración de riesgos, especialmente de crédito, debería estipular el límite porcentual de concentración que deben tener las entidades financieras, por ejemplo: reducir la concentración de unidades de riesgo o enlace por vencimiento y porcentaje:

Reducción excesiva del vencimiento:

- 25% dentro del primer año del período de validez
- 50% dentro del segundo año del período de validez
- 75% dentro del tercer año del período de validez
- 100% dentro del cuarto año del período de validez

2.3.11.2. Riesgo operacional

El riesgo operacional se refiere al riesgo de pérdida debido a fraude, actividades no autorizadas, errores, omisiones, ineficiencias, fallas del sistema o eventos externos. El tipo de riesgo operacional más importante implica el incumplimiento de los controles internos y el gobierno corporativo, que no se puede medir con técnicas cuantitativas, Estas fallas pueden resultar en pérdidas financieras debido a errores, falta de capacidad para realizar negocios, desempeño oportuno de actividades fraudulentas o dañar los intereses del banco de alguna manera (SBS, 2019).

Los riesgos operacionales de los bancos son diversos porque realizan diferentes operaciones y exponen estos riesgos; pero es importante saber que el mayor riesgo que enfrentan los diferentes bancos en la actualidad es que no han desarrollado programas



informáticos adecuados a las necesidades del negocio bancario. Hacerlos incapaces de comprender todas las transacciones a tiempo. salga. Además de verificarlos y controlarlos, lo que significa que no tienen el nivel de seguridad adecuado para monitorear el trabajo de sus empleados y funcionarios (SBS, 2019).

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Tarjeta de crédito

Es un método de pago emitido por instituciones financieras que te permite pagar en la mayoría de tiendas o instituciones comerciales, aportar fondos para tus compras y tener efectivo cuando lo necesites, y tiene la practicidad de poder llevarlo en tu billetera (Banco de Crédito del Perú, 2014).

2.4.2. Línea de crédito

Límite de crédito, esta es la cantidad máxima que un cliente puede usar como saldo de deuda de la tarjeta de crédito. La línea se puede utilizar en dólares estadounidenses o en sol, y existen diferentes tarifas según la moneda (Banco de Crédito del Perú, 2013).

2.4.3. Disposición de efectivo

Este es un beneficio que le permite retirar dinero de su tarjeta de crédito bajo cualquier circunstancia posible. La cantidad que se puede retirar es un porcentaje del límite de crédito de la tarjeta de crédito. Este porcentaje varía de un cliente a otro y se asigna en función de la evaluación crediticia (Interbank, 2018).

2.4.4. Compra de deuda

Consiste en concentrar la deuda total de las tarjetas de crédito (incluidas las líneas paralelas) distribuidas en diferentes tarjetas o entidades financieras en una sola cuenta (Interbank, 2017).

2.4.5. Satisfacción



Según Rubén Rico (2013, como se citó en Gustavo, 2010) es la respuesta emocional del consumidor a la experiencia del producto o servicio; crea un estado mental feliz y complaciente al satisfacer plenamente las necesidades y expectativas creadas.

2.4.6. Morosidad

El incumplimiento del deudor (persona física o jurídica) con el pago cuando la obligación financiera vence se denomina atrasos; una medida del grado de atraso en el pago (Economipedia, 2015).

2.4.7. El mercado financiero

También se le conoce como el mercado intermediario indirecto, porque los fondos se transfieren de quienes poseen los fondos (proveedores) a quienes los necesitan (solicitantes) a través de instituciones financieras (bancos, cajas de ahorros municipales, etc.), y son estas instituciones que determinan la financiación de los fondos (Lira, 2009, p.26).

2.4.8. Capital prestado

Es el monto solicitado por el cliente a la institución financiera, y estima el monto de la empresa cliente. El capital prestado puede ser el euro o las monedas más fuertes, como el dólar estadounidense y el yen japonés. El cliente reembolsará el monto prestado en la moneda que solicitó dentro del plazo acordado (AJE Confederación, 2008).

2.4.9. Plazo de amortización:

Se refiere al plazo acordado con las instituciones financieras para devolver los fondos prestados. El plazo de amortización habitual es de entre 5 y 10 años para los préstamos con garantía personal, mientras que los préstamos hipotecarios pueden llegar a los 30 o incluso a los 40 años o incluso más (AJE Confederación, 2008).



2.4.10. Término amortizativo o cuotas:

La tarifa es la cantidad que el prestatario (cliente) paga al prestamista (institución financiera) para reembolsar el préstamo. Por lo general, parte de la tarifa se utiliza para pagar el monto del préstamo y la otra parte se utiliza para pagar los intereses incurridos. (préstamo francés) (AJE Confederación, 2008).

2.4.11. Periodicidad del pago de las cuotas:

Como cláusula general se estipulan pagos mensuales, pero también se pueden establecer otros períodos, como anual o trimestral (AJE Confederación, 2008).

2.4.12. Crédito de consumo

El crédito que se otorga a las personas físicas para pagar bienes, servicios o gastos que no estén relacionados con actividades comerciales. En esta definición, los créditos otorgados a personas naturales son tarjetas de crédito, arrendamientos financieros y cualquier otro tipo de negocio financiero que se realice de acuerdo con los fines establecidos (Superintendencia de Banca y Seguros, 2015).

2.4.13. Transferencia Electrónica

Cualquier transferencia de fondos, distinta de las transacciones originadas mediante cheques, que es iniciada a través de una terminal electrónica, un teléfono, un computador o una cinta magnética, con el fin de ordenar, instruir o autorizar a una institución financiera o al operador de un sistema de pagos para debitar o acreditar una cuenta (Boada, 2019, p. 183)

2.4.14. Cuota de Crédito

Son los pagos periódicos que el deudor realiza a favor del acreedor por concepto del financiamiento recibido. Están conformados por la amortización del capital prestado más los intereses del crédito (BCRP, 2019).

2.4.15. Crédito Interno Neto



Es el financiamiento de las sociedades creadoras de depósito a la economía doméstica. Comprende el crédito neto al sector público (créditos menos obligaciones) y el crédito al sector privado no financiero (BCRP, 2019).

2.4.16. Tasa de Interés

La tasa de interés de referencia o tasa de política monetaria establece un nivel de referencia para la tasa de interés del mercado interbancario que es compatible con la meta de inflación (BCRP, 2017)

2.4.17. Sobreendeudamiento

“Es una condición en la que se encuentra el consumidor individual, ante la falta de recursos financieros suficientes para pagar sus deudas sin perjuicio de su propia subsistencia o la de su familia” (Ramos, 2021, p. 3).

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis General

La demanda de tarjetas de crédito influye de manera significativa en el sobreendeudamiento de los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco – 2018.

2.5.2. Hipótesis Específicas

- Los factores sociodemográficos, nivel de ingresos, precio de las tarjetas de crédito, gustos, preferencias y uso de las tarjetas de crédito han incrementado la demanda de tarjetas de crédito en los clientes del Banco Interbank de la ciudad del Cusco, 2018.
- El sobreendeudamiento activo y/o pasivo incrementa el nivel de sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018.

2.6. Variables de estudio

2.6.1. Variables



Se cuentan con las siguientes variables de estudio:

Variable Independiente:

Demanda de tarjetas de crédito:

Variable Dependiente:

Sobreendeudamiento:

2.6.2. Conceptualización de la variable

Variable Independiente:

Demanda de tarjetas de crédito: Para Esparza y Renzo (2017), la característica principal del uso de una tarjeta de crédito es que los usuarios pueden gastar cuotas mensuales

Variable Dependiente:

Sobreendeudamiento: El sobreendeudamiento ocurre cuando no se puede mantener el nivel de endeudamiento personal (relativo a los ingresos corrientes y los recursos adicionales generados por la venta de bienes inmuebles o activos financieros. (Trujillo, 2010).



2.6.3. Operacionalización de variables

Tabla 2

Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM DEL INSTRUMENTO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
Variable Independiente: DEMANDA DE TARJETAS DE CRÉDITO	Sociodemográficas	Edad	Pregunta 1	ENCUESTAS	
		Genero	Pregunta 2		
		Grado de instrucción	Pregunta 3		
		Estado civil	Pregunta 4		
		Situación laboral	Pregunta 5		
	Nivel de ingresos	Ingreso promedio mensual en Soles.	Preguntas 6,7		
		Precio de las tarjetas de crédito bancarias	Conocimiento de la Tasa de interés		Pregunta 8
	Gustos y preferencias	Promociones y descuentos	Disposición de efectivo		Pregunta 9
			Facilidades de pago		
			Tasa de interés		
Uso de tarjeta de crédito		Gasto en Alimentos (supermercados, restaurantes)	Pregunta 10		
		Gasto en Entretenimiento			
		Gasto en Ropa y calzado			
Variable Dependiente: SOBREENDEUDAMIENTO	Sobreendeudamiento Activo	Gasto en Electrodomésticos	Preguntas 11, 14, 15		
		Gasto en Gasolina			
	Sobreendeudamiento Pasivo	Gasto en Pago de servicios (agua, luz, teléfono, entre otros)	Pregunta 16		
		Capacidad de endeudamiento			
		Imposibilidad de pago			
Abuso de crédito	Pérdida de empleo	Pregunta 12,13,			
	Enfermedad		Pregunta 17		



CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, porque se utilizó la estadística para el análisis de los datos recaudados tras la implementación del instrumento, a partir de la estadística también se presentan los resultados, a manera de tablas y figuras, pues la estadística permite una cuantificación más factible (Hernandez et al., 2014).

Para Carrasco (2005) las investigaciones básicas “solo buscan ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad” (Carrasco Diaz, 2005, p. 43). Bajo este enunciado, el presente trabajo de investigación únicamente expandirá los conocimientos sobre la Demanda De Tarjetas De Crédito Y Su Influencia En El Sobreendeudamiento De Los Clientes Del Banco Interbank De La Ciudad De Cusco.

3.2. Diseño de la investigación

Esta investigación fue no experimental de tipo transversal. No experimental porque no hay manipulación deliberada de variables (Carrasco, 2019). En otras palabras, no se cambió intencionalmente la variable independiente para ver su impacto en otras variables; se observaron fenómenos tal como se dan en su contexto natural y en la realidad, para posteriormente analizarlos. Y transversal, porque analizó la situación, evento, fenómeno o contexto en un momento determinado para establecer la relación entre el conjunto de variables o su incidencia en un momento dado (Hernández y Mendoza, 2018).

Este estudio utilizó un método cuantitativo ya que la recopilación de datos se efectuó basada en mediciones numéricas y análisis estadístico para probar hipótesis (Montoya y Cogollo, 2018), además tuvo como meta describir, analizar y explicar, de



qué manera influye la demanda de tarjetas de crédito en el sobreendeudamiento en los clientes del Banco Interbank en la ciudad de Cusco.

3.3. Alcance de la investigación

El alcance del estudio fue descriptivo, correlacional-causal, porque buscó precisar las características de las variables (Carrasco, 2019). De igual forma, también fue correlacional porque encontró la influencia de la demanda de tarjetas de crédito en el sobreendeudamiento entre clientes del banco Interbank en la ciudad de Cusco (Alan y Cortez, 2018).

3.4. Población y muestra de la investigación

3.4.1. Población

La población de estudio fueron los clientes que cuentan con tarjetas de crédito otorgadas por la empresa Banco Internacional del Perú S.A.A. con nombre comercial Interbank. Según datos del banco, durante el periodo 2018 se emitieron 4153 tarjetas de crédito en la Región Cusco (que comprende 5 agencias). Entonces la población es de 4153 clientes que recibieron tarjetas de créditos.

3.4.2. Muestra

En el caso de definir el tamaño de la muestra, se empleó el método de probabilidad aleatoria, este se identifica por permitir que cada individuo de la población pueda ser seleccionado como muestra (Carrasco, 2019).

La determinación de la muestra se obtendrá utilizando la siguiente fórmula:

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

Donde:

N: Tamaño de la población

Z: Nivel de confianza al 95 % cuyo valor en la distribución normal es 1.96

p: Probabilidad de éxito 50% (0.50)



q: Probabilidad de fracaso 50% (0.50)

E: Nivel o margen de error

$$n = \frac{4153 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 (4152) + (1.96^2 * 0.50 * 0.50)}$$

$$n = 352$$

Lo que significa que se la encuesta fue aplicada a 352 tarjetahabientes del banco Interbank, y se obtuvieron los resultados de la investigación.

3.5. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.5.1. Técnicas

Las técnicas empleadas para la recopilación y procesamiento de datos para dar respuesta a los objetivos de la presente investigación fueron los siguientes:

- Revisión documentaria, existen diversidad de documentos elaborados por los entes reguladores del sistema financiero, así como boletines informativos, del BCRP, ASBANC, SBS, entre otros que se considera una fuente secundaria en la investigación. El instrumento que le corresponde es la ficha de revisión documental.
- Encuestas, se hace referencia la principal herramienta de recopilación de datos cuantitativos aplicable a la población objeto de la investigación para verificar los determinantes de consumo con tarjetas de crédito y los efectos financieros. Se realizará de forma física y con el consentimiento de las partes. La encuesta se aplica a través de un instrumento conocido como cuestionario.

3.5.2. Instrumentos

Los instrumentos empleados para la recopilación y procesamiento de datos para dar respuesta a los objetivos de la presente investigación fueron los siguientes

- Revisión documentaria: El instrumento que le corresponde es la ficha de revisión documental.



- La encuesta se aplica a través de un instrumento conocido como cuestionario.

3.6. Procesamiento de Datos

Para el procesamiento de datos se utilizarán diversos procedimientos estadísticos porque facilitan tablas y pruebas estadísticas, se tiene los siguientes pasos:

- En primer lugar, se tabuló y sistematizó los datos recolectados con los instrumentos de investigación mediante el software Excel versión 16.
- Posteriormente, se realizó el análisis estadístico descriptivo de cada variable en estudio, obteniendo las tablas y figuras correspondientes, para ello se empleó el software Excel versión 16 y SPSS 24.
- Seguido, se ejecutó el procedimiento econométrico empleando un modelo de regresión Logit, el cual permite determinar qué características o factores influyen en la probabilidad de sobreendeudamiento, especificando:

$$y = \begin{cases} 1, & \text{si el cliente se ha sobreendeudado} \\ 0, & \text{si el cliente no se ha sobreendeudado} \end{cases}$$

Todo este proceso se llevó a cabo mediante el software econométrico Stata 15.



CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DEL ENTORNO ECONOMICO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Características económicas de las Tarjetas de Crédito INTERBANK

Los precios promedio de las tarjetas de crédito, es decir la TEA y TCEA, fueron o tienen la siguiente tasa de interés, a comparación de los demás bancos existentes en el mercado:

Tabla 3

Tasa efectiva Anual para tarjetas de crédito por Banco

	MN		ME	
	Min	Max	Min	Max
Interbank				
Consumo	19.42%	79.99%	19.42%	79.99%
Disposición de efectivo	19.42%	98.95%	26.68%	98.95%
Banco de Crédito				
Consumo	43%	80%	34%	80%
Disposición de efectivo	80%	96%	80%	88%
Banco Continental				
Consumo	20.99%	39.99%	20.99%	39.99%
Disposición de efectivo		89.99%		89.99%

Nota: Fuente Portal de transparencia de Banco de crédito, Banco Continental y Banco Interbank

En la Tabla 3, se observa la tasa efectiva anual para tarjetas de crédito del Banco Interbank y sus principales competidores: Banco Continental y Banco de crédito. Para las tarjetas (consumo) ofertadas por el Banco Interbank se tiene una TEA mínima de 19.42% tanto para la disposición de efectivo y consumo en moneda nacional, una TEA máxima de 79.99% para consumo y 98.95% para disposición de efectivo en moneda nacional; asimismo en cuanto a monedas extranjeras la misma entidad oferta tarjetas para consumo a una TEA mínima de 19.42% y una máxima de 79.99%, en cuanto a la disposición de efectivo cuenta con una TEA de mínima de 26.68% y máxima de 98.95%.



Para las tarjetas (consumo) ofertadas por el Banco de Crédito se tiene una TEA mínima de 43% tanto para la disposición de efectivo y 80% para consumo, en moneda nacional, asimismo una TEA máxima de 80% para consumo y 96% para disposición de efectivo en moneda nacional; en cuanto a monedas extranjeras la misma entidad oferta tarjetas para consumo a una TEA mínima de 34% y una máxima de 80%, en cuanto a la disposición de efectivo cuenta con una TEA mínima de 80% y máxima de 88%.

Para las tarjetas (consumo) ofertadas por el Banco Continental se tiene una TEA mínima de 20.99% para consumo y máxima de 39.99% consumo y 89.99% para disposición en efectivo en moneda nacional; en cuanto a monedas extranjeras la entidad oferta tarjetas para consumo a una TEA mínima de 20.99% y una máxima de 39.99% para consumo y 89.99% para disposición de efectivo.

Al revisar la TEA ofertada por las distintas entidades financieras se observa que las tarjetas Interbank cuentan con una baja TEA de 19.42% para consumo o disposición de efectivo en moneda nacional y 19.42% para monedas extranjeras.

Se considera el precio, en este caso la la TEA y TCEA de tarjetas de crédito INTERBANK se tiene la tabla 9, donde existe poca diferencia en cuanto a las tasas de interés por tipo de tarjeta; en tanto respecto a la tasa de costo efectiva anual (tasa de interés + comisiones y/o gastos) se tiene costos de 89.99% a 99.9%; pero en cuanto a la TCEA se tiene diferencias significativas de 89.99% para tarjetas premie y 141.39% tarjetas signature.



Tabla 4
TEA y TCEA de tarjetas de crédito INTERBANK

Tarjeta			2018		
			TEA máx.	TCEA máx.	
VISA	Premie	Consumo	89.99%	89.99%	
		Disposición de efectivo	99.99%		
	Clásica	Consumo	89.99%	101.97%	
		Disposición de efectivo	99.99%		
	Oro	Consumo	89.99%	116.97%	
		Disposición de efectivo	99.99%		
	Platinum	Consumo	79.99%	126.30%	
		Disposición de efectivo	89.99%		
	Signature	Consumo	79.99%	141.39%	
		Disposición de efectivo	89.99%		
	American Express	X	Consumo	79.99%	144.39%
			Disposición de efectivo	89.99%	

Nota: Fuente Portal de transparencia del Banco Interbank

4.2. Situación del Banco Internacional del Perú en Cusco

Respecto a la ciudad de Cusco se observa la siguiente demanda de tarjetas de créditos:

Tabla 5
Número de tarjetas colocadas en el periodo 2018

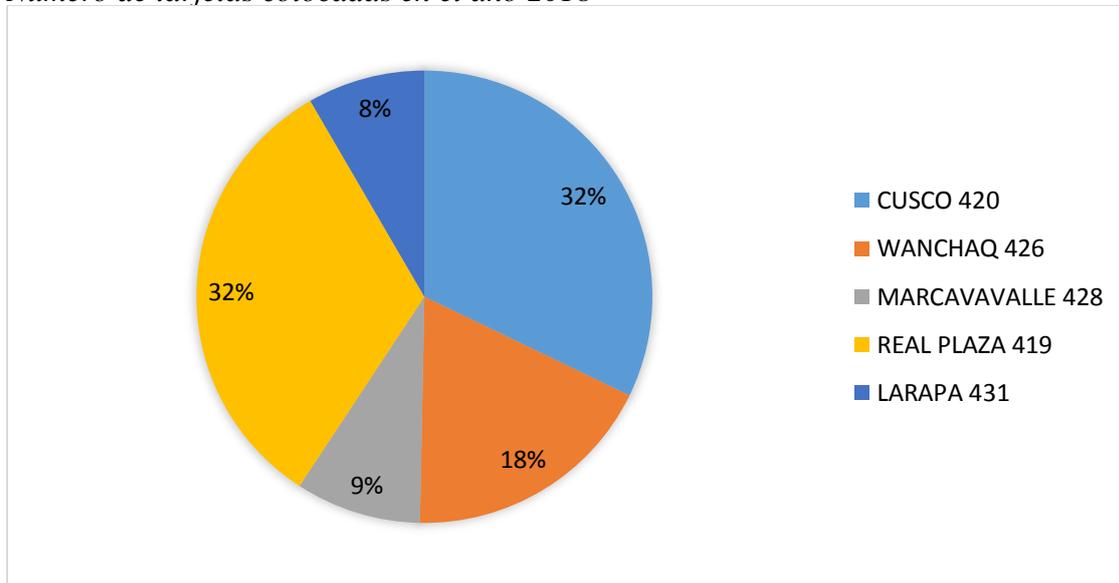
AGENCIA	I	II	III	IV	TOTAL	
	TRIMESTRE	TRIMESTRE	TRIMESTRE	TRIMESTRE		
CUSCO 420	276	326	352	439	1393	32%
WANCHAQ 426	185	195	198	206	784	18%
MARCAVAVALLE 428	104	90	90	102	386	9%
REAL PLAZA 419	350	373	325	355	1403	32%
LARAPA 431	84	80	74	123	361	8%
TOTAL	999	1064	1039	1225	4327	100%

Nota: Interbank Agencia Cusco



Figura 8

Número de tarjetas colocadas en el año 2018



Nota: Fuente Interbank Agencia Cusco

En la Figura 8, se observa el número de tarjetas de crédito Interbank vendidas en cada agencia situada en la ciudad de Cusco durante los 4 trimestres del 2018, teniendo un total de 1064 tarjetas colocadas para el primer trimestre, 1039 tarjetas colocadas para el segundo trimestre, 1225 tarjetas para el tercer trimestre y 4327 tarjetas para el último semestre del 2018. Asimismo, del total de tarjetas de crédito colocadas por agencias se tiene para Agencia Cusco un 32% de participación, mientras que para la agencia Wanchaq un total de 18% participación, agencia Marcavalle una participación de 9%, agencia Real Plaza una participación de 32% y finalmente para la agencia de Larapa se tiene una participación de 8%.

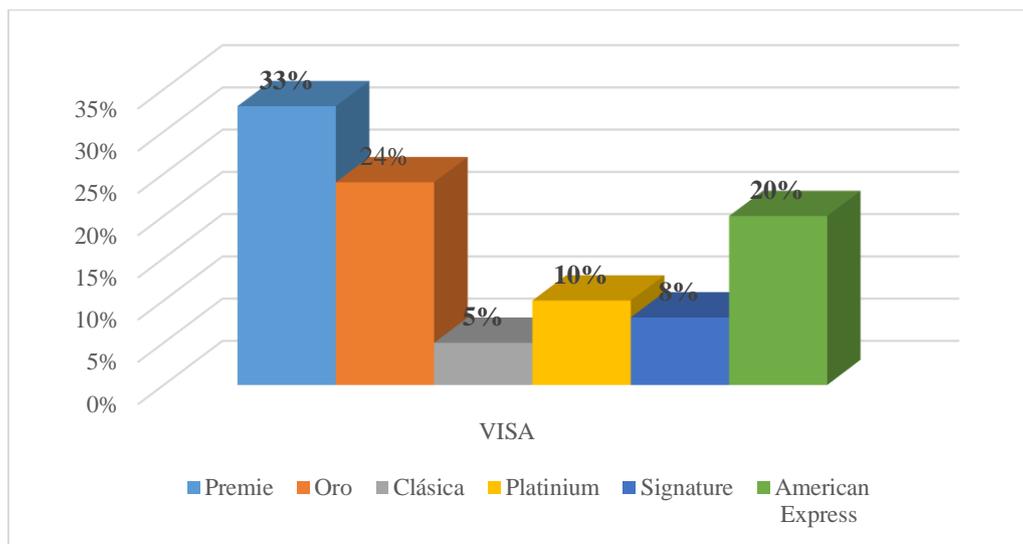
Se aprecia que la demanda para las tarjetas de crédito se dio en mayor medida durante último semestre del 2018, asimismo las agencias que más participación tuvieron fueron la Agencia Real Plaza y Cusco con una colocación de 32%.

Tabla 6.
Demanda por tipo de tarjeta

	Tarjeta	2018	
		Q	%
VISA	Premie	1428	33%
	Clásica	216	5%
	Oro	1038	24%
	Platinum	433	10%
	Signature	346	8%
American Express	X	865	20%
TOTAL		4327	100%

Figura 9

Demanda por tipo de tarjeta



Asimismo, en la figura 11, se puede constatar que existe mayor demanda por la tarjeta VISA: premie con un 33% de colocaciones, seguido de oro con un 24% de colocaciones, platinum con un 10% de colocaciones, signature 8% y la clásica con un 5% de colocaciones en el Banco Interbank de la ciudad de Cusco.

4.3. Elasticidad de la demanda de tarjetas de crédito del Banco Internacional del Perú en Cusco



La elasticidad de la demanda de tarjetas de crédito INTERBANK se detalla a continuación:

$$\text{Elasticidad demanda} = \text{Variación cantidad vendida} / \text{variación precio}$$

Tabla 7

Precio y cantidad de tarjetas de créditos colocadas en Interbank Cusco periodo 2018

Tarjeta	p	Q	Elasticidad	p (Var.)	q (Var.)
Premie	89,99	1428	-6,38	0,133	Premie
Clásica	101,97	216	25,87	0,147	Clásica
Oro	116,97	1038	-7,31	0,080	Oro
Platinum	126,3	433	-1,68	0,119	Platinum
Signature	141,39	346	-1,33	0,571	Signature

Nota: Fuente Portal de transparencia del Banco Interbank

Respecto a la elasticidad de la demanda de tarjeta de créditos Interbank se tiene:

Figura 10 *Precio y cantidad de tarjetas de créditos colocadas en Interbank Cusco periodo 2018*

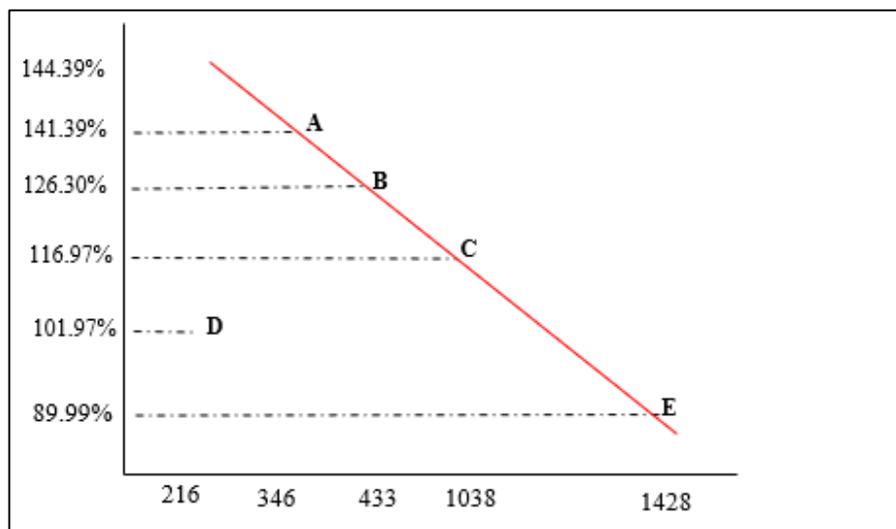


Tabla 8

Clasificación de las tarjetas de crédito en Interbank

Tarjeta	Punto	Elasticidad	Tipo de elasticidad
Premie	E -D	-6,38	Demanda elástica
Clásica	D-C	25,87	Demanda inelástica
Oro	C-B	-7,31	Demanda elástica
Platinum	B-A	-1,68	Demanda elástica
Signature	E-A	-1,33	Demanda elástica



Por un incremento en la TCEA de la tarjeta de crédito se deja de demandar muchas cantidades de tarjetas de crédito (de 1428 a 216 tarjetas); asimismo, en los puntos C-B, B-A y en los punto E-A se observa una variación de la TCEA más alta menos la TCA más baja (1428 a 346 tarjetas de crédito); pero se observa en el punto D-C una demanda inelástica, donde la cantidad demandada responde a los precios de manera contraria es decir ante un incremento de la TCEA de 101,97% a 116,97% se tiene una demanda de 216 tarjetas de crédito a 1038 tarjetas; hecho contradictorio con la ley de la demanda. Este hecho se debería a que los clientes tienen desconocimiento de la TCEA que pagan por su tarjeta de crédito, solo les importa obtener el crédito y se someten a las tarjetas ofrecidas por el asesor de ventas.



CAPÍTULO V: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

En este capítulo, se presentan todos los resultados encontrados para determinar de qué manera la demanda de tarjetas de crédito influye en el sobreendeudamiento de los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018. A continuación, se presenta información general sobre el comportamiento de cada variable de estudio, luego se realiza una descripción específica en el contexto de estudio y, posteriormente, se realiza un análisis inferencial sobre la relación entre ambas variables de estudio.

5.1 Presentación y fiabilidad de instrumento

Para determinar de qué manera la demanda de tarjetas de crédito influye en el sobreendeudamiento de los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, conformado por 17 preguntas, las cuales permitieron medir los indicadores, dimensiones y variables de estudio. Dicho instrumento se aplicó a una muestra conformada por 352 tarjetahabientes del banco.

La confiabilidad del instrumento se determinará utilizando el coeficiente de alfa de Cronbach que determinará la correlación existente entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables. El cual se interpretará de la siguiente manera:

- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es mayor o igual a 0.8. Entonces, el instrumento es fiable, por lo tanto, las mediciones son estables y consistentes.
- Si el coeficiente Alfa de Cronbach es menor a 0.8. Entonces, el instrumento no es fiable, por lo tanto, las mediciones presentan variabilidad heterogénea.

Para obtener el coeficiente de Alfa de Cronbach, se utilizó el software SPSS, cuyo resultado fue el siguiente:



Tabla 9

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Demanda de tarjetas de crédito:	0.863	10
Sobreendeudamiento	0.821	07

Como se observa, el coeficiente de Alfa de Cronbach tiene un valor de 0.863 para la variable Demanda de tarjetas de crédito y 0.821 para la variable Sobreendeudamiento, por lo tanto, se establece que el instrumento fue fiable para el procesamiento de datos.

5.2 Resultados respecto a los objetivos específicos

5.2.1 Resultados objetivo específico 1

OE1: Evaluar cómo es la demanda de tarjetas de crédito en los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018.

Para estudiar el comportamiento de la presente variable de estudio se utilizó como instrumento el cuestionario, que fue aplicado a los clientes del banco Interbank.

Los resultados se muestran a continuación:

Tabla 10

Edad

Promedio	35
Máx.	61
Min.	23

La edad promedio de los clientes encuestados del Banco Interbank de la ciudad de Cusco es de 35 años, asimismo la edad mayor registrada es de 61 años y la mínima es de 23 años. Todos los clientes se encuentran en edades promedio de un adulto económicamente activo, edades donde se logra culminar una carrera profesional o técnica, dando paso a la predisposición de un puesto laboral.



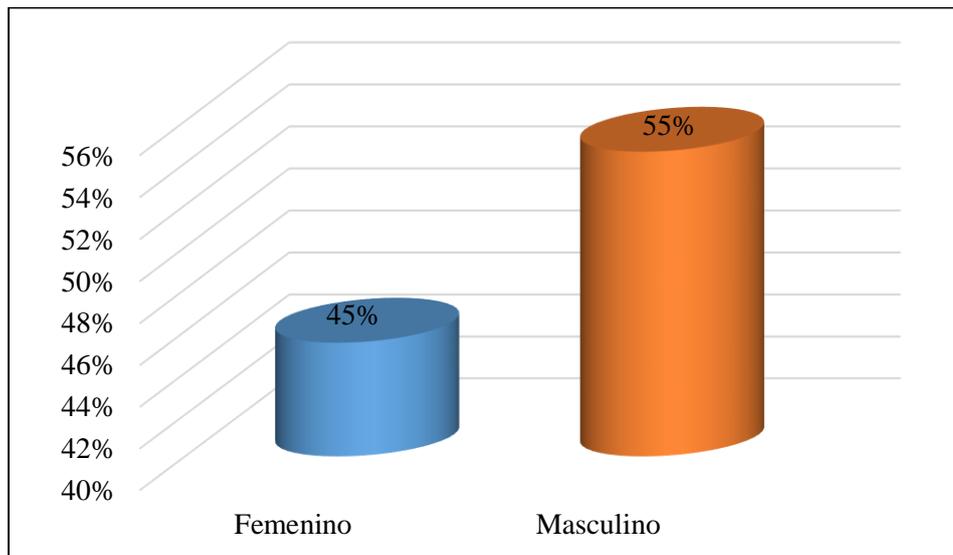
Tabla 11

Género

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Femenino	160	45%
	Masculino	192	55%
	Total	352	100%

Figura 11

Género



El gráfico anterior muestra que el 55% de los encuestados son hombres, mientras que otro 45% son mujeres. La mayoría de los clientes encuestados del banco Interbank fueron varones, mostrando que estos son los principales consumidores de los productos y servicios financieros de la entidad.

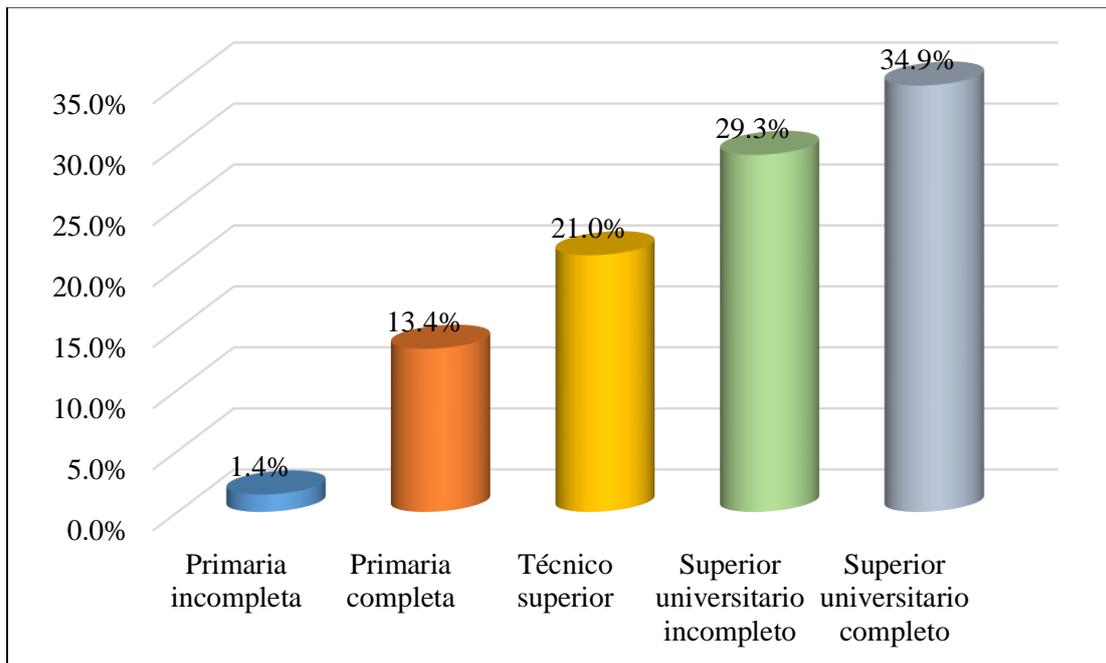
Tabla 12

Grado de instrucción

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Primaria incompleta	5	1.4%
	Primaria completa	47	13.4%
	Técnico superior	74	21.0%
	Superior universitario incompleto	103	29.3%
	Superior universitario completo	123	34.9%
	Total	352	100.00%



Figura 12
Grado de Instrucción



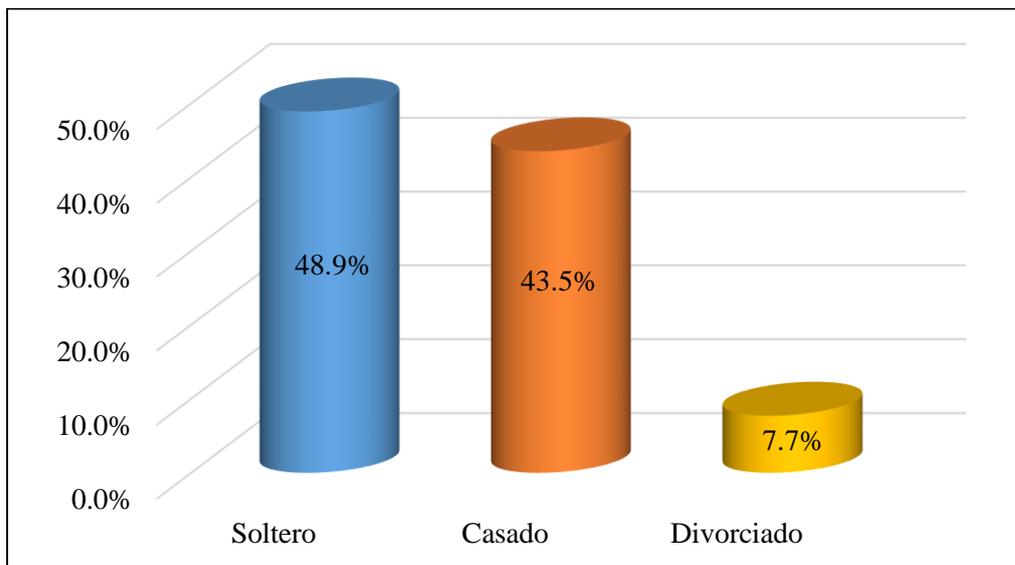
En la figura anterior, se observa el grado de instrucción de los clientes encuestados del banco Interbank de la ciudad de Cusco, donde el 34.9% cuenta con un grado de instrucción de superior universitario completo; mientras que el 29.3% de los encuestados cuenta con una grado de instrucción de superior universitario incompleto; asimismo el 21% de los encuestados mencionó que cuenta con un grado académico de técnico superior; el 13.4% de los encuestados tiene un grado de instrucción de primaria completa y solo un 1.4% de los clientes cuenta con primaria incompleta.

Se aprecia que la mayoría de los encuestados cuenta con un grado de instrucción de superior universitario, es decir lograron instruirse y especializarse en la carrera de su preferencia, para posteriormente ingresar al mercado laboral, es así, que las personas que acceden a los servicios financieros del banco Interbank tienen un nivel alto de educación formal, lo que les permite un mayor entendimiento del funcionamiento bancario y financiero del país.

Tabla 13
Estado Civil

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Soltero	172	48.9%
	Casado	153	43.5%
	Divorciado	27	7.7%
	Total	352	100.0%

Figura 13
Estado Civil



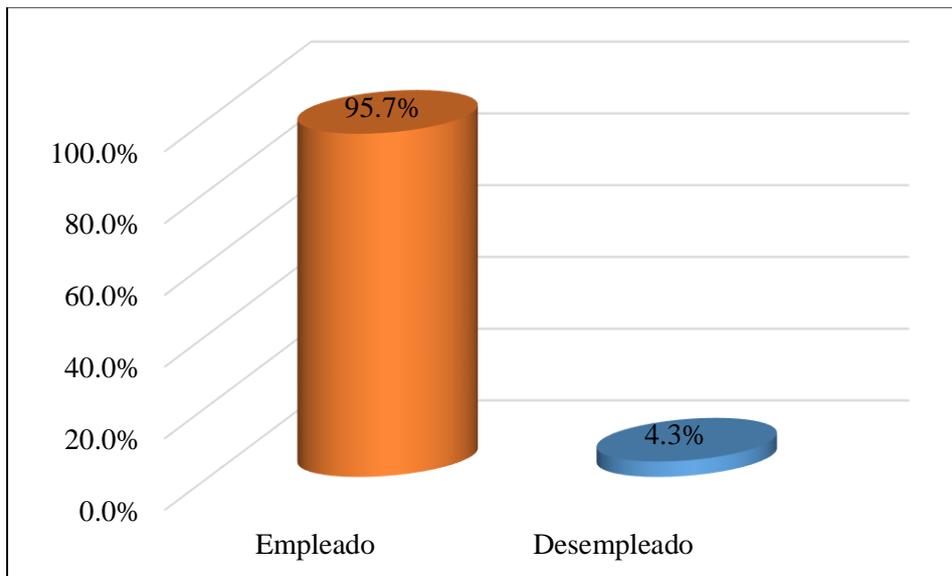
En la figura anterior, se observa la situación de estado civil actual de los clientes encuestados del banco Interbank de la ciudad de Cusco, donde el 48.9% de los encuestados es soltero, el otro 43.5% de los encuestados es casado y solo un 7.7% es divorciado. La mayoría de los encuestados es soltero (a), aunque muchos de ellos cuentan con una familia, solo que legalmente no se encuentran casados.

Tabla 14
Situación Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Empleado	337	95.7%
	Desempleado	15	4.3%
	Total	352	100.0%

Figura 14

Situación Laboral



En la figura anterior respecto a la situación laboral de los clientes encuestados del banco Interbank de la ciudad de Cusco, se observa que el 95.7% cuenta con un empleo laboral, mientras que solo un 4.3% mencionó que se encuentran desempleados por el momento. Esto demuestra que la mayoría de los encuestados sí posee un puesto de trabajo, lo cual les permite contar con recursos económicos para cubrir los gastos en que incurren, incluyendo sus obligaciones financieras.

Tabla 15

Ingresos

Promedio	S/ 2553.47282
Máx.	S/ 28000
Min.	S/ 800

En la tabla anterior, se expone que el ingreso promedio de los clientes del banco Interbank por su participación en el mercado laboral asciende a S/ 2553.47, además, el máximo ingreso registrado es de S/ 28000.00, mientras que, el menor ingreso registrado es S/800.00.

Esto demuestra que los clientes del banco Interbank, tienen en promedio ingresos superiores al Salario Mínimo Vital, sin embargo, algunos clientes tienen



ingresos inferiores lo cual limita su capacidad para cubrir sus necesidades y dar cumplimiento a sus obligaciones financieras.

Tabla 16
Gastos mensuales

Promedio	S/ 977,38
Máx.	S/ 11200
Min.	S/ 300

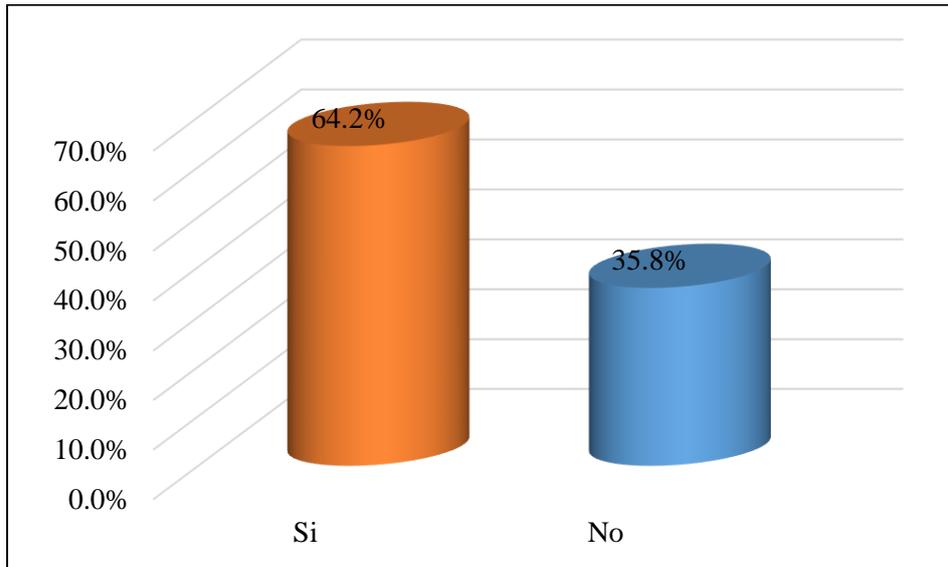
En la anterior tabla, se muestra el gasto promedio de los clientes del banco Interbank, el cual asciende a S/ 977.38, asimismo el gasto mensual más alto es de S/ 11200.00 y el gasto mínimo registrado es de S/ 300.00.

Estos resultados demuestran que los gastos promedios de los clientes son inferiores al ingreso promedio, lo cual es un aspecto positivo, considerando que les da la posibilidad de ahorrar parte de su ingreso y lograr acumulación de capital, sin embargo, no es suficiente con contar con gastos inferiores, sino que se debe manejar de manera eficiente la estructura de gasto personales y familiares.

Tabla 17
Conocimiento de la TEA y TCEA

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si	226	64.2%
	No	126	35.8%
	Total	352	100.0%

Figura 15 Conocimiento de la TEA y TCEA



En la figura anterior, se muestra el nivel de conocimiento de los clientes encuestados del Banco Interbank respecto al precio de sus tarjetas de crédito; donde el 64.2% de los clientes mencionaron que, sí conocen el TEA y TCEA de sus tarjetas de crédito, mientras que el 35.8% de los encuestados respondieron que no conocen con claridad cuánto es el TEA y TCEA de sus tarjetas de crédito.

Esto demuestra que los clientes aún desconocen el precio de contar con una tarjeta de crédito, lo cual genera conflictos entre los que destaca el incumplimiento de pagos, uso innecesario de tarjetas de crédito y mal manejo de la línea de crédito ofrecida, perjudicando el bienestar económico de las personas y sus familias.

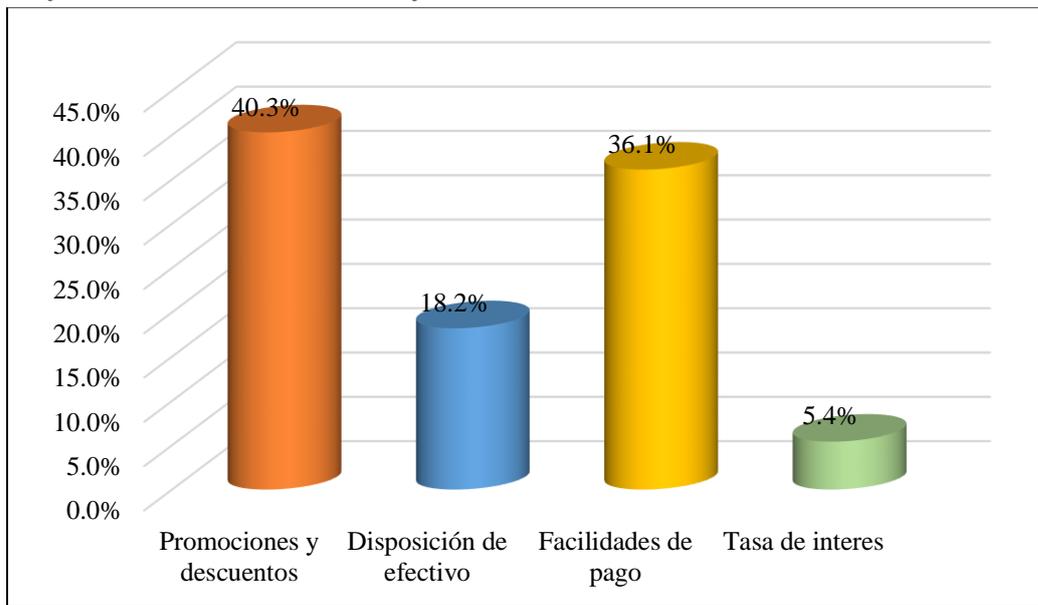
Tabla 18
Preferencia de demanda de Tarjeta de Crédito

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Promociones y descuentos	142	40.3%
	Disposición de efectivo	64	18.2%
	Facilidades de pago	127	36.1%
	Tasa de interés	19	5.4%
	Total	352	100.0%



Figura 16

Preferencia de demanda de Tarjeta de Crédito



En la figura anterior, se muestra los gustos y preferencias por los que los clientes del Banco Interbank cuentan con una tarjeta de créditos. El 40.3% de los clientes encuestados mencionaron que la preferencia de uso de tarjeta de créditos se debe a las promociones y descuentos que presenta, asimismo el otro 36.1% de los clientes mencionaron su uso por las facilidades de pago que les brinda, el otro 18.2 % mencionaron su uso por la disposición de efectivo y solo un 5.4% mencionaron su uso de tarjetas de crédito Interbank por la tasa de interés que presencia.

Estos resultados evidencian que la mayor parte de clientes emplea tarjetas de crédito por las promociones y descuentos a las que acceden al disponer de las tarjetas, así como por las facilidades de pago, considerando que los clientes pueden realizar compras sin contar con efectivo inmediato.



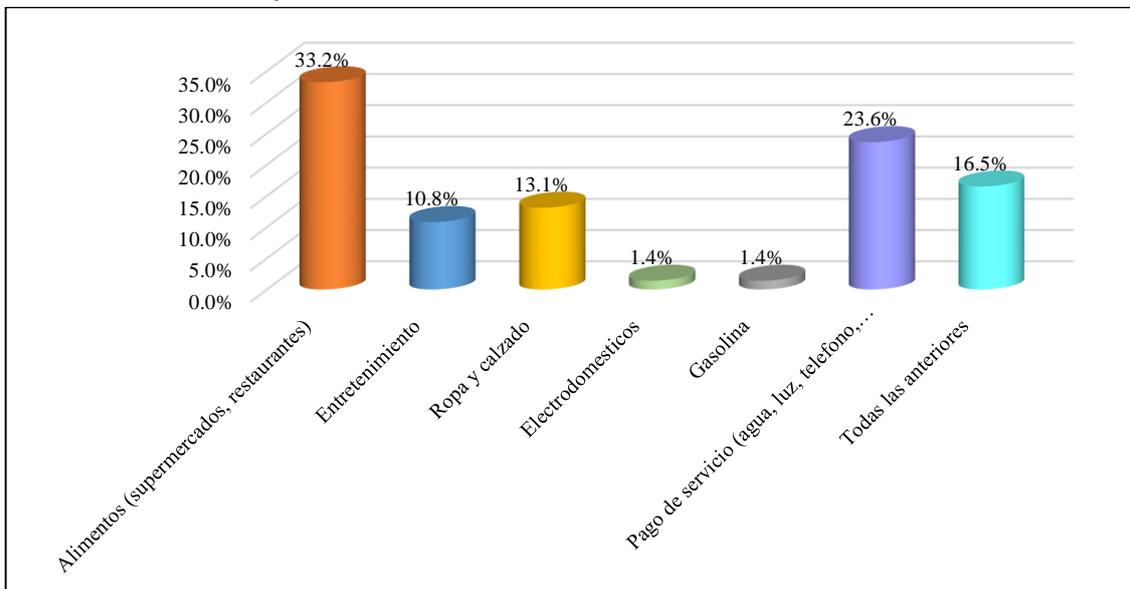
Tabla 19

Destino de uso de tarjeta de crédito

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Alimentos (supermercados, restaurantes)	117	33.2%
	Entretenimiento	38	10.8%
	Ropa y calzado	46	13.1%
	Electrodomésticos	5	1.4%
	Gasolina	5	1.4%
	Pago de servicio (agua, luz, teléfono, otros)	83	23.6%
	Todas las anteriores	58	16.5%
	Total	352	100.0%

Figura 17

Destino de uso de tarjeta de crédito



En la figura anterior, se muestra el destino de uso de tarjeta de créditos de los clientes encuestados del Banco Interbank; el 33.2% de los clientes utiliza su tarjeta de créditos en alimentos (supermercados, restaurantes, otros), el otro 23.6% de los clientes prefiere utilizar para realizar pago de los diferentes servicios (agua, luz, internet, otros), mientras que el 16.5% de los clientes encuestados respondieron que la tarjeta de créditos lo destinan para consumo de todos los productos a adquirir, el 13.1% de los clientes utiliza la tarjeta para realizar compras de ropa y calzado, el 10.8% para entretenimiento, el 1.4% para compra de electrodomésticos y otro 1.4% para compra de gasolina.



Estos resultados demuestran que la mayor parte de los clientes usa la tarjeta de crédito para adquirir bienes alimenticios y para pagar servicios básicos, mientras que la minoría lo destina a la compra de otro tipo de bienes. Este es un aspecto positivo, porque implica que son pocos los clientes que hacen uso indiscriminado de la tarjeta de crédito, adquiriendo bienes no imprescindibles para sus familias.

5.2.2. Resultados objetivo específico 2

Conocer el nivel de sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018.

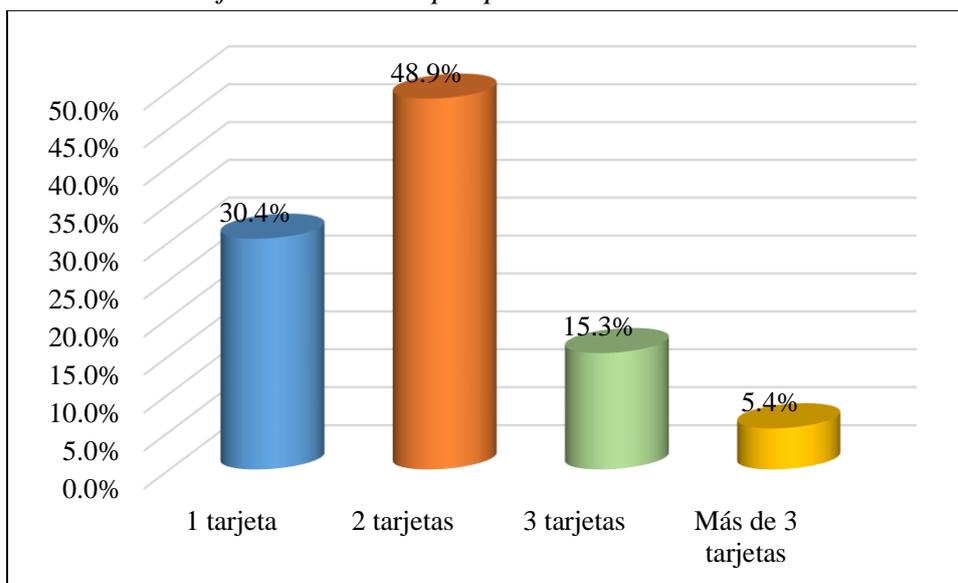
Tabla 20

Cantidad de Tarjetas de Crédito por persona

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	1 tarjeta	107	30.4%
	2 tarjetas	172	48.9%
	3 tarjetas	54	15.3%
	Más de 3 tarjetas	19	5.4%
	Total	352	100.0%

Figura 18

Cantidad de Tarjetas de Crédito por persona





En la figura anterior se muestra la cantidad de tarjetas de crédito que poseen los clientes encuestados del Banco Interbank. El 48.9% de los clientes mencionaron que poseen 2 tarjetas de crédito, el otro 30.4 % de los clientes posee una tarjeta y el 15.3% y 5.4% de los clientes mencionaron que poseen 3 tarjetas de crédito y más de tres tarjetas de crédito, respectivamente.

Esto demuestra que la mayor parte de clientes cuenta con entre 1 y 2 tarjetas de crédito, lo cual es un aspecto favorable porque la posesión de tarjetas de crédito requiere de un manejo y control riguroso para evitar pagos por moratorio o cobros excesivos, teniendo en cuenta las fechas límite de pagos establecidas y otros factores cuyo descuido son perjudiciales para los clientes.

Tabla 21

Capacidad de endeudamiento: deuda mensual total

Promedio	S/ 598.53
Máximo	S/ 8000
Mínimo	S/ 1

En la tabla anterior, se expone la deuda mensual total con tarjeta de crédito de clientes de Interbank, el monto promedio de deuda al mes es de S/ 598.53, siendo el monto máximo S/ 8000.00 y el monto mínimo S/ 1.00.

Esto evidencia que la mayoría de los clientes con tarjeta de crédito registra montos superiores a los S/ 500.00 como deuda cada mes, y relacionando estos resultados con los ingresos de las personas, es posible inferir que existe riesgo de morosidad al verificarse ingresos bajos respecto al monto de deuda al que acceden los clientes.



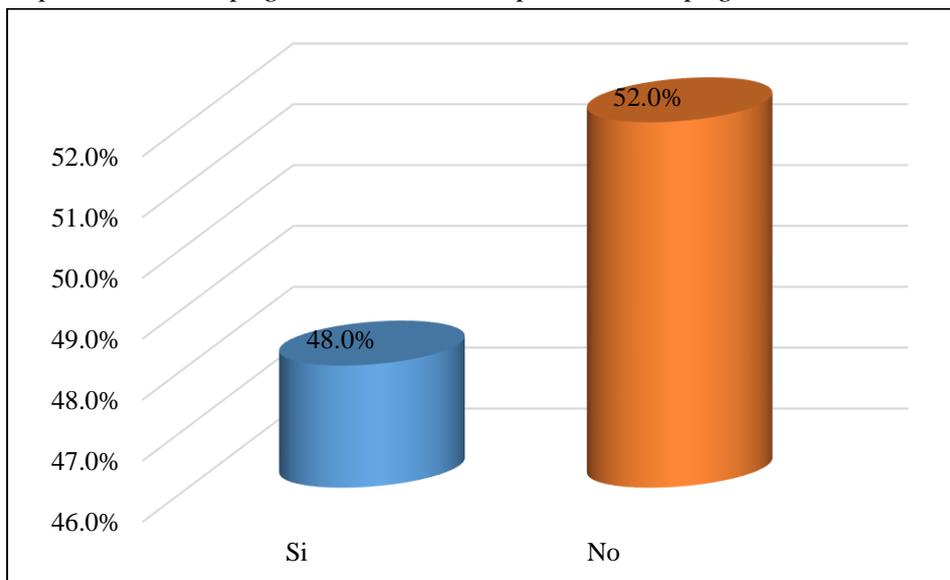
Tabla 22

Imposibilidad de pago: retraso o incumplimiento de pago

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si 169	48.0%
	No 183	52.0%
	Total 352	100.0%

Figura 19

Imposibilidad de pago: retraso o incumplimiento de pago



En la figura anterior, se muestra el porcentaje de apreciación de imposibilidad de pago de los clientes encuestados del banco Interbank, el 52% de los encuestados respondieron que no se retrasaron o incumplieron ningún pago de las cuotas correspondientes a su crédito, y solo un 48% de los encuestados indican que sí tienen días de retraso de pago de las cuotas mensuales que les corresponde.

Estos resultados demuestran una alta prevalencia de personas que incumplen con sus obligaciones de pago, esto debido a diversos factores, entre los que destaca la carencia de recursos financieros y económicos suficientes para cumplir con sus obligaciones financieras.



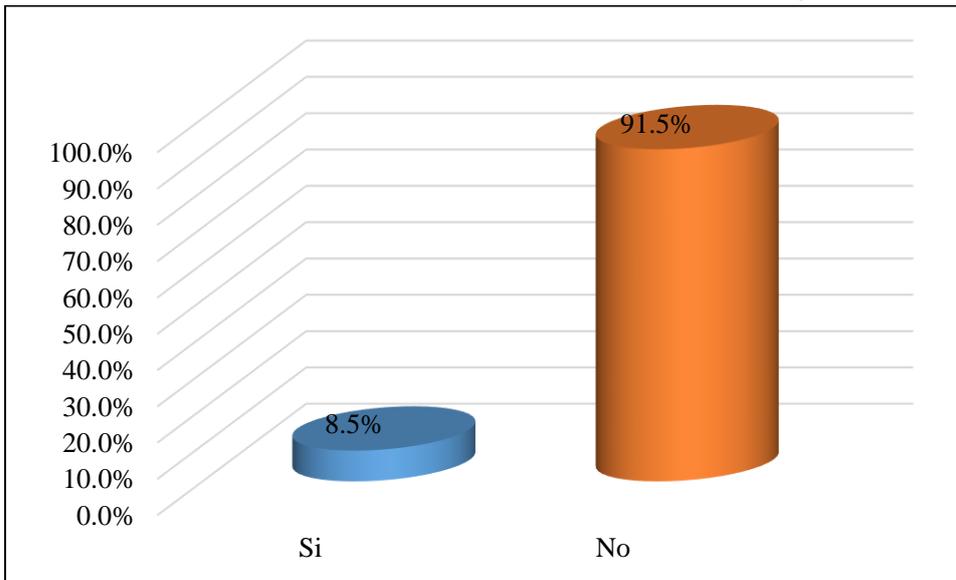
Tabla 23

Abuso de crédito: consumo del total de línea de crédito de tarjeta Interbank

	Frecuencia	Porcentaje
Válido	Si 30	8.5%
	No 322	91.5%
	Total 352	100.0%

Figura 20

Abuso de crédito: consumo del total de línea de crédito de tarjeta Interbank



En la tabla previa, se muestra el consumo total de línea de crédito de los diferentes usuarios, se consultó a los clientes del Banco Interbank si predisponían todo el monto de la línea de crédito habilitadas en sus tarjetas de crédito; teniendo como respuesta que la mayoría (91.5%) no consume toda su línea de crédito, mientras que solo un 8.5% de los clientes respondieron que hacen uso del monto en su totalidad.

Estos resultados demuestran que la mayor parte de clientes no consume la totalidad de su línea de crédito, reflejando un factor positivo.

Tabla 24

Abuso de crédito: monto de línea de crédito de tarjeta Interbank

Promedio	S/ 3509.53488
Máx.	S/ 30000
Min.	S/ 280



En la anterior tabla, se muestra que los clientes del banco Interbank cuentan con un monto promedio de S/ 3509.53 de línea de crédito, siendo el monto de línea de crédito máximo S/30000.00 y el monto mínimo de S/ 280.00.

Estos resultados demuestran que el monto de línea de crédito ofrecido a los clientes es superior al ingreso promedio que registran, por lo que es sustentable el resultado de la tabla precedente que explica que la mayoría de clientes no accede a toda su línea de crédito porque este supera sus ingresos y tendrían dificultades para dar cumplimiento a los pagos.

Tabla 25

Abuso de crédito: monto promedio mensual que utiliza de su tarjeta de crédito Interbank

Promedio	S/ 601.02
Máx.	S/ 8000
Min.	S/ 601.02

Asimismo, de los créditos establecidos en la tarjeta de crédito Interbank, el monto promedio que se cancela mensualmente es de S/601.02, asimismo el monto máximo que cancelan algunos clientes es de S/8000.00 mensuales y un mínimo de S/601.02.

Estos resultados evidencian que el monto mínimo usado de la tarjeta de crédito es superior al ingreso mínimo registrado en los clientes, esta predisposición de uso de tarjetas de crédito en los clientes genera un nivel de endeudamiento y su mala administración puede generar sobreendeudamiento.



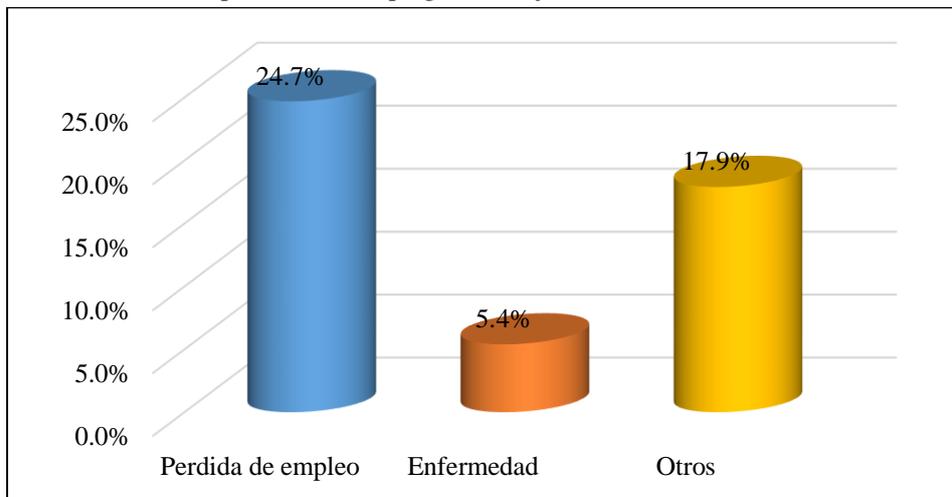
Tabla 26

Motivo de incumplimiento de pago de tarjeta de crédito

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Pérdida de empleo	87	24.7%
	Enfermedad	19	5.4%
	Otros	63	17.9%
	Total	169	48.0%
Perdidos	Sistema	183	52.0%
Total		352	100.0%

Figura 21

Motivo de incumplimiento de pago de tarjeta de crédito



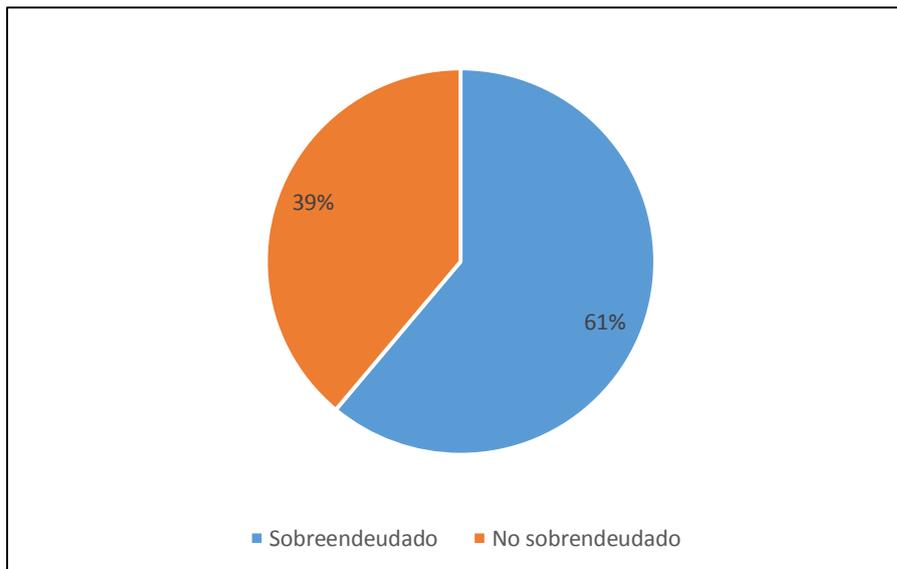
En la figura anterior, se observa los motivos por los cuales lo clientes incumplen con sus pagos: el 24.7% de los clientes mencionaron que incumplen con las cuotas mensuales de pago debido a la pérdida de empleo; el 17.9% de los clientes por otros aspectos y solo el 5.4 % de los clientes debido a la presencia de algún tipo de enfermedad.

Estos resultados demuestran que la principal limitante del cumplimiento de los pagos de cuotas de tarjeta de crédito es la pérdida de empleo que implica carencia de ingresos y recursos suficientes para cumplir con las obligaciones financieras.

Tabla 27
Nivel de sobreendeudamiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Endeudado	215	61%
Perdidos	No sobreendeudado	137	39%
Total		352	100%

Figura 22
Nivel de sobreendeudamiento



La figura y tabla anterior muestran el sobreendeudamiento de los clientes con tarjeta de crédito de Interbank, se aprecia que el 61% de los encuestados se encuentra sobreendeudado, mientras que, el 39% restante muestra no estar sobreendeudado.

Esto da evidencia de un elevado nivel de sobreendeudamiento de los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco, es decir, la mayoría de los clientes tiene imposibilidad de pago de su línea de crédito en función a sus capacidades y cobertura de servicios básicos.

5.3. Resultados respecto al objetivo general

Para la contrastación de la hipótesis general, se empleó un modelo de regresión logística, considerando que para Novales (1993) en los modelos de elección binaria, referidos al caso en que se pretende explicar una variable que presente dos alternativas



posibles, es decir, la variable dependiente puede tomar dos valores: $Y_t = \{0,1\}$, el estimador de mínimos cuadrados ordinarios será ineficiente debido a que el término de error sigue una distribución de probabilidad que no es normal, por lo tanto, los resultados pueden ser mejorados, en términos de eficiencia, por métodos no lineales, entre los que destacan el modelo lineal de probabilidad, modelo probit y modelo Logit, siendo este último el seleccionado para la presente investigación.

4.3.1. Regresión Logit

Para determinar qué características influyen en el sobreendeudamiento se propone explicar esta variable con un modelo Logit debido a que la variable dependiente es cualitativa dicotómica, referida a la condición de sobreendeudado o no sobreendeudado del individuo. La variable dependiente de sobreendeudamiento sería:

$$y = \begin{cases} 1, & \text{si el cliente se ha sobreendeudado} \\ 0, & \text{si el cliente no se ha sobreendeudado} \end{cases}$$

Para saber si el cliente se ha sobre endeudado, se recurre a la siguiente regla práctica:

$$0.35 * (\text{ingresos} - \text{gastos}) > \text{monto de pago mensual de deuda}$$

Esta regla sostiene que los ingresos mensuales menos los gastos fijos de un cliente no deben superar el 35% de la deuda que paga mensualmente, si la pasa, el cliente está sobreendeudado. En ese sentido, se proponen dos modelos para ver de manera empírica, con 352 observaciones, cómo afectan las características de los clientes a la probabilidad de estar sobre endeudado.

$$\Pr(\text{Sobreendeudamiento} = 1) = f(\beta_0 + \beta_1 E + \beta_2 G + \beta_3 Gdi + \beta_4 Ec + \beta_5 Sl + \beta_6 Y + \beta_7 i + \beta_8 PyD + \beta_9 De + \beta_{10} F + \beta_{11} A + \beta_{12} Et + \beta_{13} R + \beta_{14} Elec + \beta_{15} Gn + \beta_{16} Ps)$$

Todas estas variables serán estimadas en conjunto debido a que cada uno de ellas contribuye a la explicación del fenómeno del sobreendeudamiento.



Tabla 28

Regresion Logit para explicar el sobreendeudamiento 1

```

. logit sobreendeudamiento Edad sexo secundaria tecnico uni_incom uni casado divorsia
> do ingreso dispo_efectivo faci_pago tasa_interes

Iteration 0:  log likelihood = -235.27361
Iteration 1:  log likelihood = -211.36812
Iteration 2:  log likelihood =  -208.097
Iteration 3:  log likelihood = -208.03288
Iteration 4:  log likelihood = -208.03287

Logistic regression                                Number of obs   =      352
                                                    LR chi2(12)     =      54.48
                                                    Prob > chi2     =      0.0000
Log likelihood = -208.03287                        Pseudo R2      =      0.1158
    
```

sobreendeudamiento	Coef.	Std. Err.	z	P> z	[95% Conf. Interval]	
Edad	-.0127409	.0189366	-0.67	0.501	-.0498559	.0243741
sexo	.235292	.2453602	0.96	0.338	-.2456053	.7161892
secundaria	.787058	1.000052	0.79	0.431	-1.173008	2.747124
tecnico	-.3154974	.9730245	-0.32	0.746	-2.22259	1.591596
uni_incom	.7805533	.9699612	0.80	0.421	-1.120536	2.681642
uni	1.249138	.9777463	1.28	0.201	-.6672094	3.165486
casado	.5219799	.321339	1.62	0.104	-.107833	1.151793
divorciado	1.588444	.6321028	2.51	0.012	.3495454	2.827343
ingreso	-.0004427	.0001267	-3.50	0.000	-.000691	-.0001945
dispo_efectivo	.0200671	.3537227	0.06	0.955	-.6732167	.7133509
faci_pago	-.1187617	.281795	-0.42	0.673	-.6710697	.4335463
tasa_interes	1.586105	.8074754	1.96	0.049	.0034819	3.168728
_cons	.7458386	1.123352	0.66	0.507	-1.455891	2.947568

Según la estimación realizada, se tiene que, el sexo del cliente, así como su edad, grado de instrucción, disposición de efectivo y facilidad de pago no son significativas en la determinación de la probabilidad de estar sobreendeudado. Por otro lado, se verifica que las variables significativas, cuyo nivel de significancia es inferior a 0.05, son el estado civil “divorciado” (p=0,012) con una influencia positiva, el nivel de ingresos (p=0,000) con influencia negativa y la tasa de interés de los créditos (p=0,049) con influencia positiva. Esto evidencia que la mayor estabilidad matrimonial (compartición de deudas), mayores ingresos y la elección de una tasa de interés competitiva en el mercado disminuye la probabilidad de que el individuo se sobre endeude.



Por otra parte, el Pseudo $R^2 = 0.1168$, lo cual implica que la variación del sobreendeudamiento es explicada por el estado civil, los ingresos y la tasa de interés en un 11.68%. Es decir, aproximadamente el 11.68% de la variación del sobreendeudamiento puede ser explicada por la variación de las variables independientes significativas del modelo.

Se procede a realizar la estimación Logit para las variables que forman parte de la operacionalización.

Tabla 29

Regresión Logit para explicar el sobreendeudamiento 2

```

. logit sobreendeudamiento Edad sexo entretenimiento vestimenta eletrodomes pago_ser
> vicio todas_anteriores dos_tarjetas tres_tarjetas mas_tres_tarjetas gasta_todo cred
> ito deuda_mensual incumplimiento perdida_empleo enfermedad
Iteration 0: log likelihood = -235.27361
Iteration 1: log likelihood = -193.74069
Iteration 2: log likelihood = -158.16584
Iteration 3: log likelihood = -149.53361
Iteration 4: log likelihood = -149.3629
Iteration 5: log likelihood = -149.36282
Iteration 6: log likelihood = -149.36282

Logistic regression                                Number of obs   =           352
                                                    LR chi2(16)     =           171.82
                                                    Prob > chi2     =           0.0000
Log likelihood = -149.36282                        Pseudo R2      =           0.3652
    
```

sobreendeudamiento	Coef.	Std. Err.	z	P> z	[95% Conf. Interval]	
Edad	-.0587737	.0204383	-2.88	0.004	-.0988321	-.0187153
sexo	.2110772	.3162211	0.67	0.504	-.4087047	.8308591
entretenimiento	-.382862	.5116522	-0.75	0.454	-1.385682	.6199578
vestimenta	-1.25508	.4989963	-2.52	0.012	-2.233095	-.2770654
eletrodomes	.2422144	1.269175	0.19	0.849	-2.245323	2.729751
pago_servicio	-.6633655	.3909156	-1.70	0.090	-1.429546	.1028151
todas_anteriores	-.7794358	.5490151	-1.42	0.156	-1.855486	.2966141
dos_tarjetas	.1456184	.3495983	0.42	0.677	-.5395817	.8308186
tres_tarjetas	.4074715	.5875912	0.69	0.488	-.744186	1.559129
mas_tres_tarjetas	-.2522489	.9332205	-0.27	0.787	-2.081327	1.57683
gasta_todo	-.0373633	.5778991	-0.06	0.948	-1.170025	1.095298
credito	-.0002742	.0000653	-4.20	0.000	-.0004021	-.0001462
deuda_mensual	.0092325	.0011734	7.87	0.000	.0069326	.0115324
incumplimiento	.3817911	.4601571	0.83	0.407	-.5201003	1.283682
perdida_empleo	.0887779	.514812	0.17	0.863	-.9202351	1.097791
enfermedad	.771374	.8391966	0.92	0.358	-.873421	2.416169
_cons	-.7287923	.707676	-1.03	0.303	-2.115812	.658227

Note: 0 failures and 4 successes completely determined.



Según la segunda estimación realizada, se tiene que las variables que son significativas para explicar la probabilidad de sobreendeudamiento son la edad ($p=0,004$) que tiene influencia negativa, la vestimenta como destino de uso de la tarjeta ($p=0,012$) con influencia negativa, el monto de crédito ($p=0,000$) con influencia negativa y la deuda mensual ($p=0,000$) con influencia positiva sobre la probabilidad de sobreendeudarse.

Por otra parte, el Pseudo R^2 es = 0.3652, lo que implica que la variación del sobreendeudamiento es explicada por el modelo en un 36.52%. Es decir, aproximadamente el 36.52% de la variación del sobreendeudamiento puede ser explicada por la variación de las variables independientes del modelo.

4.3.2. Efectos Marginales

Los modelos probabilísticos, como el logit binomial requieren de la estimación de los efectos marginales para determinar los efectos de la variable demanda sobre la probabilidad de sobre endeudarse, a continuación, se cuantifica las probabilidades de ocurrencia:

Tabla 30

Efecto marginal de la variable demanda sobre la probabilidad de sobreendeudarse

Marginal effects after logit							
y = Pr(sobreendeudamiento) (predict)							
= .61107355							
variable	dy/dx	Std. Err.	z	P> z	[95% C.I.]
Edad	-.003028	.0045	-0.67	0.501	-.011843	.005787	34.9432
sexo*	.0559962	.05845	0.96	0.338	-.058568	.17056	.545455
secund~a*	.1707125	.19186	0.89	0.374	-.20532	.546745	.133523
tecnico*	-.0762246	.23804	-0.32	0.749	-.542781	.390332	.210227
uni_in~m*	.1762149	.20476	0.86	0.389	-.225107	.577536	.292614
uni*	.2754033	.19393	1.42	0.156	-.104694	.655501	.34375
casado*	.122508	.07421	1.65	0.099	-.022942	.267958	.434659
divors~o*	.2902073	.07732	3.75	0.000	.138668	.441747	.076705
ingreso	-.0001052	.00003	-3.43	0.001	-.000165	-.000045	2414.29
dispo_~o*	.0047624	.08382	0.06	0.955	-.159531	.169055	.181818
faci_p~o*	-.0283201	.06743	-0.42	0.674	-.160475	.103835	.360795
tasa_i~s*	.2851555	.09232	3.09	0.002	.104212	.466099	.053977

(*) dy/dx is for discrete change of dummy variable from 0 to 1



Para el primer modelo estimado, a un nivel de significancia del 5 %, se registran como variables significativas el estado civil divorciado, el nivel de ingreso y la tasa de interés del crédito. Se observa que la condición de estar divorciado aumenta la probabilidad de estar sobreendeudado en un 29%, esto podría adjudicarse a la poca estabilidad matrimonial o menor control de las finanzas de las personas divorciadas.

Por otra parte, un mayor nivel de ingresos percibido reduce en 0,01% la probabilidad de estar sobreendeudado, ello se explicaría con la mayor posibilidad de pago cuando se genera mayores ingresos, sin embargo, se aprecia que el porcentaje de influencia es reducido; finalmente, mayores tasas de interés aumentan la probabilidad de estar sobreendeudado en un 28%, esto es evidente ante los mayores montos a pagar cuando las tasas de interés son elevadas.

Tabla 31

Efectos de las variables sobre la probabilidad de sobreendeudarse

Marginal effects after logit							
y = Pr(sobreendeudamiento) (predict)							
= .85831552							
variable	dy/dx	Std. Err.	z	P> z	[95% C.I.]		X
Edad	-0.0071475	.00258	-2.77	0.006	-.0122	-.002095	34.9432
sexo ^a	.0258586	.03865	0.67	0.503	-.049899	.101617	.545455
entret ^a	-.0517598	.0765	-0.68	0.499	-.201692	.098172	.107955
vestim ^a	-.206646	.10575	-1.95	0.051	-.413904	.000612	.130682
electro ^a	.0270512	.1298	0.21	0.835	-.227355	.281458	.014205
pago ^a	-.0913986	.06106	-1.50	0.134	-.211071	.028273	.235795
todas ^a	-.1136499	.09543	-1.19	0.234	-.300688	.073388	.164773
dos ^a	.0176919	.04289	0.41	0.680	-.066362	.101746	.488636
tres ^a	.0447833	.05835	0.77	0.443	-.069588	.159154	.153409
mas ^a	-.0332177	.13241	-0.25	0.802	-.292731	.226295	.053977
gasta ^a	-.0045944	.07176	-0.06	0.949	-.145241	.136052	.085227
credito	0.000332	.00001	-4.03	0.000	-.00005	-.000017	3399.18
deuda ^a	0.0011228	.00013	8.97	0.000	.000878	.001368	598.528
incump ^a	.0461821	.05575	0.83	0.407	-.063083	.155447	.474432
perdid ^a	.0106243	.06063	0.18	0.861	-.10821	.129459	.247159
enferm ^a	.0731178	.06084	1.20	0.229	-.046123	.192358	.053977

(^a) dy/dx is for discrete change of dummy variable from 0 to 1

En el segundo modelo estimado, para determinar los efectos de la variable demanda sobre la probabilidad de sobre endeudarse, se tiene que las variables que



resultan significativas son la edad, el monto de crédito y la deuda mensual que registre el individuo. Esto implica que, a mayor edad, la probabilidad de estar sobreendeudado se reduce en un 0.7%, esto podría explicarse por una mejor posición económica y laboral, así como grado de madurez cuando se tiene más años de edad.

Por otra parte, ante mayores montos de deuda mensual a pagar, la probabilidad de sobreendeudarse se incrementa en un 0,1%, considerando que mayores montos a pagar conllevan a más complicaciones y limitaciones en la posibilidad de pago de las personas.

Finalmente, a mayor monto de crédito obtenido por el cliente, se reduce la probabilidad de estar sobreendeudado en un 0,003%, indicando que, contrario a la intuición, cuando se obtiene mayores líneas de crédito es menos probable que la persona se sobreendeude.

En este sentido, se acepta la hipótesis general que establece la influencia de la demanda de tarjetas de crédito en el sobreendeudamiento de los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco.



CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN

El objetivo de la presente investigación es determinar de qué manera la demanda de tarjetas de crédito influye en el sobreendeudamiento de los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018. A continuación, se analizará los resultados relevantes, limitaciones, comparación con la literatura existente y las implicancias de estudio.

6.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos

En Perú, la demanda de tarjetas de crédito va en aumento, el crecimiento de este tipo de crédito va acompañado de un aumento de la deuda promedio y la posibilidad de un aumento de la tasa de morosidad es mayor. La tasa de crecimiento de los préstamos al consumo y los préstamos a microempresas fue aún mayor.

La edad promedio de los clientes encuestados del Banco Interbank de la ciudad de Cusco es de 35 años, asimismo la edad mayor registrada es de 61 años y la mínima es de 23 años, por lo tanto, todos los clientes se encuentran en edades promedio de un adulto económicamente activo. El 34.9% de los clientes encuestados, cuenta con un grado de instrucción de superior universitario completo y el 95.7% cuenta con un empleo laboral.

Asimismo, el 64.2% de los clientes mencionaron que sí conocen el TEA y TCEA de sus tarjetas de crédito y el 33.2% de los clientes utiliza su tarjeta de créditos en alimentos (supermercados, restaurantes, otros). Por otra parte, el 52% de los encuestados respondieron que no tienen días de retraso en el cumplimiento de sus obligaciones crediticias, dentro de ello, el 24.7% de los clientes mencionaron que incumplen con las cuotas mensuales de pago debido a la pérdida de empleo.



6.2. Limitaciones del estudio

Dentro de las principales limitantes del estudio a nivel metodológico se encuentra en la posible subjetividad de los datos obtenidos de los encuestados lo cual implica un riesgo de veracidad y objetividad, sin embargo, se tomaron datos en el mismo banco, logrando resultados esperados.

6.3. Comparación crítica con la literatura existente y los antecedentes de investigación

En relación a los factores que explican el sobreendeudamiento, los resultados de la investigación evidenciaron que la demanda de tarjetas de crédito incluye sobre la probabilidad de sobreendeudarse. Esto coincide con los resultados de Martillo (2016) quien concluyó que un aumento en los ingresos de la clase media ecuatoriana durante el periodo 2010-2014, en conjunto con las resoluciones financieras provocó que exista un alto nivel de sobreendeudamiento en la clase media ecuatoriana.

Al respecto, Centenario (2017) menciona que, en los hogares de Ecuador, los niveles crédito de consumo incrementaron durante los años 2010 hasta el 2014, evidenciándose un sobreendeudamiento como consecuencia de las políticas expansivas de los entes financieros que causó a su vez una caída en los depósitos de ahorro, es a partir del año 2015 que se empieza a ver un crecimiento desacelerado del monto de crédito destinado a consumo.

Según la investigación, existe un alto nivel de sobreendeudamiento en los clientes del banco Interbank, lo cual expone una situación contraria a la que la Teoría del Ciclo de Vida propone, la cual explica que las personas ahorran durante los períodos de fuerte generación de ingresos, gastan menos de lo que les permite su poder adquisitivo y creen que sus ingresos serán inferiores a sus gastos después de la jubilación (Bergé, 2019).. Es así que en el estudio se demuestra que los encuestados



están en una etapa adulta joven, pero se encuentran endeudados, es decir, gastan más de los recursos que generan, lo cual es perjudicial para su situación a corto y largo plazo.

Entre los principales determinantes de incumplimiento de pago se tiene la pérdida de empleo (24,7%). Ello converge con lo expuesto por Montesdeoca (2019) quien encontró que cerca del 83% de estudiantes de la Universidad de Guayaquil manifestaron que, en los últimos cinco años, han tenido problemas de sobreendeudamiento debido a la inadecuada gestión de las tarjetas de crédito, por la inestabilidad económica y por la pérdida de empleo.

En relación a la demanda de tarjetas de crédito, los resultados del estudio mostraron una tendencia creciente, asimismo, en el contexto peruano, se ha observado que, durante los últimos años, la demanda de tarjetas ha ido incrementando, al respecto, en la teoría se sostiene que la demanda se ve afectada por el precio, ingresos, precio de otros bienes y las preferencias de las personas (Pindyck y Rubinfeld, 2013), por lo tanto, estos factores han fluctuado generando un incremento de la demanda de tarjetas de crédito. Dicha situación provoca la probabilidad de impago de deudas, a pesar de que se cuenta con niveles de morosidad de tendencia decreciente gracias a la recuperación del crecimiento económico del país, existe la posibilidad de recaer en mayor consumo y descontrol, que en el largo plazo provocará niveles de sobreendeudamiento.

En la misma línea, Gama y Valenzuela (2016) encuentran que la demanda de tarjetas de crédito aumenta sustancialmente en el Banco Scotiabank, agencia Mercaderes, mejorando así la rentabilidad financiera de la empresa. Esto corrobora los resultados del presente estudio acerca de la demanda creciente de tarjetas de crédito en el mercado peruano.

Asimismo, la demanda de tarjetas, en el estudio, muestra estar en función de los aspectos sociodemográficos, ingresos, tasas de interés, gustos y preferencias y destino



de uso. Esto coincide con lo encontrado por Layme y Pérez (2016) quienes exponen que los ingresos afectan directamente la demanda de tarjetas de crédito, mientras que las tasas de interés de las tarjetas de crédito bancarias afectan a su vez a la demanda de tarjetas de crédito. Complementando, Vergara (2017) menciona que el efecto negativo de la cultura financiera demuestra que no tener una información real y directa con entidades financieras y el mal uso de las tarjetas de crédito, generan mayor tendencia al sobreendeudamiento en el distrito de Trujillo.

En relación a los factores que influyen en el sobreendeudamiento, Holguin (2017) registra que a medida que aumenta la edad, el sobreendeudamiento disminuye; cuando los clientes son dueños de sus propias casas, es más probable que tengan sobreendeudamiento y las actividades comerciales y de servicios generan menos probabilidades de endeudarse. Asimismo, el exceso de confianza y el impulso del consumidor son factores importantes que conducen a un endeudamiento excesivo de los clientes, el ingreso por ventas tiene un efecto positivo en el sobreendeudamiento, pero muy pequeño y ambiguo. Esto se encuentra alineado a los resultados del presente estudio porque se evidencia una relación indirecta entre la edad y el sobreendeudamiento, sin embargo, diverge con lo relacionado a los ingresos con el que el estudio evidencia un efecto negativo y pequeño.

Quispe (2017) brinda su aporte, alegando que el 35% de los clientes banco Interbank tienda cusco tiene la capacidad de pagar, pero se presenta incumplimiento de pago debido a la reinversión de fondos en su negocio o al pago prioritario de otras obligaciones; tales como tarifas de crédito o servicio con otros bancos, mientras que, el otro 65% de los clientes no tiene capacidad de pago.

Finalmente, Nieves y Masias (2019) añade valor con sus resultados en los cuales explica que la mayoría de las personas endeudadas de la agencia Cusco Real Plaza son



personas con una edad entre 18 y 23 años con un 45.9% del total de encuestados, con un 2.1% personas entre 24 y 35 años y con un 9.8% personas entre 36 y 60 años, con una línea de crédito entre los S/. 800 a S/. 2000 soles de la cual utilizan entre el 70% al 100% de la línea de crédito. Dichos resultados mantienen convergencia con los expuestos en el estudio.

6.4. Implicancias del Estudio

A través del estudio, se ha determinado el nivel de influencia de las tarjetas de crédito en el sobreendeudamiento de los clientes, a partir de ello se tiene conocimiento sobre las características de los clientes que han recibido un crédito y el origen de su sobreendeudamiento.

Por otro lado, la revisión conceptual y documental considerada en el presente estudio, puede servir de guía a los directivos o encargados del otorgamiento de créditos en Interbank, puesto que les permitirá determinar su mercado y en qué condiciones se encuentra este.



CONCLUSIONES

Primera. La demanda de tarjetas de crédito influye de manera significativa en el sobreendeudamiento de los clientes del Banco Interbank 2018, con un $R^2 = 0.3652$, lo que implica que la variación del sobreendeudamiento es explicada por la demanda de tarjetas en un 36.52%. Los factores que aumentan la probabilidad de estar sobreendeudado son la edad (+0,7%), el estado civil divorciado (+29%), la mayor tasa de interés (+28%), la deuda mensual (+0.1%) y los factores que reducen la probabilidad de estar sobreendeudado son el nivel de ingresos (-0,01%) y el monto de línea de crédito (-0,003%).

Segunda. La demanda de tarjetas de crédito en los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco en los últimos años ha presentado una tendencia creciente. La demanda se caracteriza por individuos de una edad promedio de 35 años, predominantemente varones (55%), con grado de instrucción superior universitario completo (34.9%), de estado civil soltero (48,9%) en condición laboral de empleado (95,7%), con ingresos y gastos mensuales promedio de S/ 2553 y S/ 977, respectivamente. Los demandantes de tarjetas de crédito tienen conocimiento de la TEA y TCEA (64%), usan tarjeta de crédito por las promociones y descuentos que puede ofrecer (40.3%) y la utilizan para la compra de alimentos (33.2%).

Tercer. El nivel de sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018 es elevado, el 61% de los clientes se encuentran sobreendeudados, si bien la mayoría no consume el total de su línea de crédito (91,5%), el 48% de los clientes encuestados cuentan con retrasos e incumplimiento con los pagos mensuales, en la mayoría de casos (24.7%) a causa de la inestabilidad laboral en la que se encuentran.



RECOMENDACIONES

Primera. Al elegir una tarjeta de crédito, los clientes deben tomar en cuenta las tasas de interés, comparando las existentes en el mercado, para seleccionar la más competitiva y conveniente. Asimismo, su uso debe ser controlado, evitando emplearla en compras ordinarias que se pueden cancelar con efectivo y verificando constantemente las fechas límites de pago, así como la evolución de su línea de crédito. De igual forma, las entidades bancarias deben hacer un diagnóstico y análisis de los perfiles de sus clientes, así como de las preferencias y necesidades de estos para poder elaborar estrategias adaptadas que eviten el sobreendeudamiento y morosidad.

Segunda. Los bancos y las entidades no bancarias deben informar correctamente las tasas de interés de las tarjetas de crédito por separado para que los reclamantes puedan controlarlas y administrarlas mejor sin afectar sus ingresos y deudas futuros. Asimismo, los clientes deben revisar los términos y condiciones de las promociones y descuentos que ofrecen las instituciones financieras, para evitar sobrecostos y pérdidas.

Tercera. Se recomienda hacer campañas para promover y difundir la cultura financiera a través del Estado o las propias instituciones financieras, así como fortalecer el papel de la SBS en la educación de los clientes financieros. Enmarcado en ello, el plan de estudios a nivel escolar debe incluir educación financiera y crediticia. Aunado a ello, las entidades financieras deben ser transparentes con las condiciones de crédito que otorgan, verificando rigurosamente las posibilidades de pagos de sus clientes.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AJE Confederación. (2008). *Productos Financieros y Alternativas de Financiación*.

España: Confederación Española de Asociaciones de Jóvenes Empresarios.

Alan, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*.

Machala: Editorial UTMACH. Obtenido de

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14232/1/Cap.4->

[Investigaci%C3%B3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf](#)

ASBANC. (22 de agosto de 2016). *NIVEL DE ENDEUDAMIENTO DE LOS*

HOGARES EN EL PERÚ. Obtenido de

[http://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC%20Semanal%202016%20-](http://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC%20Semanal%202016%20-%20Endeudamiento.pdf#search=morosidad)

[%20Endeudamiento.pdf#search=morosidad](#)

Asociación de Bancos del Perú. (2018). *Boletín Mensual Noviembre 2018*. Lima:

ASBANC. Obtenido de

[https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/BOLETIN_MENSUAL_NOVIEMB](https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/BOLETIN_MENSUAL_NOVIEMBRE_2018.pdf)

[RE_2018.pdf](#)

Asociación de Bancos del Perú. (03 de marzo de 2019). *Estadísticas*. Obtenido de

<https://www.asbanc.com.pe/Paginas/Estadistica/Estadisticas.aspx>

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros [ADICAE]. (2004). *El*

Sobreendeudamiento de los consumidores. Mérida: ADICAE Extremadura.

Banco Central de Reserva del Perú [BCRP]. (2019). *Guía Metodológica de la Nota*

Semanal. Lima: Banco Central de Reserva del Perú.



Banco Central de Reserva del Perú. (Marzo de 2011). *Glosario de Términos*. Recuperado el 26 de Octubre de 2018, de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>

Banco Central de Reserva del Perú. (24 de Mayo de 2018). *Crédito al sector privado se expandió 8,6% en abril*. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Notas-Informativas/2018/nota-informativa-2018-05-24.pdf>

Banco de Crédito del Perú. (30 de Agosto de 2013). *Tarjeta de crédito personal*. Recuperado el 29 de 10 de 2018, de <https://ww3.viabcp.com/connect/formulastarjetadecredito.pdf>

Banco de Crédito del Perú. (2014). *ABC de la Banca- Tarjetas de crédito y préstamos*. Recuperado el 26 de Octubre de 2018, de <https://www.abcdelabancabolivia.com/haciendo-numeros/tarjetas-de-credito-y-prestamos/que-es-una-tarjeta-de-credito.html>

Banco Interamericano de Desarrollo. (2015). *Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN)*. Obtenido de Inclusión financiera en América Latina y el Caribe: datos y tendencias: <https://www.fomin.org/es-es/PORTADAOld2015/Conocimiento/DatosdeDesarrollo/Microfinanzas.aspx>

Bank for International Settlements . (2007). *Evolución de los sistemas bancarios en América Latina y el Caribe*. Suiza: Banco de Pagos Internacionales .

Baño, M. (2015). Determinantes de consumo para tarjetahabientes vip. *Alternativas*, 32-37.



BCRP. (2017). *Importancia De La Tasa De Interés De Referencia Del Bcrp*. Lima:
(Banco Central de Reserva del Perú .

Bergé, X. (marzo de 2019). *El Ciclo Vital de Franco Modigliani*. Obtenido de GVC
Gaesco : <https://blog.gvcgaesco.es/post/20192?print=pdf>

Boada, S. (2019). La naturaleza jurídica de la cuenta bancaria. *Revistade Derecho Privado*, 171-203.

Bonifaz, J., & Lama, R. (2020). *Optimización Dinámica Y Teoría Económica*. Lima:
Universidad Del Pacifico.

Carrasco, S. (2019). *Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos E.I.R.L.

Centenario, D. (2017). Endeudamiento En Los Hogares Ecuatorianos Por El Uso De Tarjetas De Crédito En El Período 2010 – 2016. *Tesis Pregrado*. Universidad De Especialidades Espíritu Santo, Samborondón.

Cetelem. (6 de julio de 2010). *Libro Blanco del Crédito al Consumo*. Obtenido de <http://www.creditoresponsable.com/wp-content/uploads/img/libro-blanco-credito-consumo.pdf>

Chovar, A., & Salgado, H. (2010). *¿Cuánto Influyen las tarjetas de crédito y la deuda hipotecaria en el sobre endeudamiento de Los hogares en Chile?* Santiago de Chile.

De Gregorio, J. (2012). *Macroeconomía Teoría y Políticas*. Pearson.



Economipedia. (2015). *Morosidad*. Recuperado el 13 de Octubre de 2018, de <http://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>

Erdene, B. (06 de junio de 2014). *Datos muestran aumento del crédito interno en países en desarrollo*. Obtenido de Banco Mundial: <https://blogs.worldbank.org/opendata/es/datos-muestran-aumento-del-credito-interno-en-paises-en-desarrollo>

Esparza, A., & Renzo, G. (2017). *Hábitos de los usuarios de tarjeta de crédito en el distrito de Piura*. Universidad de Piura, Piura.

Esteban, N. (2018). Tipos de investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán*, 1-4. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>

Fernández, J. (2004). *Dinero, banca y mercados financieros*. Lima: Universidad del Pacífico. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=t0c2C3oj_WEC&printsec=frontcover&dq=Dinero,+banca+y+mercados+financieros&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Dinero%20banca%20y%20mercados%20financieros&f=false

Gama, P., & Valenzuela, D. (2016). Estudio de demanda y rentabilidad financiera de las tarjetas de crédito en el Banco Scotiabank de agencia Mercaderes durante el periodo 2013-2015. (*Tesis pregrado*). Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú.

gonzález, s. (2014). *la gestión financiera y el acceso a financiamiento de las pymes del sector comercio en la ciudad de bogotá (tesis de postgrado)*. universidad nacional de colombia.

Gustavo, V. M. (2010). *Satisfacción de los clientes*. Buenos Aires.



- Hernández, M. (2009). Finanzas conductuales. *TEC Empresarial* , 8-17.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la inveestigacion*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Holguin, L. (2017). Factores que influyen en el sobreendeudamiento de los clientes de una entidad microfinanciera de Arequipa, 2017. (*Tesis pregrado*). Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa, Perú.
- Interbank. (19 de Julio de 2017). *Interbank para mi ¿Qué es Compra de Deuda?* Recuperado el 25 de Octubre de 2018, de <https://interbank.pe/blog/interbank-para-mi/-que-es-una-compra-de-deuda>
- Interbank. (2018). *Banca por Internet- Disposición de efectivo*. Recuperado el 26 de Octubre de 2018, de <https://interbank.pe/disposicion-de-efectivo>
- Kempson, E. (2002). *Over-indebtedness in Britain. A report to the Department of Trade and Industry, Personal Finance Research Centre*. Gran Bretaña.
- Kohler, E. (2004). *Diccionario de Términos Contables y Económicos*. (6a Ed.). Perú: Ediciones Científicas S.A.C.
- Layme, G., & Pérez, S. (2016). Determinantes socioeconómicos de la demanda de tarjetas de crédito bancarias en la ciudad de Huancayo 2016. (*Tesis pregrado*). Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo, Perú.



Ley N° 26702. (16 de setiembre de 2018). *Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros. Incluye modificaciones.* Obtenido de SBS: https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/PFRPV_NORMATIVIDAD/NUEVO/Ley-26702.pdf

Lira, P. (2009). *Finanzas y financiamiento*. Perú: Nathan Associates Inc.,.

Loza, G. (2021). *Neoliberalismo vs. Neopopulismo*. Santiago: Pehóé ediciones. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=iHJPEAAAQBAJ&pg=PT83&dq=Teor%C3%ADa+de+fondos+prestables&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiyrOQjft5AhVSCNQKHxVfB9E4ChDoAXoECAkQAg#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20de%20fondos%20prestables&f=false>

Martillo, L. (2016). Análisis económico de la tarjeta Pacificard del banco del Pacífico y su incidencia sobre el nivel de sobreendeudamiento crediticio de la clase media ecuatoriana durante el periodo 2010-2014. (*Tesis postgrado*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Montesdeoca, J. (2019). Análisis del sobreendeudamiento de los estudiantes de la Universidad de Guayaquil por el mal uso de las tarjetas de crédito. (*Tesis pregrado*). Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Montoya, P., & Cogollo, S. (2018). *Situaciones y retos de la investigación en Latinoamérica*. Medellín: Universidad Católica Luis Amigó. Obtenido de https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/407_Situaciones_y_retos_de_la_investigacion_en_Latinoamerica.pdf



Nieves, K., & Masias, M. (2019). LA ASIMETRÍA DE LA INFORMACIÓN Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO DE LOS USUARIOS DE TARJETAS DE CRÉDITO DEL BANCO INTERNACIONAL DEL PERÚ – TIENDA REAL PLAZA CUSCO AÑO 2018. *Tesis Pregrado*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.

Novales, A. (1993). *Econometría*. Madrid. Obtenido de <https://econometriai.files.wordpress.com/2011/04/econometrc2a1a-2c2a6-ed-2000-alfonso-novales-mcgraw-hill.pdf>

Ortiz, O. (2001). *El dinero. La teoría, la política y las instituciones*. México: Facultad de Economía UNAM. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=3jEFjaHPM8MC&pg=PA139&dq=Teor%C3%ADa+de+fondos+prestables&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj7gJWBjfT5AhXKFbkGHUVjDLQQ6AF6BAgGEAI#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20de%20fondos%20prestables&f=false>

Parkin, M. (2010). *Microeconomía*. México: Pearson Educación .

Parodi, C. (Diciembre de 2018). Cuidado con el sobreendeudamiento. *Peru 21*.

Pindyck, R., & Rubinfeld, D. (2013). *Microeconomía*. Madrid: Pearson Educación, S.A.

Pinto, R. (2013). *El Crédito Al Consumo En España*. Universidad Nacional de Educación a Distancia, Madrid.

Quispe, G. (2017). Calificación crediticia y morosidad de tarjetas de crédito en clientes del banco Interbank tienda cusco periodo 2016. (*Tesis pregrado*). Universidad Andina del Cusco, Cusco, Perú.



Ramos, F. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Desde el Sur*, 1-22.

Resolución S.B.S. N° 6523- 2013. (2 de noviembre de 2013). *Reglamento de tarjetas de crédito y débito*. Obtenido de Diario El Peruano: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-de-tarjetas-de-credito-y-debito-resolucion-n-6523-2013-1008675-1/>

SBS. (julio de 2019). *Basilea II y Basilea III*. Obtenido de Superintendencia de Banca, Seguros y AFP del Perú: <http://www.sbs.gob.pe/regulacion/basilea-ii-y-basilea-iii>

Superintendencia de Banca y Seguros. (Septiembre de 2015). *GLOSARIO DE TÉRMINOS E INDICADORES FINANCIEROS*. Recuperado el 28 de Abril de 2019, de <https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2018). *Tarjeta de crédito*. Lima: SBS.

Trujillo, I. (2010). *El sobreendeudamiento de los consumidores (tesis pregrado)*. Universidad de Castilla, La Mancha.

Varian. (2010). *Microeconomía Intermedia*. Estados Unidos: W.W. Norton & Company, Inc.

Vergara, C. (2017). La cultura financiera y su efecto en el Sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el distrito de Trujillo, año 2016. *(Tesis pregrado)*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.



Viroto, M. (2014). Factores que influyen en el endeudamiento por tarjetas de crédito en Casas Comerciales y default. (*Tesis postgrado*). Universidad de Chile, Santiago de Chile, Chile.



ANEXOS



Matriz de Consistencia

TÍTULO: DEMANDA DE TARJETAS DE CRÉDITO Y SU INFLUENCIA EN EL SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES DEL BANCO INTERBANK DE LA CIUDAD DE CUSCO, 2018.							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	METODOLOGIA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable Independiente: DEMANDA DE TARJETAS DE CRÉDITO	Socio-demográficos	Edad	ENCUESTAS	TIPO DE INVESTIGACION: Básica ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN Cuantitativo ALCANCE DE LA INVESTIGACION Descriptivo-Correlacional
¿De qué manera la demanda de tarjetas de crédito influye en el sobreendeudamiento de los clientes del Banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018?	Determinar de qué manera la demanda de tarjetas de crédito influye en el sobreendeudamiento de los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018.	La demanda de tarjetas de crédito influye de manera significativa en el sobreendeudamiento de los clientes del Banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018.			Nivel de ingresos		
				Grado de instrucción			
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Gustos y preferencias	Estado civil		
			Situación laboral				
¿Cómo es la demanda de tarjetas de crédito en los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018?	Evaluar cómo es la demanda de tarjetas de crédito en los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018.	Los factores sociodemográficos, nivel de ingresos, precio de las tarjetas de crédito, gustos, preferencias y uso de las tarjetas de crédito han incrementado la demanda de tarjetas de crédito en los clientes del Banco Interbank de la ciudad del Cusco, 2018.	Variable Dependiente: SOBREENDEUDAMIENTO	Activo	Ingreso promedio mensual en Soles		
				Pasivo	Conocimiento de la Tasa de interés		
¿Cuál es el nivel de sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en los clientes banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018?	Conocer el nivel de sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018.	- El sobreendeudamiento activo y/o pasivo incrementa el nivel de sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en los clientes del banco Interbank de la ciudad de Cusco, 2018.		Pérdida de empleo	Promociones y descuentos		POBLACION DE ESTUDIO Tarjetahabientes del banco interbank Cusco
				Enfermedad	Disposición de efectivo		
					Facilidades de pago		
					Abuso de crédito		



Matriz de instrumento para la recolección de datos

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
VARIABLE INDEPENDIENTE: Demanda de tarjetas de crédito	Sociodemográficas	Edad	1. Edad	ENCUESTAS
		Genero	2. Género	
		Grado de instrucción	3. Grado de instrucción	
		Estado civil	4. Estado civil	
		Situación laboral	5. Situación labora	
	Nivel de ingresos	Ingreso promedio mensual	6. ¿Cuánto es su ingreso mensual promedio?	
	Precio de las tarjetas de crédito bancarias	Conocimiento de la Tasa de interés	7. ¿Ud. conoce cuanto es la TEA (tasa efectiva anual) y (tasa de costo efectiva anual)?	
	Gustos y preferencias	Promociones y descuentos	8. ¿Ud. porque prefiere y/o demanda la tarjeta de crédito Interbank)?	
		Disposición de efectivo		
		Facilidades de pago		
		Tasa de interés		
	Uso de tarjeta de crédito	Gasto en Alimentos (supermercados, restaurantes)	9. ¿Por lo general, ¿para qué rubros destina el uso su tarjeta de crédito?	
		Gasto en Entretenimiento		
		Gasto en Ropa y calzado		
		Gasto en Electrodomésticos		
Gasto en Gasolina				
	Gasto en Pago de servicios (agua, luz, teléfono, entre otros)			



VARIABLE DEPENDIENTE: Sobreendeudamiento	Activo	Capacidad de endeudamiento	10. Deuda total con tarjeta de crédito (mensual)	ENCUESTAS
		Imposibilidad de pago	11. ¿Alguna vez se retrasó y/o incumplió en sus pagos de deuda con tarjeta de crédito Interbank?	
		Abuso de crédito	12. ¿Ud. suele consumir el total de su línea de crédito de tarjeta Interbank? 13. ¿Cuál es el monto de su línea de crédito de tarjeta Interbank? 14. ¿Cuál es el monto promedio mensual que utiliza de su tarjeta de crédito Interbank?	
	Pasivo	Pérdida de empleo	15. ¿Cuál fue el motivo de su incumplimiento de pago de tarjeta de crédito?	
		Enfermedad		



Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA

UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA

Con el propósito de determinar el "**DE QUÉ MANERA LA DEMANDA DE TARJETAS DE CRÉDITO INFLUYE EN EL SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES DEL BANCO INTERBANK EN LA CIUDAD DE CUSCO -2018**". Se lleva a cabo un trabajo de investigación dirigido a los tarjetahabientes del Banco Internacional del Perú, por lo que le pedimos responder al siguiente cuestionario con sinceridad. Las respuestas son de carácter anónimo. Agradecemos anticipadamente su gentil atención y participación.

Fecha: ___/___/___

Hora: _____

N° de Encuesta:

1. Edad: _____
2. Género: Femenino Masculino
3. Grado de instrucción:
 - a) Primaria completa
 - b) Secundaria completa
 - c) Técnico superior
 - d) Superior universitario incompleto
 - e) Superior universitario completo
4. Estado civil
 - a) Soltero
 - b) Casado
 - c) Divorciado
5. Situación laboral
 - a) Empleado
 - b) Desempleado



6. ¿A cuánto ascienden en promedio sus ingresos mensuales? _____
7. ¿A cuánto ascienden en promedio sus gastos mensuales? _____
8. ¿Ud. conoce cuánto es la TEA (tasa efectiva anual) y TCEA (tasa de costo efectiva anual) de su tarjeta de crédito?
 - a) Si
 - b) No
9. ¿Ud. Por qué prefiere y/o demanda la tarjeta de crédito Interbank?
 - a) Promociones y descuentos
 - b) Disposición de efectivo
 - c) Facilidades de pago
 - d) Tasa de interés
10. Por lo general, ¿para qué rubros destina el uso su tarjeta de crédito?
 - a) Alimentos (supermercados, restaurantes)
 - b) Entretenimiento
 - c) Ropa y calzado
 - d) Electrodomésticos
 - e) Gasolina
 - f) Pago de servicios (agua, luz, teléfono, entre otros)
11. ¿Cuánto es su deuda mensual aproximada de su tarjeta de crédito? _____
12. ¿Cuántas tarjetas de crédito tiene usted en todas las entidades financieras?
 - a) 1
 - b) 2
 - c) 3
 - d) Más de 3
13. ¿Ud. suele consumir el total de su línea de crédito de tarjeta Interbank?
Sí No
14. ¿Cuál es el monto de su línea de crédito de tarjeta Interbank? _____
15. ¿Cuál es el monto promedio mensual que utiliza de su tarjeta de crédito Interbank?

16. ¿Alguna vez se retrasó y/o incumplió en sus pagos de deuda con tarjeta de crédito Interbank?
 - a) Si
 - b) No
17. ¿Cuál fue el motivo de su incumplimiento de pago de tarjeta de crédito?
 - a) Pérdida de empleo
 - b) Enfermedad
 - c) Otros (Especifique).....



Base de datos

Nro	Edad	Sexo	Grado de Instrucción	Estado Civil	Situacion Laboral	Ingresos Mensuales	TEA	Preferencia de TC	Destinos de uso	Cantidad de TC	Consumo total	Linea de Crédito	Deuda Mensual	Gasto mensual	Incumplimiento de pago	Motivo de incumplimiento	sobreendeudado
1	25	2	4	1	1	1500	2	3	6	2	2	1200	350	800	1	2	1
2	35	2	5	2	1	2500	2	1	1	3	2	3000	1000	1000	1	1	1
3	40	2	5	2	1	3000	1	3	7	4	2	4500	800	1000	2		1
4	28	1	5	1	1	2000	1	3	1	4	2	1200	550	800	1	1	1
5	33	1	4	2	1	2200	1	3	1	1	2	2500	200	500	2		0
6	29	1	2	1	1	1200	2	3	1	1	2	1500	350	300	2		1
7	61	2	1	3	1	1800	2	2	6	2	2	4000	700	600	2		1
8	31	2	3	2	1	1600	2	3	7	2	2	2000	600	600	2		1
9	58	2	2	2	1	1400	2	2	6	2	2	1500	400	700	2		1
10	25	2	2	1	1	1000	1	3	3	1	2	700	200	400	1	3	0
11	27	2	2	1	1	930	1	1	6	1	2	700	250	400	1	1	1
12	55	2	5	2	1	9000	1	1	7	2	2	15000	2800	3600	1	3	1
13	32	1	4	1	1	1800	1	2	1	2	2	1500	1000	720	1	1	1
14	38	1	4	2	1	1200	1	3	1	1	2	1500	600	480	2		1
15	42	1	3	1	1	1900	1	3	3	2	2	2000	700	760	1	3	1
16	43	2	5	2	1	4000	1	1	7	2	2	5000	1300	1600	1	3	1
17	29	1	4	2	1	2300	1	3	3	2	2	2500	350	920	1	1	0
18	26	1	5	1	1	2200	1	3	3	1	2	2500	250	880	1	3	0
19	39	2	3	2	1	1900	1	1	6	2	2	2000	580	760	2		1
20	40	2	5	2	1	3100	1	1	6	2	2	8000	350	1240	2		0
21	37	2	3	1	1	1800	1	2	1	2	2	1500	350	720	1	1	0
22	35	1	2	2	1	1500	2	2	6	1	2	1700	550	600	1	3	1
23	28	1	4	1	1	1300	1	1	3	2	2	1000	300	520	2		1



24	26	2	4	1	1	1500	1	3	1	1	2	750	200	600	1	1	0
25	45	1	2	2	1	1500	2	1	1	1	2	500	300	600	1	1	0
26	28	2	4	1	1	1250	1	3	6	2	2	1500	300	500	2		1
27	50	1	3	3	1	2200	1	4	6	2	2	2000	600	880	2		1
28	29	1	1	2	1	1350	2	4	1	1	2	1200	350	540	1	1	1
29	39	1	2	3	1	950	2	2	1	2	2	1500	300	380	1	3	1
30	38	2	3	3	1	2000	1	1	7	2	2	3500	600	800	1	1	1
31	47	2	5	2	1	2500	1	3	1	2	2	3000	700	1000	1	1	1
32	36	1	3	1	1	2000	1	3	1	2	2	1200	250	800	2		0
33	25	2	2	2	1	1500	2	3	6	2	2	1400	500	600	1	1	1
34	56	2	2	2	1	1600	2	2	6	2	1	500	480	640	1	2	1
35	60	2	2	3	1	1900	2	3	1	1	2	600	450	760	1	1	1
36	52	2	2	2	1	1800	2	3	6	1	1	600	480	720	1	1	1
37	35	2	2	2	1	1400	2	2	7	1	1	550	500	560	1	1	1
38	26	2	5	1	1	1800	1	1	2	1	2	1000	400	720	1	3	1
39	39	2	4	2	1	2300	1	3	1	3	1	800	700	920	1	2	1
40	32	2	4	1	1	1800	2	3	7	2	2	5500	300	720	2		0
41	36	1	5	2	2	0	2	1	4	1	2	4000	400	0	1	1	1
42	29	2	3	2	1	1800	2	3	1	1	2	1000	100	720	2		0
43	25	1	3	1	1	1200	2	1	1	1	2	800	300	480	1	3	1
44	28	2	4	1	1	3000	1	1	7	3	2	10000	3000	1200	1	3	1
45	30	2	5	2	1	2500	1	3	7	3	2	5000	750	1000	2		1
46	36	2	3	2	1	6000	2	3	7	3	2	2500	1	2400		2	0
47	24	2	5	1	1	2100	1	1	3	2	2	1200	800	840	2		1
48	30	2	5	1	1	3000	1	1	1	1	2	2500	1500	1200	2		1
49	51	1	3	2	1	2100	2	1	6	4	2	8000	700	840	2		1
50	28	2	5	1	1	4200	1	1	2	4	2	3000	650	1680	1	3	0



51	32	2	3	2	1	2000	2	3	2	4	1	800	800	800	1	3	1
52	49	2	5	3	1	2500	1	3	1	3	1	580	550	1000	1	1	1
53	42	1	2	2	1	1900	2	2	1	3	2	4000	600	760	1	3	1
54	35	1	4	2	1	2000	1	4	1	3	2	6200	500	800	2		1
55	45	2	3	2	1	2000	2	1	3	2	2	8500	300	800	2		0
56	40	1	5	2	1	3500	1	1	7	2	2	8500	1500	1400	1	3	1
57	28	2	4	1	1	2100	1	3	3	2	2	2000	500	840	1	2	1
58	40	1	4	2	1	4800	1	1	1	2	2	5000	1400	1920	1	3	1
59	46	2	3	3	1	2300	2	2	6	2	2	2600	300	920	1	1	0
60	37	2	4	2	1	1600	1	1	7	2	2	1900	350	640	1	1	1
61	26	2	3	1	2	1600	2	3	3	2	2	1700	200	640	2		0
62	25	2	5	1	1	1800	1	1	2	3	2	8500	380	720	2		1
63	33	2	5	1	1	4000	1	1	2	1	2	11500	300	1600	1	3	0
64	32	2	4	1	1	2000	1	1	7	2	2	4000	800	800	2		1
65	29	2	5	1	1	2200	1	3	4	2	2	1800	600	880	2		1
66	25	1	5	1	1	1900	1	1	2	2	2	1200	600	760	1	3	1
67	29	2	5	2	1	3500	1	3	7	3	1	900	900	1400	1	3	1
68	23	1	4	1	1	800	2	1	2	1	2	800	200	320	1	1	1
69	27	2	5	1	1	1600	1	1	3	1	2	1200	580	640	2		1
70	32	2	5	2	1	5100	1	2	1	2	2	7800	1600	2040	1	2	1
71	24	1	5	1	1	1500	1	1	1	1	2	1200	400	600	2		1
72	25	1	5	1	1	2000	1	4	2	2	2	1900	500	800	2		1
73	28	2	5	1	1	2000	1	1	7	2	2	1800	680	800	2		1
74	35	1	3	2	1	3000	1	3	1	1	2	2000	500	1200	2		0
75	26	1	5	1	1	1900	1	3	6	2	2	2100	800	760	2		1
76	23	2	4	1	1	1200	1	1	2	1	2	900	300	480	2		1
77	29	1	5	1	1	2800	1	2	2	1	2	6800	1200	1120	1	3	1



78	30	1	2	1	1	3000	1	1	3	1	2	3000	300	1200	2		0
79	28	2	5	1	1	1900	1	2	5	3	2	3000	1200	760	2		1
80	27	1	4	2	1	1800	1	4	3	2	2	1300	680	720	2		1
81	44	2	4	2	1	3000	1	1	7	2	2	8900	300	1200	2		0
82	33	2	4	2	1	3100	1	2	1	3	2	5000	350	1240	1	3	0
83	41	1	4	1	1	3200	1	1	6	1	2	1500	350	1280	2		0
84	28	1	4	1	1	2000	1	1	7	2	1	500	500	800	2		1
85	25	1	3	1	1	1200	2	1	2	1	2	700	200	480	2		0
86	47	2	3	1	1	3500	2	3	6	2	1	480	480	1400	2		0
87	49	1	4	2	1	2000	2	3	6	2	2	2000	280	800	1	1	0
88	26	2	4	1	1	1200	1	1	1	2	2	1000	300	480	2		1
89	39	1	4	1	1	3200	1	1	7	2	2	1200	350	1280	2		0
90	29	2	5	1	1	1900	2	1	6	1	2	700	200	760	1	1	0
91	41	2	3	2	2	2900	1	2	1	4	2	10000	300	1160	2		0
92	39	1	5	2	1	2500	1	3	3	2	2	6500	350	1000	1	1	0
93	42	1	4	3	1	3000	1	2	1	3	2	15000	900	1200	2		1
94	33	1	4	1	1	5000	1	1	7	3	2	6500	300	2000	1	1	0
95	37	2	5	2	1	6200	1	2	7	4	2	7500	2500	2480	1	3	1
96	30	1	4	1	1	1800	1	1	3	2	2	280	350	720	1	1	0
97	40	1	2	1	1	1300	1	1	1	1	2	1900	300	520	1	2	1
98	52	1	5	2	1	10500	1	1	7	2	2	20500	2000	4200	2		0
99	42	1	3	2	1	1900	2	2	1	2	2	2500	400	760	1	1	1
100	32	2	5	1	1	4500	1	1	5	2	2	10000	1800	1800	1	3	1
101	29	2	4	2	1	2300	1	3	7	2	2	4000	600	920	1	1	1
102	51	2	3	2	1	2200	2	2	1	2	2	1800	1200	880	1	1	1
103	36	2	3	2	1	2000	2	3	6	3	2	1700	900	800	1	1	1
104	47	2	2	3	2	1400	2	3	6	2	2	1600	700	560	1	1	1



105	25	1	5	1	1	3800	1	1	2	3	2	3000	400	1520	2		0
106	26	1	3	1	1	1400	1	3	3	1	2	1500	600	560	2		1
107	23	2	4	1	1	1200	1	1	1	2	2	1200	500	480	1	3	1
108	29	2	5	2	1	2500	1	1	1	2	2	2500	300	1000	2		0
109	42	1	4	2	1	2100	2	1	1	2	2	3500	600	840	2		1
110	28	2	5	1	1	1500	1	1	1	2	2	3000	400	600	2		1
111	28	1	5	1	1	1800	1	1	7	1	2	1200	700	720	2		1
112	24	1	4	1	1	1200	1	1	3	1	2	1200	400	480	2		1
113	45	2	5	2	1	5000	1	4	6	2	2	4000	500	2000	2		0
114	56	2	4	2	1	4500	1	1	3	3	2	2000	200	1800	2		0
115	45	1	5	1	1	3500	1	3	1	1	2	25300	300	1400	2		0
116	27	1	5	1	1	2000	1	1	2	2	2	2500	600	800	2		1
117	23	1	3	1	1	950	1	3	2	1	2	1500	300	380	1	1	1
118	33	1	4	1	1	2000	1	2	2	1	2	2000	600	800	1	3	1
119	35	2	5	1	1	4300	1	3	7	2	2	8000	1200	1720	1	3	1
120	28	1	2	1	1	2000	2	2	6	1	2	2000	280	800	1	1	0
121	44	2	4	2	1	1800	2	3	6	1	2	2000	8000	720	1	2	1
122	38	1	5	2	1	3200	2	3	7	3	2	3000	300	1280	1	1	0
123	26	2	5	1	1	2100	1	1	2	2	2	2500	380	840	2		0
124	41	1	3	1	1	28000	2	3	1	2	2	2000	500	11200	2		0
125	36	1	5	2	1	6000	2	1	3	3	2	12000	2000	2400	2		1
126	23	1	5	1	1	1200	1	4	1	2	2	3000	400	480	2		1
127	36	1	5	3	1	3200	1	2	3	1	2	3200	600	1280	1	2	0
128	38	1	4	2	2	0	1	2	1	2	2	1200	380	0	2		1
129	28	1	5	1	1	1800	1	1	1	1	2	800	300	720	2		0
130	25	2	5	1	1	1600	1	1	1	1	2	1500	300	640	2		0
131	28	2	5	1	1	2800	1	4	7	4	1	800	800	1120	2		1



132	57	1	3	2	1	2300	2	2	6	3	2	3500	5	920	1	1	0
133	34	2	2	2	1	2100	2	3	6	2	2	1500	400	840	2		0
134	53	1	3	2	1	2380	1	3	1	2	2	6000	350	952	2		0
135	30	2	4	1	2	1500	1	2	2	4	2	1600	200	600	2		0
136	29	2	4	1	1	1800	1	1	2	2	2	9000	550	720	1	1	1
137	30	2	4	1	1	1600	1	3	1	2	2	1400	380	640	2		1
138	36	2	2	2	1	980	2	3	1	2	1	500	500	392	1	1	1
139	32	2	3	2	1	1600	2	3	6	1	2	1200	250	640	2		0
140	47	1	4	2	1	2600	2	3	1	3	2	8300	580	1040	2		1
141	28	1	4	1	1	2000	1	3	6	3	2	1700	200	800	2		0
142	26	1	5	1	1	1100	1	3	1	1	1	1000	300	440	2		1
143	26	2	6	1	1	1800	2	1	3	2	1	1000	250	720	1	3	0
144	26	1	5	1	1	2000	2	1	1	2	2	3000	600	800	2		1
145	27	2	3	1	1	1200	1	3	1	2	2	3000	200	480	2		0
146	41	2	5	2	1	3500	1	1	6	3	2	30000	1400	1400	1	3	1
147	24	1	4	1	1	980	2	1	1	1	2	700	160	392	2		0
148	26	2	2	1	1	930	2	3	1	1	2	1300	250	372	1	1	1
149	51	1	3	2	1	3000	2	2	6	2	2	2500	500	1200	1	3	0
150	30	2	3	2	1	1400	2	2	6	2	2	2000	150	560	2		0
151	29	2	2	2	1	1500	2	3	6	1	2	2000	350	600	2		1
152	38	2	5	2	2	0	2	3	1	2	2	6000	400	0	1	1	1
153	42	2	5	2	1	2800	1	1	6	2	2	3000	500	1120	2		0
154	35	1	4	3	1	2000	2	3	1	3	2	3000	500	800	2		1
155	28	1	4	1	1	3000	2	2	4	2	2	5000	500	1200	1	1	0
156	52	1	3	3	1	1000	2	3	3	3	2	2000	250	400	1	3	1
157	46	1	5	2	1	3000	1	1	7	3	2	3000	800	1200	2		1
158	29	2	4	1	1	1600	1	3	6	2	2	3500	500	640	1	3	1



159	28	2	5	1	1	2500	1	3	2	2	2	4000	300	1000	2		0
160	36	1	3	1	1	1900	1	2	6	1	1	2000	200	760	2		0
161	34	2	5	2	1	2000	1	1	6	2	2	1800	350	800	2		0
162	49	1	5	2	1	3200	2	1	1	3	1	650	650	1280	1	1	0
163	47	2	5	2	1	3800	1	2	7	4	2	20000	900	1520	1	3	1
164	38	2	4	2	1	2800	1	1	1	3	2	15000	550	1120	2		0
165	27	1	4	2	1	1000	1	2	6	2	2	1500	500	400	2		1
166	31	1	3	1	1	1600	1	1	1	1	2	1000	250	640	1	1	0
167	29	2	3	2	2	1500	2	3	6	1	2	800	180	600	2		0
168	25	1	3	1	1	800	2	3	3	1	2	1000	100	320	1	2	0
169	46	2	2	3	1	980	2	2	6	1	2	500	180	392	2		0
170	40	2	2	2	1	1200	2	3	6	1	2	750	200	480	2		0
171	55	1	3	2	1	1000	2	3	6	1	2	2000	180	400	2		0
172	27	2	5	1	1	1900	1	1	3	2	2	3200	400	760	2		1
173	25	2	4	1	1	1500	2	3	6	2	2	1200	350	600	1	2	1
174	35	2	5	2	1	2500	2	1	1	3	2	3000	1000	1000	1	1	1
175	40	2	5	2	1	3000	1	3	7	4	2	4500	800	1200	2		1
176	28	1	5	1	1	2000	1	3	1	4	2	1200	550	800	1	1	1
177	33	1	4	2	1	2200	1	3	1	1	2	2500	200	880	2		0
178	29	1	2	1	1	1200	2	3	1	1	2	1500	350	480	2		1
179	61	2	1	3	1	1800	2	2	6	2	2	4000	700	720	2		1
180	31	2	3	2	1	1600	2	3	7	2	2	2000	600	640	2		1
181	58	2	2	2	1	1400	2	2	6	2	2	1500	400	560	2		1
182	25	2	2	1	1	1000	1	3	3	1	2	700	200	400	1	3	0
183	27	2	2	1	1	930	1	1	6	1	2	700	250	372	1	1	1
184	55	2	5	2	1	9000	1	1	7	2	2	15000	2800	3600	1	3	1
185	32	1	4	1	1	1800	1	2	1	2	2	1500	1000	720	1	1	1



186	38	1	4	2	1	1200	1	3	1	1	2	1500	600	480	2	1	
187	42	1	3	1	1	1900	1	3	3	2	2	2000	700	760	1	3	1
188	43	2	5	2	1	4000	1	1	7	2	2	5000	1300	1600	1	3	1
189	29	1	4	2	1	2300	1	3	3	2	2	2500	350	920	1	1	0
190	26	1	5	1	1	2200	1	3	3	1	2	2500	250	880	1	3	0
191	39	2	3	2	1	1900	1	1	6	2	2	2000	580	760	2		1
192	40	2	5	2	1	3100	1	1	6	2	2	8000	350	1240	2		0
193	37	2	3	1	1	1800	1	2	1	2	2	1500	350	720	1	1	0
194	35	1	2	2	1	1500	2	2	6	1	2	1700	550	600	1	3	1
195	28	1	4	1	1	1300	1	1	3	2	2	1000	300	520	2		1
196	26	2	4	1	1	1500	1	3	1	1	2	750	200	600	1	1	0
197	45	1	2	2	1	1500	2	1	1	1	2	500	300	600	1	1	0
198	28	2	4	1	1	1250	1	3	6	2	2	1500	300	500	2		1
199	50	1	3	3	1	2200	1	4	6	2	2	2000	600	880	2		1
200	29	1	1	2	1	1350	2	4	1	1	2	1200	350	540	1	1	1
201	39	1	2	3	1	950	2	2	1	2	2	1500	300	380	1	3	1
202	38	2	3	3	1	2000	1	1	7	2	2	3500	600	800	1	1	1
203	47	2	5	2	1	2500	1	3	1	2	2	3000	700	1000	1	1	1
204	36	1	3	1	1	2000	1	3	1	2	2	1200	250	800	2		0
205	25	2	2	2	1	1500	2	3	6	2	2	1400	500	600	1	1	1
206	56	2	2	2	1	1600	2	2	6	2	1	500	480	640	1	2	1
207	60	2	2	3	1	1900	2	3	1	1	2	600	450	760	1	1	1
208	52	2	2	2	1	1800	2	3	6	1	1	600	480	720	1	1	1
209	35	2	2	2	1	1400	2	2	7	1	1	550	500	560	1	1	1
210	26	2	5	1	1	1800	1	1	2	1	2	1000	400	720	1	3	1
211	39	2	4	2	1	2300	1	3	1	3	1	800	700	920	1	2	1
212	32	2	4	1	1	1800	2	3	7	2	2	5500	300	720	2		0



213	36	1	5	2	2	0	2	1	4	1	2	4000	400	0	1	1	1
214	29	2	3	2	1	1800	2	3	1	1	2	1000	100	720	2		0
215	25	1	3	1	1	1200	2	1	1	1	2	800	300	480	1	3	1
216	28	2	4	1	1	3000	1	1	7	3	2	10000	3000	1200	1	3	1
217	30	2	5	2	1	2500	1	3	7	3	2	5000	750	1000	2		1
218	36	2	3	2	1	6000	2	3	7	3	2	2500	1	2400		2	0
219	24	2	5	1	1	2100	1	1	3	2	2	1200	800	840	2		1
220	30	2	5	1	1	3000	1	1	1	1	2	2500	1500	1200	2		1
221	51	1	3	2	1	2100	2	1	6	4	2	8000	700	840	2		1
222	28	2	5	1	1	4200	1	1	2	4	2	3000	650	1680	1	3	0
223	32	2	3	2	1	2000	2	3	2	4	1	800	800	800	1	3	1
224	49	2	5	3	1	2500	1	3	1	3	1	580	550	1000	1	1	1
225	42	1	2	2	1	1900	2	2	1	3	2	4000	600	760	1	3	1
226	35	1	4	2	1	2000	1	4	1	3	2	6200	500	800	2		1
227	45	2	3	2	1	2000	2	1	3	2	2	8500	300	800	2		0
228	40	1	5	2	1	3500	1	1	7	2	2	8500	1500	1400	1	3	1
229	28	2	4	1	1	2100	1	3	3	2	2	2000	500	840	1	2	1
230	40	1	4	2	1	4800	1	1	1	2	2	5000	1400	1920	1	3	1
231	46	2	3	3	1	2300	2	2	6	2	2	2600	300	920	1	1	0
232	37	2	4	2	1	1600	1	1	7	2	2	1900	350	640	1	1	1
233	26	2	3	1	2	1600	2	3	3	2	2	1700	200	640	2		0
234	25	2	5	1	1	1800	1	1	2	3	2	8500	380	720	2		1
235	33	2	5	1	1	4000	1	1	2	1	2	11500	300	1600	1	3	0
236	32	2	4	1	1	2000	1	1	7	2	2	4000	800	800	2		1
237	29	2	5	1	1	2200	1	3	4	2	2	1800	600	880	2		1
238	25	1	5	1	1	1900	1	1	2	2	2	1200	600	760	1	3	1
239	29	2	5	2	1	3500	1	3	7	3	1	900	900	1400	1	3	1



240	23	1	4	1	1	800	2	1	2	1	2	800	200	320	1	1	1
241	27	2	5	1	1	1600	1	1	3	1	2	1200	580	640	2		1
242	32	2	5	2	1	5100	1	2	1	2	2	7800	1600	2040	1	2	1
243	24	1	5	1	1	1500	1	1	1	1	2	1200	400	600	2		1
244	25	1	5	1	1	2000	1	4	2	2	2	1900	500	800	2		1
245	28	2	5	1	1	2000	1	1	7	2	2	1800	680	800	2		1
246	35	1	3	2	1	3000	1	3	1	1	2	2000	500	1200	2		0
247	26	1	5	1	1	1900	1	3	6	2	2	2100	800	760	2		1
248	23	2	4	1	1	1200	1	1	2	1	2	900	300	480	2		1
249	29	1	5	1	1	2800	1	2	2	1	2	6800	1200	1120	1	3	1
250	30	1	2	1	1	3000	1	1	3	1	2	3000	300	1200	2		0
251	28	2	5	1	1	1900	1	2	5	3	2	3000	1200	760	2		1
252	27	1	4	2	1	1800	1	4	3	2	2	1300	680	720	2		1
253	44	2	4	2	1	3000	1	1	7	2	2	8900	300	1200	2		0
254	33	2	4	2	1	3100	1	2	1	3	2	5000	350	1240	1	3	0
255	41	1	4	1	1	3200	1	1	6	1	2	1500	350	1280	2		0
256	28	1	4	1	1	2000	1	1	7	2	1	500	500	800	2		1
257	25	1	3	1	1	1200	2	1	2	1	2	700	200	480	2		0
258	47	2	3	1	1	3500	2	3	6	2	1	480	480	1400	2		0
259	49	1	4	2	1	2000	2	3	6	2	2	2000	280	800	1	1	0
260	26	2	4	1	1	1200	1	1	1	2	2	1000	300	480	2		1
261	39	1	4	1	1	3200	1	1	7	2	2	1200	350	1280	2		0
262	29	2	5	1	1	1900	2	1	6	1	2	700	200	760	1	1	0
263	41	2	3	2	2	2900	1	2	1	4	2	10000	300	1160	2		0
264	39	1	5	2	1	2500	1	3	3	2	2	6500	350	1000	1	1	0
265	42	1	4	3	1	3000	1	2	1	3	2	15000	900	1200	2		1
266	33	1	4	1	1	5000	1	1	7	3	2	6500	300	2000	1	1	0



267	37	2	5	2	1	6200	1	2	7	4	2	7500	2500	2480	1	3	1
268	30	1	4	1	1	1800	1	1	3	2	2	280	350	720	1	1	0
269	40	1	2	1	1	1300	1	1	1	1	2	1900	300	520	1	2	1
270	52	1	5	2	1	10500	1	1	7	2	2	20500	2000	4200	2		0
271	42	1	3	2	1	1900	2	2	1	2	2	2500	400	760	1	1	1
272	32	2	5	1	1	4500	1	1	5	2	2	10000	1800	1800	1	3	1
273	29	2	4	2	1	2300	1	3	7	2	2	4000	600	920	1	1	1
274	51	2	3	2	1	2200	2	2	1	2	2	1800	1200	880	1	1	1
275	36	2	3	2	1	2000	2	3	6	3	2	1700	900	800	1	1	1
276	47	2	2	3	2	1400	2	3	6	2	2	1600	700	560	1	1	1
277	25	1	5	1	1	3800	1	1	2	3	2	3000	400	1520	2		0
278	26	1	3	1	1	1400	1	3	3	1	2	1500	600	560	2		1
279	23	2	4	1	1	1200	1	1	1	2	2	1200	500	480	1	3	1
280	29	2	5	2	1	2500	1	1	1	2	2	2500	300	1000	2		0
281	42	1	4	2	1	2100	2	1	1	2	2	3500	600	840	2		1
282	28	2	5	1	1	1500	1	1	1	2	2	3000	400	600	2		1
283	28	1	5	1	1	1800	1	1	7	1	2	1200	700	720	2		1
284	24	1	4	1	1	1200	1	1	3	1	2	1200	400	480	2		1
285	45	2	5	2	1	5000	1	4	6	2	2	4000	500	2000	2		0
286	56	2	4	2	1	4500	1	1	3	3	2	2000	200	1800	2		0
287	45	1	5	1	1	3500	1	3	1	1	2	25300	300	1400	2		0
288	27	1	5	1	1	2000	1	1	2	2	2	2500	600	800	2		1
289	23	1	3	1	1	950	1	3	2	1	2	1500	300	380	1	1	1
290	33	1	4	1	1	2000	1	2	2	1	2	2000	600	800	1	3	1
291	35	2	5	1	1	4300	1	3	7	2	2	8000	1200	1720	1	3	1
292	28	1	2	1	1	2000	2	2	6	1	2	2000	280	800	1	1	0
293	44	2	4	2	1	1800	2	3	6	1	2	2000	8000	720	1	2	1



294	38	1	5	2	1	3200	2	3	7	3	2	3000	300	1280	1	1	0
295	26	2	5	1	1	2100	1	1	2	2	2	2500	380	840	2		0
296	41	1	3	1	1	28000	2	3	1	2	2	2000	500	11200	2		0
297	36	1	5	2	1	6000	2	1	3	3	2	12000	2000	2400	2		1
298	23	1	5	1	1	1200	1	4	1	2	2	3000	400	480	2		1
299	36	1	5	3	1	3200	1	2	3	1	2	3200	600	1280	1	2	0
300	38	1	4	2	2	0	1	2	1	2	2	1200	380	0	2		1
301	28	1	5	1	1	1800	1	1	1	1	2	800	300	720	2		0
302	25	2	5	1	1	1600	1	1	1	1	2	1500	300	640	2		0
303	28	2	5	1	1	2800	1	4	7	4	1	800	800	1120	2		1
304	57	1	3	2	1	2300	2	2	6	3	2	3500	5	920	1	1	0
305	34	2	2	2	1	2100	2	3	6	2	2	1500	400	840	2		0
306	53	1	3	2	1	2380	1	3	1	2	2	6000	350	952	2		0
307	30	2	4	1	2	1500	1	2	2	4	2	1600	200	600	2		0
308	29	2	4	1	1	1800	1	1	2	2	2	9000	550	720	1	1	1
309	30	2	4	1	1	1600	1	3	1	2	2	1400	380	640	2		1
310	36	2	2	2	1	980	2	3	1	2	1	500	500	392	1	1	1
311	32	2	3	2	1	1600	2	3	6	1	2	1200	250	640	2		0
312	47	1	4	2	1	2600	2	3	1	3	2	8300	580	1040	2		1
313	28	1	4	1	1	2000	1	3	6	3	2	1700	200	800	2		0
314	26	1	5	1	1	1100	1	3	1	1	1	1000	300	440	2		1
315	26	2	6	1	1	1800	2	1	3	2	1	1000	250	720	1	3	0
316	26	1	5	1	1	2000	2	1	1	2	2	3000	600	800	2		1
317	27	2	3	1	1	1200	1	3	1	2	2	3000	200	480	2		0
318	41	2	5	2	1	3500	1	1	6	3	2	30000	1400	1400	1	3	1
319	24	1	4	1	1	980	2	1	1	1	2	700	160	392	2		0
320	26	2	2	1	1	930	2	3	1	1	2	1300	250	372	1	1	1



321	51	1	3	2	1	3000	2	2	6	2	2	2500	500	1200	1	3	0
322	30	2	3	2	1	1400	2	2	6	2	2	2000	150	560	2		0
323	29	2	2	2	1	1500	2	3	6	1	2	2000	350	600	2		1
324	38	2	5	2	2	0	2	3	1	2	2	6000	400	0	1	1	1
325	42	2	5	2	1	2800	1	1	6	2	2	3000	500	1120	2		0
326	35	1	4	3	1	2000	2	3	1	3	2	3000	500	800	2		1
327	26	1	5	1	1	2200	1	3	3	1	2	2500	250	880	1	3	0
328	39	2	3	2	1	1900	1	1	6	2	2	2000	580	760	2		1
329	40	2	5	2	1	3100	1	1	6	2	2	8000	350	1240	2		0
330	37	2	3	1	1	1800	1	2	1	2	2	1500	350	720	1	1	0
331	35	1	2	2	1	1500	2	2	6	1	2	1700	550	600	1	3	1
332	28	1	4	1	1	1300	1	1	3	2	2	1000	300	520	2		1
333	26	2	4	1	1	1500	1	3	1	1	2	750	200	600	1	1	0
334	45	1	2	2	1	1500	2	1	1	1	2	500	300	600	1	1	0
335	28	2	4	1	1	1250	1	3	6	2	2	1500	300	500	2		1
336	50	1	3	3	1	2200	1	4	6	2	2	2000	600	880	2		1
337	29	1	1	2	1	1350	2	4	1	1	2	1200	350	540	1	1	1
338	39	1	2	3	1	950	2	2	1	2	2	1500	300	380	1	3	1
339	38	2	3	3	1	2000	1	1	7	2	2	3500	600	800	1	1	1
340	47	2	5	2	1	2500	1	3	1	2	2	3000	700	1000	1	1	1
341	28	2	5	1	1	1900	1	2	5	3	2	3000	1200	760	2		1
342	27	1	4	2	1	1800	1	4	3	2	2	1300	680	720	2		1
343	44	2	4	2	1	3000	1	1	7	2	2	8900	300	1200	2		0
344	33	2	4	2	1	3100	1	2	1	3	2	5000	350	1240	1	3	0
345	41	1	4	1	1	3200	1	1	6	1	2	1500	350	1280	2		0
346	28	1	4	1	1	2000	1	1	7	2	1	500	500	800	2		1
347	25	1	3	1	1	1200	2	1	2	1	2	700	200	480	2		0



348	47	2	3	1	1	3500	2	3	6	2	1	480	480	1400	2		0
349	49	1	4	2	1	2000	2	3	6	2	2	2000	280	800	1	1	0
350	26	2	4	1	1	1200	1	1	1	2	2	1000	300	480	2		1
351	39	1	4	1	1	3200	1	1	7	2	2	1200	350	1280	2		0
352	29	2	5	1	1	1900	2	1	6	1	2	700	200	760	1	1	0



Validación de instrumento

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

- 1.1. Apellidos y Nombres: Mgt Mendoza Abarca Miguel Angel
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco
- 1.3. Especialidad o línea de investigación: Emprendimiento e Innovación
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Encuesta y Matriz de operacionalizacion de variables
- 1.5. Autor(A) de Instrumento: Liuba Andrea Viscarra Becerra y Jefersson Rojas Berveño

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MÍNIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												X	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												X	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													X
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												X	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.													X
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												X	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.													X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.													X
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco
DEPARTAMENTO DE ECONOMÍA

Mgt. Miguel Angel Mendoza Abarca

Nro. de colegiatura: 163