



UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ

FACULTAD DE NEGOCIOS

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

**“Estudio del uso de tarjetas de crédito en la ciudad de Iquitos,
periodo 2016”**

Autoras:

Bardales Gil, Carla María.

Rengifo Torres, Teresita de Jesús.

**Para optar el título profesional
de Contador Público**

Iquitos – Perú

2017

DEDICATORIA

A nuestros queridos
padres por habernos
inculcado el espíritu
permanente de superación
y el amor a nuestras
familias.

El presente trabajo de investigación va
dedicado a nuestros familiares, que
guían nuestros pasos y sustentan
nuestro porvenir con enseñanzas
morales, así mismo por el cariño
incondicional e inculcarnos al
desarrollo permanente como
profesionales de éxito.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a nuestros padres por brindarnos la oportunidad de estudiar, que ya se verá reflejado en nuestra pronta graduación.

A los docentes de la Universidad Científica del Perú, por brindarnos los conocimientos y las herramientas necesarias, para el desarrollo del trabajo en su totalidad.

A nuestros familiares, por haber creído y confiado en nosotros, por su esfuerzo durante estos años de estudio que dará los frutos deseados en su determinado tiempo.

FACULTAD

DE

NEGOCIOS

ACTA DE SUSTENTACIÓN

En el distrito de San Juan Bautista, siendo las 10:10 a.m. horas del día 24 del mes de Marzo del año Dos mil diecisiete, se reunieron en el aula de Grados y Títulos de la Universidad Científica del Perú, el Jurado Examinador que lo conforman:

CPC Edwin Delgado Hildebrandt
CPC Luis Palma Linares
CPC Carlos Alberto Hidalgo Macedo

Presidente
Miembro
Miembro

Para evaluar la sustentación de las bachilleres:

BARDALES GIL CARLA MARÍA
RENGIFO TORRES TERESITA DE JESÚS

En la modalidad de **INVESTIGACIÓN DE SUFICIENCIA PROFESIONAL** titulado: **“ESTUDIO DEL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2016”**.

Después de las deliberaciones correspondientes, se procedió a evaluar, teniendo como resultado:

INDICADOR	EXAMINADOR Presidente	EXAMINADOR Miembro	EXAMINADOR Miembro	PROMEDIO
Dominio del tema	3	3	3	3
Calidad de redacción	3	4	4	4
Competencia expositiva, argumentación y coherencia.	2	3	3	3
Calidad de respuestas	3	3	2	3
Uso de terminología especializada.	3	3	3	3
Calificación final				16
Calificación final (en letras)	DECI SEIS			

Leyenda:

Indicador	Descripción	Puntaje
A	Deficiente	1
B	Regular	2
C	Satisfactoria	3
D	Óptima	4

El JURADO considera APROBADO la sustentación.

Presidente

Firma

Miembro

Firma

Miembro

Firma

La Universidad Vive en ti

Av. Abelardo Quiñones Km. 2,5 San Juan Bautista, Iquitos

Tel.: (065) 261088-261092

ÍNDICE DE CONTENIDO

	Página
DEDICATORIA.....	I
AGRADECIMIENTO.....	II
APROBACIÓN.....	III
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	IV
ÍNDICE DE GRÁFICO.....	VI
RESUMEN.....	VII
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	09
1.1 Planteamiento del problema.....	09
1.1.1 Descripción del problema.....	09
1.1.2 Formulación del problema.....	12
1.2 Objetivos de la investigación.....	13
1.2.1 Objetivo general.....	13
1.2.2 Objetivos específicos.....	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	14
2.1. Antecedentes de investigación.....	14
2.2. Marco teórico.....	16
2.3. Marco conceptual.....	21
CAPÍTULO III: MÉTODO.....	23
3.1. Hipótesis.....	23
3.1.1 Hipótesis general.....	23
3.1.2 Hipótesis específicas.....	23
3.1.3 Variables, indicadores e índices.....	23
3.2. Tipo de investigación.....	24
3.3. Marco poblacional y muestra.....	24
3.3.1 Población.....	24
3.3.2 Muestra.....	24
3.4. Técnicas.....	25
3.5. Instrumentos de recolección de datos.....	25

CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	27
CONCLUSIONES.....	34
RECOMENDACIONES.....	35
BIBLIOGRAFÍA.....	36
ANEXOS.....	37
Anexo 1. Instrumento de recolección de datos.....	37
Anexo 2. Matriz de consistencia.....	39

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página
1. Gráfico N° 01: Medio de pago que usan los usuarios de la ciudad de Iquitos, periodo 2016.....	27
2. Gráfico N° 02: Consecuencias del mal uso de la tarjeta de crédito de los usuarios de la ciudad de Iquitos, periodo 2016.....	28
3. Gráfico N° 03: Edad de adquisición de tarjetas de crédito en los usuarios de la ciudad de Iquitos, periodo 2016.....	29
4. Gráfico N° 04: Conocimiento del interés generado por el uso de una tarjeta de crédito en los usuarios de la ciudad de Iquitos, periodo 2016.....	30
5. Gráfico N° 05: Consideraciones al elegir un banco para la obtención de una tarjeta de crédito en los usuarios de la ciudad de Iquitos, periodo 2016.....	31
6. Gráfico N° 06: Conocimiento de la anulación de una tarjeta de crédito en los usuarios de la ciudad de Iquitos, periodo 2016.....	32
7. Gráfico N° 07: Problemas con el uso de sus tarjeta de crédito en los usuarios de la ciudad de Iquitos, periodo 2016.....	33

RESUMEN

El acceso al crédito de consumo mediante el pago con tarjeta de crédito se ha expandido progresivamente en la ciudad de Iquitos, como consecuencia del desarrollo económico y del acelerado crecimiento del sistema bancario peruano.

El uso de este medio de pago ha crecido en los últimos años de manera considerable, entre las personas en su vida diaria de compras de diversos bienes y/o servicios, tanto en la clase alta, como en la clase media.

Esta investigación surge de la necesidad de presentar un estudio sobre el comportamiento que tienen los tarjetahabientes en la ciudad de Iquitos, en el año 2016. Se han revisado datos teóricos, estadísticos de instituciones bancarias y los resultados de una encuesta de percepciones sobre este producto.

La muestra estuvo constituido por los usuarios de tarjetas de crédito de las entidades bancarias, y en el momento que se encuentran en los centros comerciales, lugares donde usualmente se utiliza este instrumento como medio de pago.

Los resultados obtenidos nos señalan que hay un alto nivel de uso de tarjetas de crédito como medio de pago, lo cual conlleva a que el usuario sufra consecuencias graves en cuanto a su economía si realiza un consumo desmedido ya que la gran mayoría conoce poco o son indiferentes de los intereses generados por su uso.

Palabras claves: endeudamiento, tarjetas de crédito, instituciones bancarias, percepción del uso de un producto.

ABSTRACT

The Access to consumer credit through credit card payment has been progressively expanded in the city of Iquitos, as a result of the economic development and accelerated growth of the peruvian banking system.

The use of this means of payment has grown considerably in recent year among people in their daily lives of purchases of various goods and / or services in the upper and middle classes.

This research arises from the need to present a study on the behavior of cardholders in the city of Iquitos in 2016. Have reviewed the theoretical data, statistics of banking institutions and the results of a survey of perceptions about this product.

The sample consisted of the users of credit cards of the banking entities, and in the moment they are in the shopping centers, places where this instrument is usually used as means of payment.

The results obtained indicate that there is a high level of use of credit cards as a means of payment, which leads to the user suffering serious consequences in terms of their economy if it raises excessive consumption since the vast majority knows little or are indifferent to the interests generated by their use.

Keywords: indebtedness, credit card, banking institutions, perception of the use of a product.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema.

1.1.1 Descripción del problema.

El uso frecuente de las tarjetas de crédito ha adquirido una importancia progresiva en la población de los diferentes países, debido a las comodidades de pago que estas ofrecen para la adquisición de bienes y/o servicios.

En el Perú, la tarjeta de crédito inicialmente fue reglamentada por Resolución N° 355-93-SBS, 24 de julio del 1993. Después, se reglamentó por la Resolución N° 295-95-SBS el 17 de abril del 1995.

En el año 2008, la superintendencia de banca, seguros y AFP (en adelante SBS) mediante la resolución SBS N° 264 – 2008 aprobó el reglamento de tarjeta de crédito, para consolidar la transparencia de información en las operaciones con tarjeta de crédito y reducir el uso fraudulento de tarjetas de crédito.

El 2 de noviembre de 2013 se publicó la resolución SBS N° 6523-2013, que apueba el reglamento de tarjetas de crédito y débito, con el cual se busca reforzar la medidas establecidas, con respecto a la expedición y administración de tarjetas de crédito y establecer medidas similares para el caso de tarjeta de débito. El cual entrar en vigencia el 1 de abril del 2014.

Podemos señalar que con el nuevo reglamento se busca otorgar mayor información y seguridad a los usuarios cuando realicen operaciones con las tarjetas de crédito y/o débito.

Actualmente se rige mediante resolución SBS N° 652-2016, del 5 de febrero del 2016 en adelante el reglamento de tarjetas, el cual regula el orden de imputación de pagos que deben ser claro y en el caso de contrato celebrado con usuarios bajo la protección de códigos, no puede conllevar un agravamiento desproporcionado del monto

adeudado para el titular.

Esta resolución tiene por finalidad realizar precisiones a las disposiciones en materia de orden de imputación de pagos y pagos anticipados, en atención a las mejores prácticas identificadas, así como precisar la información que se envía a través de reportes de reclamo aprobado por la circular de atención al usuario.

El crecimiento constante tanto a nivel de tarjetas emitidas como del monto de endeudamiento de los tarjetahabientes se encuentra incentivado básicamente por las siguientes razones:

Los emisores ofrecen muchas alternativas para consumir mediante promociones, tarjetas de cortesía y alianzas estratégicas con entidades comerciales; generándose así una mayor introducción al gasto de las personas.

El Banco de Crédito (2015) enseña a sus clientes para el uso de crédito lo siguiente: a organizarse, y no gastar mas de la cuenta para evitar que le falte el dinero; si usas tu tarjeta de crédito evita retirar efectivo o hazlo en casos de emergencia; no perder de vista tus tarjetas de crédito e informar al banco sobre algún insidente que puedan incurrir en el uso de éstas.

En los últimos años, el uso de las tarjetas de crédito ha aumentado de manera considerable entre las personas mayores de edad, no sólo de clase alta, sino también en la clase media. Hay tarjetas para todo tipo de personas y para todos los gustos. Estas son emitidas por diferentes instituciones bancarias en la ciudad de Iquitos.

En el cuadro siguiente se observa el comportamiento de la cantidad de tarjetas de crédito en el Perú. En el año 2015 creció en cantidad de tarjetas en 2% respecto al 2014, mientras que en el año 2016 esto se ha reducido en 0.78% respecto al año 2014.

Asimismo, también se observa una significativa caída de la cantidad de tarjetas de crédito en el Perú de 2,7% en el 2016 respecto al año anterior.

Cuadro 1. Comportamiento del total de la cantidad de tarjetas de crédito en el Perú, periodo 2014 – 2016.

	2014	2015	2016
Numero de tarjetas de crédito	6.494.527	6.624.282	6.443.751
Índice 2014 = 100	100,0	102,0	99,22
Variación anual		2,0%	-2,7%

Fuente: ASBANC. 2017. Estadísticas de tarjetas de crédito.

Mediante este cuadro se observa que el uso de tarjetas de crédito en el Perú son en su mayoría para consumo propio ya sea para la adquisición de bienes y/o servicios, creciendo en los años 2015 en 1% respecto al año 2014, manteniéndose en igual proporción en el año 2016 respecto al año anterior.

Cuadro 2. Participación de la cantidad de tarjetas de crédito en el Perú por tipo de crédito, periodo 2014 – 2016

	Consumo	Corporativo	Grandes empresas	Medianas empresas	Pequeñas empresas	Micro empresas	Total
2014	97,6%	0,0%	0,1%	0,4%	1,3%	0,6%	100,0%
2015	97,7%	0,0%	0,1%	0,4%	1,2%	0,6%	100,0%
2016	97,7%	0,0%	0,1%	0,4%	1,2%	0,6%	100,0%

Fuente: ASBANC. 2017. Estadísticas de tarjetas de crédito.

En el diario *El Comercio* (07/12/2015) se menciona que *el uso de la tarjeta de crédito requiere prudencia y control, caso contrario esta herramienta de financiamiento puede convertirse en un dolor de cabeza*. Otras investigaciones periodísticas e inclusive estudios señalan que el mal uso puede comprometer los ingresos futuros, incrementar el nivel de endeudamiento e inclusive llegar a un punto que puede salir de control afectando a la persona y al entorno de su familia y trabajo.

El mal uso de las tarjetas, probablemente sea por desconocimiento de: su correcto manejo, por desconocimiento de los intereses que se generan, y de la capacidad de pago que se tiene. Además existen problemas colaterales como: la preocupación, el estrés y depresión los cuales han sido motivo de noticias de suicidios en los diarios.

El presente estudio intenta determinar si el manejo de las tarjetas de crédito ha estado fundamentado en un buen nivel de conocimiento, actitud y práctica.

1.1.2 Formulación del problema.

El problema general es el siguiente:

¿Cuál es el comportamiento del uso por los usuarios de las tarjetas de crédito en la ciudad de Iquitos, periodo 2016?

Los problemas específicos son los siguientes:

¿Cuál es el comportamiento de la cantidad de tarjetas de crédito que se han utilizado en el país, periodo 2014-2016?

¿Cuál es la percepción que tiene el usuario de las tarjetas de crédito en la ciudad de Iquitos, periodo 2016?

1.2. Objetivos de la investigación.

1.2.1. Objetivo general.

Describir el comportamiento del uso por los usuarios de las tarjetas de crédito en la ciudad de Iquitos, periodo 2016.

1.2.2. Objetivos específicos.

- a. Determinar el comportamiento de la cantidad de tarjetas de crédito que se han utilizado en el país, periodo 2014- 2016.
- b. Determinar la percepción que tiene el usuario de las tarjetas de crédito en la ciudad de Iquitos, periodo 2016.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de investigación.

Campos (2005), en la investigación *El contrato de tarjetas de crédito* que tiene como objetivo aportar a la doctrina nacional en los escasos estudios en materia del contrato de tarjeta de crédito.

Concluye que el sistema de tarjeta de crédito desde una visión sistémica es el conjunto complejo y sistematizado de contratos individuales cuya finalidad es, posibilitar al usuario efectuar compra de bienes y/o servicios como obtener disposiciones en efectivo en la entidades del emisor; diferir el pago por parte del titular según la modalidad convenida; y, abonar al emisor a los establecimientos afiliados los consumos que el usuario pueda realizar. La tarjeta de crédito es el instrumento material de identidad del usuario, que puede ser magnético o de cualquier otra tecnología, emergente de una relación contractual previa entre el titular y el emisor.

Ceron (2011), en su estudio *Estructura y control financiero del usuario de tarjeta de crédito* que tiene como objetivo analizar el uso de las tarjetas de crédito y determinar las principales variables que debe controlar el tarjetahabiente, a fin de establecer propuestas que ayude a vigilar su estructura financiera en su presupuesto, así como también la comprensión de los beneficios, costos y riesgos.

La población de estudio son los usuarios que poseen tarjetas de créditos vigentes de las instituciones bancarias emisoras de la tarjeta. Los datos primarios se obtendrán por medio de 384 encuestas con un nivel de confianza del 95% al usuario del producto.

Concluye que con el uso de la tarjeta de crédito los tarjetahabientes al menos uno de cada dos ha tenido durante el último año un pago vencido en su cuota mensual, así mismo uno de cada tres durante el último año ha presentado sobregiro en su tarjeta de crédito, y en gran medida se establece por dos factores: el primero por problemas económicos y el segundo por irresponsabilidad o desconocimiento del uso de la tarjeta. Estos en gran medida los tratan de solventar con una consolidación de deudas que es un producto financiero que ayuda a los tarjetahabientes a reducir su cuota, para poder pagar

su gasto de vida y sus obligaciones. La tarjeta de crédito compite directamente con los préstamos, ya que uno de los requisitos que prevalece en los bancos es que bloqueen la tarjeta de crédito y se queden pagando el préstamo bancario.

Meza (2012), en su tesis *El estándar del consumidor razonable aplicado en los consumos fraudulentos generados por clonación* agrega que el objetivo principal de éste estándar, es que el Estado, a través de su ordenamiento jurídico, proteja sólo a aquellos consumidores que tengan una diligencia ordinaria en sus elecciones en el mercado. Así lo explica el Tribunal de Defensa a la Competencia de INDECOPI.

El propósito de la presente tesis es describir a las partes que intervienen en el sistema de tarjeta de crédito, de tal manera, que podamos centrar nuestro estudio en tres factores principales: el titular o usuario, las empresas financieras y los establecimientos afiliados.

Concluye que la necesidad de establecer un estándar de consumidor, responde al importante rol que desempeña este agente en el funcionamiento de un sistema de libre mercado, como el que actualmente rige nuestra economía.

2.2. Marco teórico.

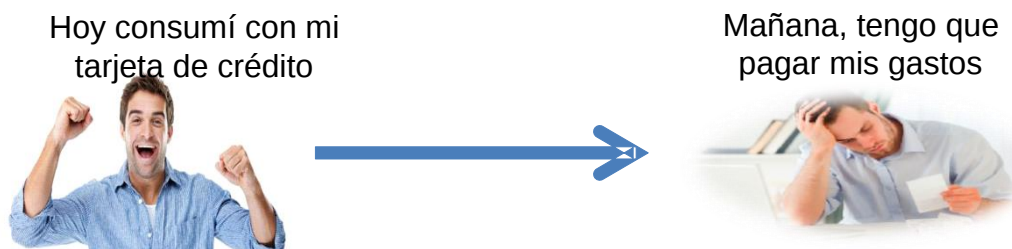
2.2.1. Definición de tarjetas de crédito.

La palabra crédito proviene del latín *creditus* (del verbo *credere*: creer), que significa "cosa confiada". Este origen significa entre otras cosas, confiar o tener confianza.

Por ello se considera crédito, al derecho que tiene una persona acreedora a recibir de otra deudora una cantidad en efectivo y/o en bienes.

El crédito es consumir ahora con la obligación de pagar en el futuro.

Figura 1. Actitud de las personas en el uso de las tarjetas de crédito.



Fuente: Las autoras

La primera tarjeta la emitió Diners Club. Frank X. McNámará, fundador de esta empresa observó en una cena en un restaurante a clientes que tenían problemas para hacer sus pagos. Se dió cuenta de que había olvidado llevar suficiente dinero para pagar la cuenta. Este hecho le llevo a pensar en crear una empresa, la empresa Diners Club (el club de los que van a cenar).

En 1914, la Western Unión emitió la primera tarjeta de crédito al usuario, pero en particular a sus clientes preferenciales. Hasta la primera mitad del siglo, otras empresas como hoteles, tiendas por departamentos y compañías gasolineras emitieron sus propias tarjetas de crédito para sus clientes.

Pero, fue en 1950 que Diners Club, creó una tarjeta de crédito que fue aceptada por una variedad de comercios. En 1951, el Franklin National Bank de Long Island, Nueva York, emitió una tarjeta que fue aceptada por los comercios locales y poco después alrededor de 100 bancos. Sin embargo, como estas sólo funcionaban para un área de la banca local, "muy pocas podían generar suficientes ganancias para los bancos, por lo que muchos desaparecieron con la misma rapidez con la que surgieron".

Basados en esas pioneras, los bancos locales de los Estados Unidos de Norteamérica incursionaron en expedir sus propias tarjetas de crédito como sustitutas del cheque.

Para los años 60, se ofrecieron nuevas modalidades de pago diferidos en los saldos a pagar, lo que ofreció ingresos adicionales y mayor rentabilidad a los bancos, surgieron las que hoy son grandes firmas de tarjetas que operan bajo los nombres de MasterCard Internacional y Visa Internacional.

Una tarjeta ya no es sólo un instrumento de pago y, en su caso, de crédito, sino que habilita a su titular para todo tipo de operaciones y servicios.

Lo que, sin duda, es un beneficio para el usuario, pero plantea una especial exigencia desde el punto de vista de la seguridad.

La importancia de las comisiones vinculadas a esos servicios telemáticos y electrónicos representa un elemento cada vez más importante en las cuentas de resultados de las entidades de crédito emisoras de tarjetas, a su vez depende de la confianza de los consumidores en que el uso de esos medios de pago está previsto de plena seguridad.

En los últimos años se ha observado el desplazamiento progresivo de pequeños y medianos comerciantes por parte de cadenas de distribución que tienen un volumen de negocio tal que justifica la creación de sus propios medios de pago y, claro está, que sea la propia empresa la que obtenga un beneficio de su utilización, al tiempo que convierte su tenencia en una vía para la denominada "fidelización" de su clientela.

La trascendencia de las tarjetas de pago no viene determinada tanto por su actual importancia, sino por la acelerada evolución que su uso presenta en estos últimos años.

En Perú, al igual que sucede en el plano internacional, lo que sorprenden son los porcentajes en los que, de año en año, se incrementa el uso de esos medios de pago y lo que representan con respecto a la cifra final del consumo familiar.

La tarjeta de crédito funciona como un excelente medio de pago, pues no solo evita trasladar efectivo por razones de seguridad, también permite acceder a una serie de beneficios y ofertas, sin embargo, ésta no debe utilizarse para efectuar compras que no podrán afrontarse con los ingresos mensuales.

Lo ideal es usarla y tratar de pagar lo máximo que se ha consumido en el mes cuando llegue la fecha de pago. Si pagamos mas del mínimo de lo que nos viene en el estado de cuenta, vamos a ir pagando nuestra deuda más rápidamente y pagaremos menos intereses.

Aunque lo recomendable es efectuar pagos cotidianos con una tarjeta de débito, mientras el usuario cancele dichos pagos a fin de mes no está realizando un mal uso de la tarjeta de crédito.

Los usuarios de las distintas entidades bancarias deberían revisar constantemente su estado de cuenta para conocer de manera oportuna las tasas de interés que deberán pagar por los consumos realizados.

En el Perú existen cinco categorías de deudores que se clasifican de la siguiente manera:

Normal: es la clasificación ideal puesto que puedes afrontar tus deudas y tus compromisos.

Problemas potenciales: esto significa que aun puedes atender tus obligaciones, aunque pueden existir situaciones que afecten tu capacidad de pago en el futuro.

Deficiente: significa que tienes dificultades para hacer prente a todos tus compromisos.

Dudoso: se entiende que tu nivel de endeudamiento sobre pasa tu capacidad de pago.

Perdida: si has llegado a este punto significa que no has pagado tus compromisos por un plazo considerable.

TASAS DE INTERES

PROMEDIO ÚLTIMOS 30	MONEDA NACIONAL / DOMESTIC CURRENCY								
DÍAS ÚTILES AL	CORPORATIVOS		GRANDES EMPRESAS		MEDIANAS EMPRESAS		CONSUMO		
14-mar-17	PRÉSTAMOS		PRÉSTAMOS		PRÉSTAMOS		PRÉSTAMOS		
	Promedio	Más de 360 días	Promedio	Más de 360 días	Promedio	Más de 360 días	Promedio	Tarjetas de Crédito	Más de 360 días
EMPRESAS BANCARIAS	5.9	7.45	7.41	7.88	10.61	11.62	45.49	51.34	23.42
CRÉDITO	6	7.8	7.22	7.48	9.96	11.56	32.66	37.16	15.91
INTERBANK	6.78	6.9	7.27	8.44	10.99	13.07	48.23	52.51	22.16
CITIBANK	5.96	-	6.42	6.7	6.61	8.8	-	-	-
SCOTIABANK	4.62	6.3	6.7	8.71	11.34	13.51	27.11	30.62	17.94
CONTINENTAL	5.62	-	7.49	7.31	11.58	10.18	46.21	60.23	17.54
COMERCIO	5	-	11.32	-	12.87	-	19.55	27.31	19.52
FINANCIERO	8.12	-	8.35	7.6	10.4	13.34	45	69.59	36.08
INTERAMERIC ANO	6.49	8.5	7.48	8.67	8.88	8.68	18.48	30	14.92
MIBANCO	-	-	-	-	16.27	15.25	54.76	-	44.96
GNB PERÚ 5	8.66	-	8.68	10.47	10.72	12.29	34.2	38.73	11.48
FALABELLA	-	-	-	-	-	-	61.54	61.81	14.54
RIPLEY	-	-	-	-	-	-	63.64	71.84	32.21
SANTANDER	7.75	-	8.95	8.83	9.05	-	-	-	-
AZTECA	-	-	-	-	-	-	134.88	150.13	127.23
CENCOSUD	-	-	-	-	-	-	80.13	80.13	-

2.2.2. El comportamiento del consumidor.

Las tarjetas pueden ser un cauce para el endeudamiento del usuario. Comprar o contratar sin pagar, al menos en el momento de la celebración de la operación o contrato, es una situación tentadora (por cómoda) y, al tiempo engañosa para todos en nuestra condición de usuarios.

El uso adecuado de la tarjeta, entendiendo por tal el que no implica una innecesaria lesión para los intereses del propio consumidor pues se integra en una decisión prudente y conveniente, reclama una reflexión previa sobre nuestra capacidad económica y la oportunidad de la operación que pretendemos concluir.

Son cotidianas las situaciones en las que se nos puede plantear el recurso a la tarjeta que parece chocante reclamar un comportamiento reflexivo y prudente del usuario antes de concluir las. Lo cierto es que esa reflexión se hecha de menos en muchos supuestos, no sólo como recomendable presupuesto de decisiones de comprar productos o contratar servicios, sino a la hora de ponderar la incidencia que el conjunto de las utilizaciones de la tarjeta va a tener sobre el patrimonio del usuario.

Sin embargo, las tarjetas se convierten con frecuencia en el factor determinante de repetidas, innecesarias e indiscriminadas disposiciones adoptadas por el usuario.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

A continuación se darán algunos conceptos básicos que se tratarán más a fondo con los resultados obtenidos con el instrumento de recolección. Algunos de estos conceptos fueron tomados de la página web de la superintendencia de banca, seguros y AFP (SBS).

- a.** Ahorros. son la parte de los ingresos que decides no gastar en servicios y/o bienes de consumo y que guardas para prevenir hechos inesperados en el futuro o para algún proyecto personal.
- b.** Cultura financiera. comprensión de los conceptos fundamentales de las finanzas cotidianas. (Arrunátegui, 2012).
- c.** Disposición de Efectivo. Son los retiros de dinero en efectivo a través de Cajero Automático o Internet con la tarjeta de crédito.
- d.** Efectivo preferente. Es un préstamo en efectivo disponible para ciertos clientes de las tarjetas de crédito. El Efectivo Preferente se desembolsará utilizando la línea de crédito disponible con la que cuentan los usuarios en sus tarjetas de crédito.
- e.** Línea de crédito. El mayor monto que el cliente puede tener como saldo de deuda en su tarjeta de crédito. El uso de la línea puede ser en dólares o en soles, y tiene tasas distintas dependiendo de la moneda.
- f.** Pago mínimo. es el total de la deuda dividido entre 36, monto al que se le suman los intereses de la deuda y el mantenimiento mensual. (Serra 2010).
- g.** Pago total. Pago total de la deuda que se ha pactado en cuotas previamente, en este pago también se paga parte del capital.
- h.** Producto financiero. servicio que satisface y que representa la oferta de las instituciones financieras. Es decir, es todo servicio de financiación que las entidades financieras ofrecen a sus clientes, con la finalidad de proporcionarles los fondos

precisos para el desarrollo de su actividad y la cobertura de sus necesidades de inversión (AJE Confederación, 2008).

- i. Tarjeta de crédito. contrato bancario por el cual una entidad concede una línea de crédito al titular por un plazo determinado. (ASBANC, 2000).
- j. Tarjeta de débito. son un instrumento financiero emitido por un banco o caja de ahorros que permite al usuario acceder únicamente al saldo que dispone en su cuenta corriente asociada a la tarjeta.
- k. Tasa de Costo de Efectivo Anual. Es la tasa anual (porcentaje) que el usuario debe realmente pagar al banco por el dinero recibido en operaciones activas en cuotas (créditos) y que considera todas las cuotas que serán pagadas por el cliente, donde se incluye el capital prestado, los intereses, las comisiones y los gastos incluyendo los seguros pactados. Por lo tanto, la TCEA siempre será mayor a la TEA. No incluye los impuestos ni los gastos por servicios brindados por terceros directamente pagados por el usuario.
- l. Tasa de Rendimiento Efectivo Anual (TREA). Es la tasa anual (porcentaje) que el consumidor efectivamente recibe por el dinero que entrega al BCP en operaciones pasivas, descontando de la TEA todos los cargos por comisiones y gastos, incluidos los seguros. Por lo tanto, la TREA puede ser menor o igual que la TEA. No incluye los impuestos ni los gastos por servicios brindados por terceros directamente pagados por el usuario.
- m. Tasa Efectiva Anual (TEA). es el precio del dinero, que el Banco paga a sus usuarios por las cuentas de ahorro o depósitos a plazo que mantienen en el Banco.

CAPÍTULO III: MÉTODO

3.1. Hipótesis.

3.1.1. Hipótesis general.

El comportamiento del uso de los usuarios de las tarjetas de crédito en la ciudad de Iquitos, periodo 2016 muestra comportamiento creciente.

3.1.2. Hipótesis específicas.

El comportamiento de la cantidad de las tarjetas de créditos que se han utilizado en el país, periodo 2014-2016 muestra tendencia decreciente.

La percepción que tiene el usuario de las tarjetas de crédito en la ciudad de Iquitos, periodo 2016 otorga alta importancia al producto.

3.1.3 Variables, indicadores e índices.

Variable	Indicadores	Índices
Uso de tarjetasde crédito.	1. Comportamiento de la cantidad nacional.	1.1. Números.
		1.2. Participación porcentual.
	2. Uso de las tarjetas de crédito.	2.1. Tipos de medios de pago.
		2.2. Consecuencia de su mal uso.
		2.3. Edad de obtención.
		2.4. Intereses pagados.
		2.5. Factores al elegir el banco.
		2.6. Anulación realizada.
		2.7. Problemas presentados.

3.2. Tipo de investigación.

En la presente investigación se utilizó el método descriptivo ya que permitió analizar, explicar, e identificar y/o describir los conocimientos, actitudes y prácticas de los tarjetahabientes que incidieron en el uso de la tarjeta de crédito en la ciudad de Iquitos, periodo 2016.

3.3. Marco poblacional y muestra.

3.3.1. Población.

Para el presente estudio, la población objetivo estuvo conformada por personas mayores de edad, que poseen tarjetas de crédito emitidas por instituciones bancarias y que su domicilio se encuentra en el sector urbano de la ciudad de Iquitos, pertenecientes a niveles socioeconómicos de clase alta y media.

El número de personas encuestadas, se determinó en función de un porcentaje de la muestra y los sitios escogidos para aplicarla fueron de preferencias centros comerciales, en consideración que se concentra gran cantidad de población con captación de tarjetas de crédito en la ciudad de Iquitos.

3.3.2. Muestra.

El total de la muestra obtenida es 280 encuestas; sin embargo se ha realizado un total de 300 encuestas, ya que así se puede sustituir algún cuestionario, luego de validar los resultados, en el caso de obtener alguna encuesta inválida. La muestra de estudio fue tomando en el centro de la ciudad de Iquitos, puesto que ahí se encuentran mayormente tiendas comerciales que permiten o aceptan el uso de tarjetas de crédito.

3.4 Técnica.

La recolección de datos se realizó a través de la aplicación de una encuesta que estaba compuesta por 07 preguntas de selección única y selección múltiple donde únicamente se marcaba la respuesta que considerara correcta según la experiencia de cada encuestado, estas encuestas fueron aplicadas a 300 persona, en horarios multiples (matutino, vespertino y nocturno), en los diferentes centros comerciales de la ciudad de Iquitos.

3.5. Instrumento de recolección de datos.

Los encuestadores se presentaban a las personas, les explicaban el motivo de la encuesta y la razón de la misma, quienes en su gran mayoría accedieron en todo momento de forma muy amable y apoyaron el proceso de investigación permitiendo recolectar los datos necesarios.

Los encuestados no mostraron ninguna duda al momento de contestar la encuesta, en su mayoría coincidían en que era una encuesta corta y clara, tardaban de 1 - 2 minutos en contestarla en el caso de los que tenían tarjeta de crédito, los que no tenían ó habían tenido en algún momento tarjeta de crédito únicamente tardaban de 20 – 30 Segundos.

En conclusión el proceso de recolección de datos mediante la encuesta, fue un proceso bastante satisfactorio, no se presentó ningún inconveniente, inclusive los trabajadores de los centros comerciales nos apoyaron de forma amable, se tuvo la oportunidad de interactuar con los tarjetahabientes, fue un proceso bastante enriquecedor de experiencias.

El procedimiento y análisis de la información se realizara en forma computarizada mediante el uso de los cuadros estadísticos de acuerdo a las preguntas y respuestas hechas en la encuesta, para la cual se utilizara el software Microsoft Excel 2010, los resultados se presentara gráficos de acuerdo a cada pregunta que se elaboró en el cuestionario.

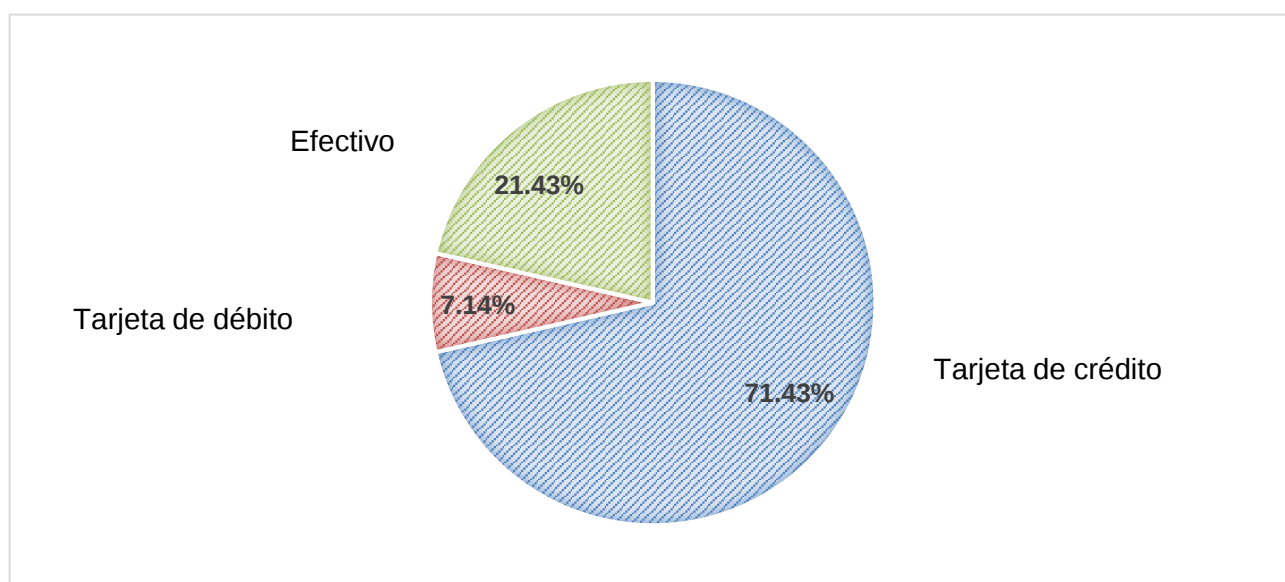
El análisis e interpretación del análisis se realizara empleando la estadística descriptiva: frecuencia, promedio ($\bar{x}$) y porcentaje (%).

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Comportamiento del uso de las tarjetas de crédito.

Se puede observar que el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Iquitos para la adquisición de bienes y/o servicios ha crecido de manera considerable ya que como se puede observar el 71.43% lo elige como medio de pago, mientras que el 21.43% prefieren realizar sus pagos en efectivo; y el 7.14% utilizan tarjetas de débito.

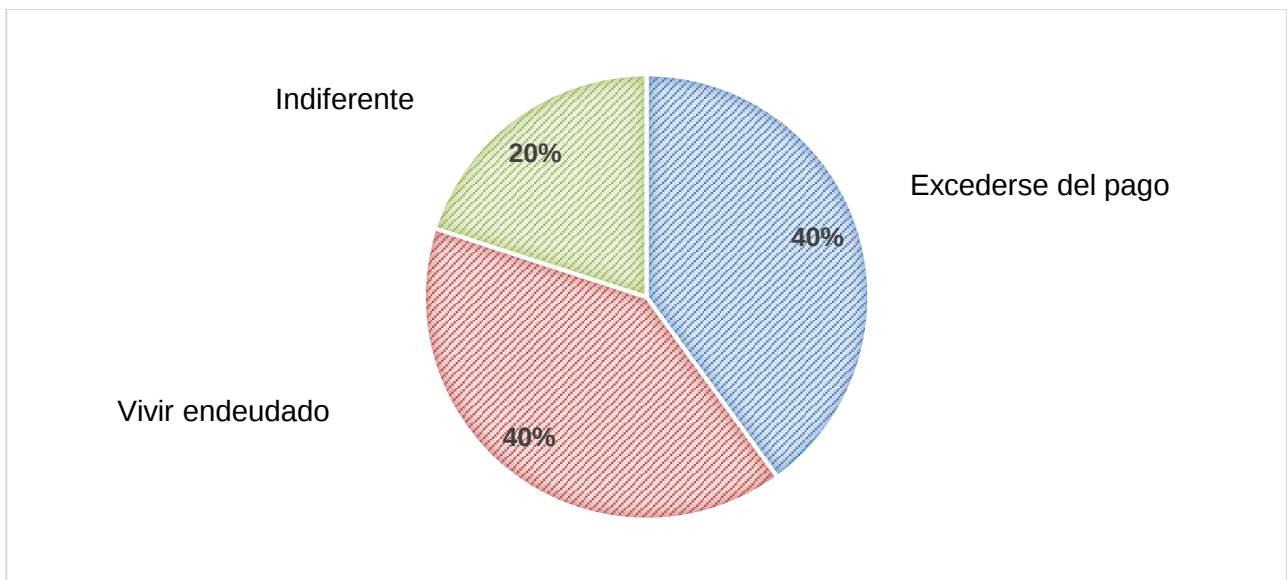
Gráfico 1: Medio de pago que usan los usuarios de la ciudad de Iquitos, periodo 2016.



Fuente: Las autoras

Como se puede observar en el gráfico dos de las 280 personas encuestadas, 200 de ellas utilizan como medio de pago sus tarjetas de crédito y a su vez se observa que el 40% a pesar de saber que dar un mal uso a su tarjeta de crédito conllevará a consecuencias como excederse del pago, otro 40% saben que otra de las consecuencias es vivir endeudado y el 20% es indiferente.

Gráfico 2: Consecuencias del mal uso de la tarjeta de crédito de los usuarios de la ciudad de Iquitos, periodo 2016.

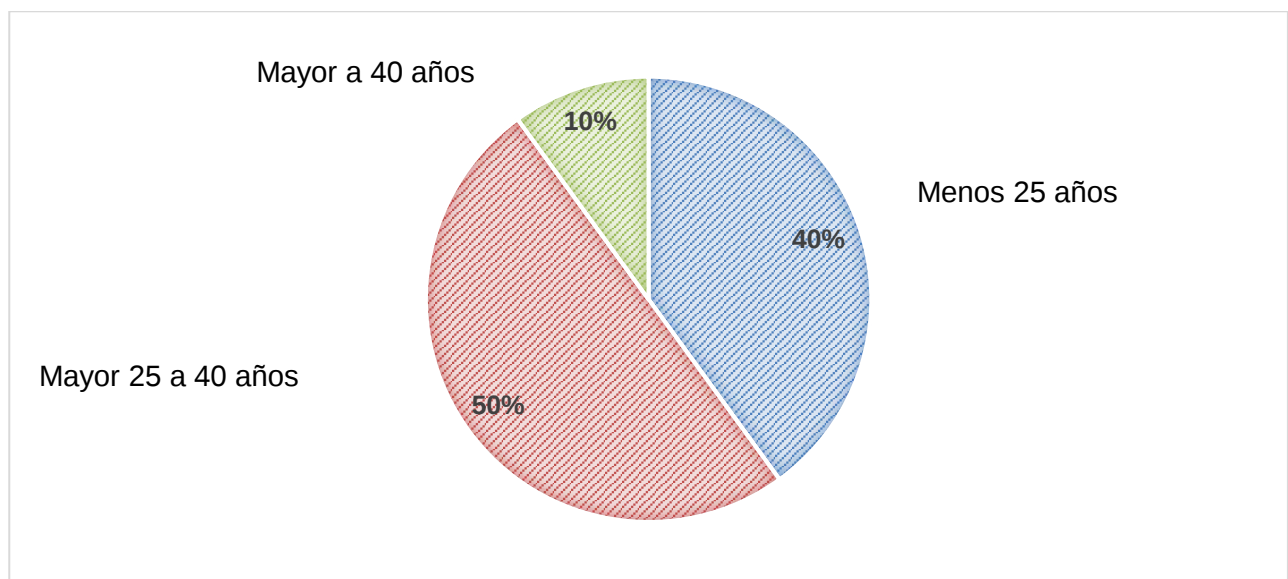


Fuente: Las autoras

En este gráfico observamos que el 50% de personas que adquieren una tarjeta de crédito son mayores de 25 años hasta los 40 años, el 40% son menores de 25 años; y el 10% mayores de 40 años.

Se puede decir mediante este gráfico y observando el anterior que sin importar el límite de edad las personas no son consecuentes a la hora de utilizar su tarjeta de crédito. Cabe decir que para obtener una tarjeta de crédito es requisito principal ser mayor de edad, presentar tu documento de identidad y comprobación de ingresos.

Gráfico 3: Edad de adquisición de tarjetas de crédito en los usuarios de la ciudad de Iquitos, periodo 2016.

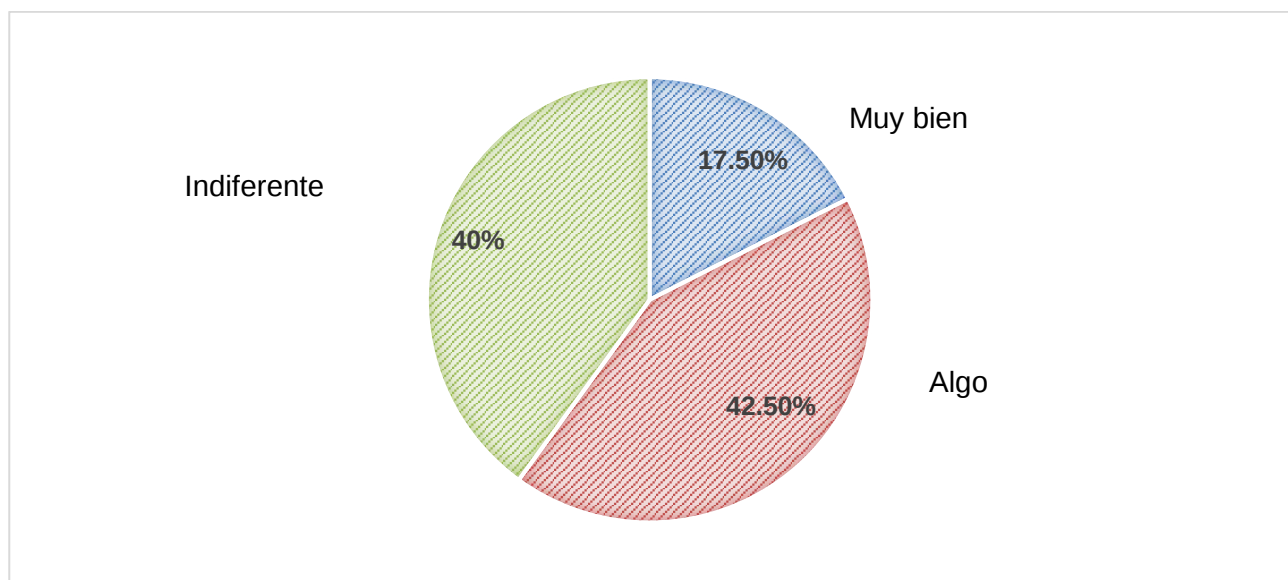


Fuente: Las autoras

El 42.5% de personas conocen algo o muy poco sobre los intereses generados, mientras que el 40% es indiferente; y el 17.5% lo conoce muy bien.

Lo cual nos lleva a concluir que las instituciones bancarias no son específicas con los clientes al momento de celebrar el contrato para la adquisición de una tarjeta de crédito, por lo cual el usuario tiende a excederse en las compras desconociendo los intereses generados por su uso.

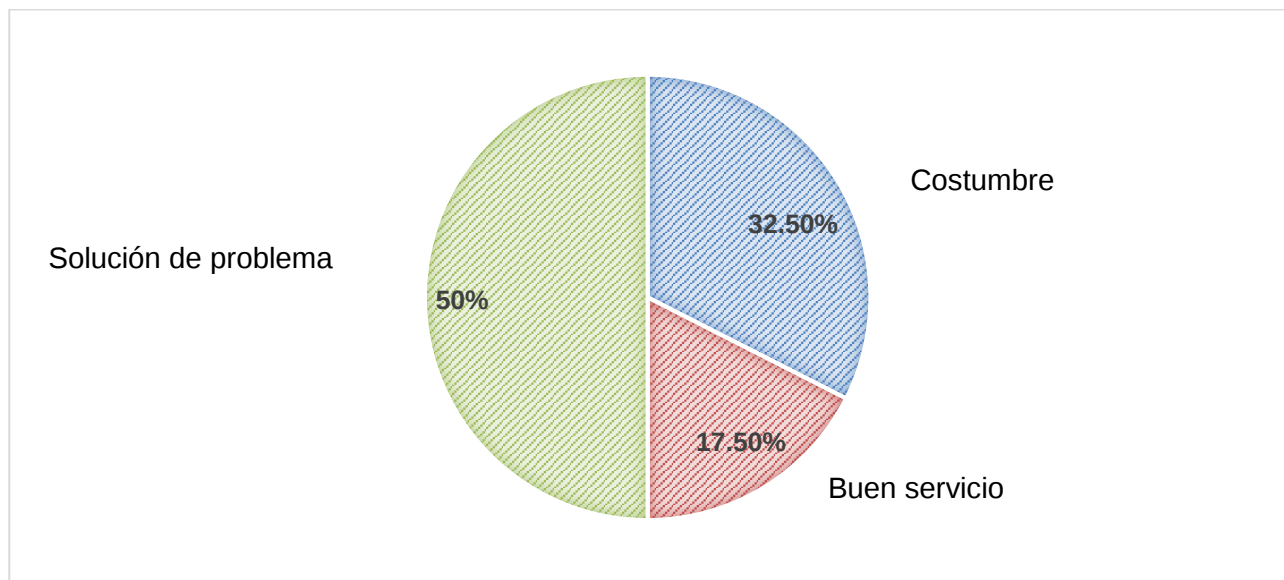
Gráfico 4: Conocimiento del interés generado por el uso de una tarjeta de crédito en los usuarios de la ciudad de Iquitos, periodo 2016.



Fuente: Las autoras

Se observa que el 50% de las personas buscan una rápida solución a sus problemas por el cual no toman conciencia sobre los intereses generados que brinda un banco para la adquisición de una tarjeta de crédito, el 32.5% lo adquiere por la costumbre de realizar operaciones continuas con un determinado banco, mientras que el 17.5% por el buen servicio de su producto.

Gráfico 5: Consideraciones al elegir un banco para la obtención de una tarjeta de crédito en los usuarios de la ciudad de Iquitos, periodo 2016.

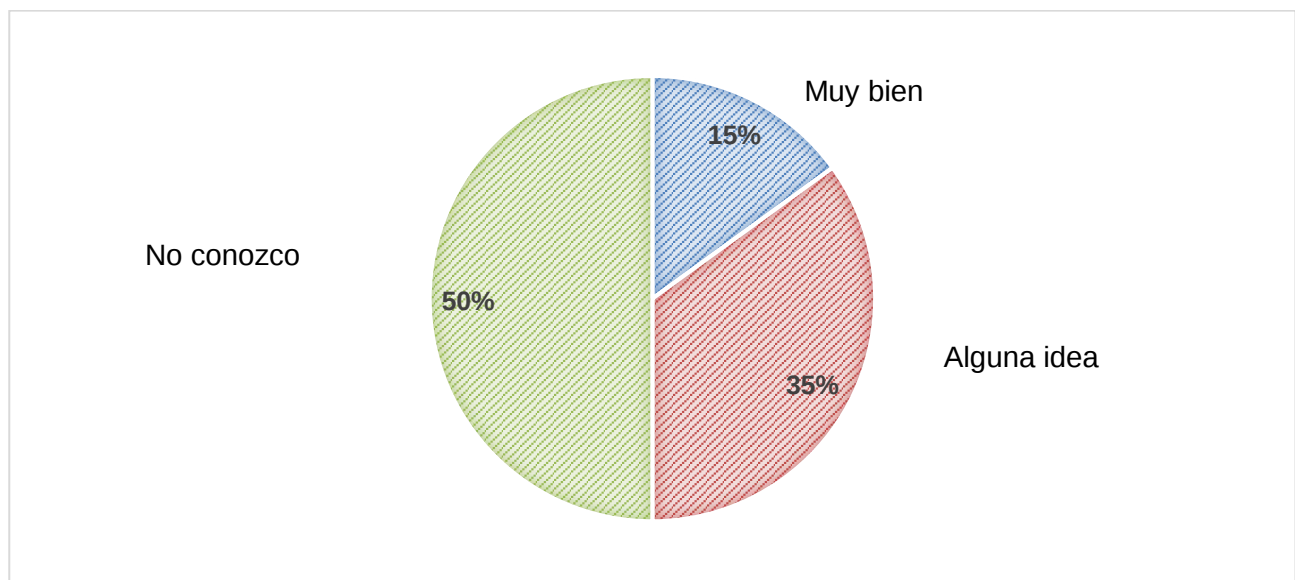


Fuente: Las autoras

Se observa en este gráfico que la mayoría de personas están desinformadas sobre la anulación de una tarjeta de crédito lo cual genera muchos intereses y lo cual perjudica la economía de las personas.

El 50% no conoce el procedimiento para la anulación de una tarjeta de crédito, el 35% tiene alguna noción sobre el tema; y mientras el 15% lo conoce muy bien.

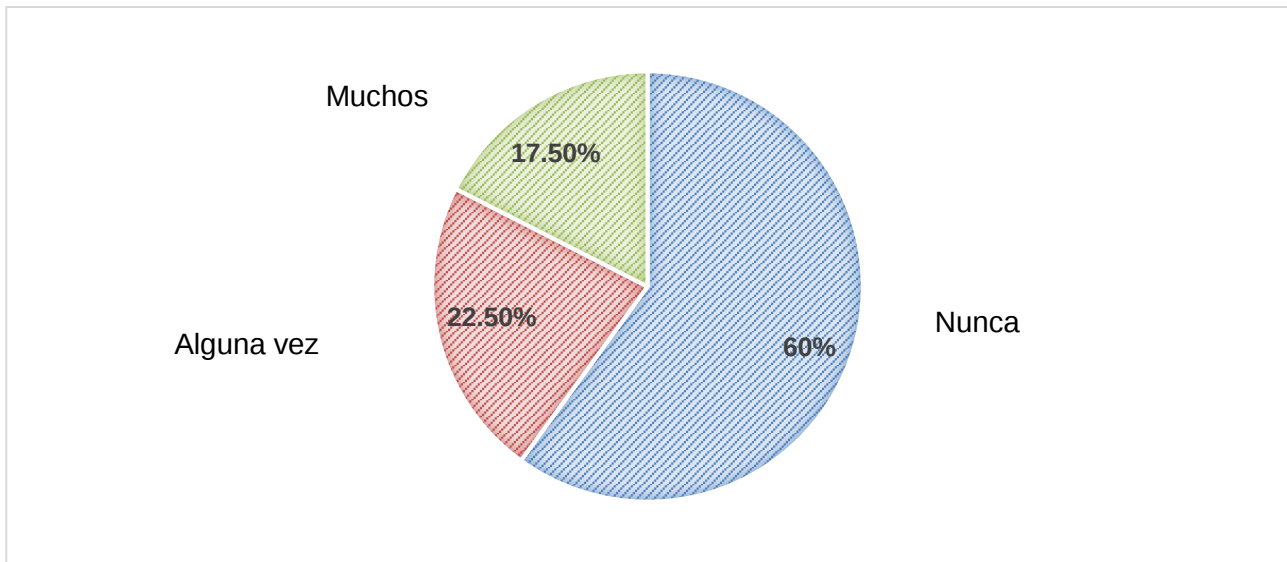
Gráfico 6: Conocimiento de la anulación de una tarjeta de crédito en los usuarios de la ciudad de Iquitos, periodo 2016.



Fuente: Las autoras

Se observa en este gráfico que el 60% de personas nunca ha presentado problemas con el uso de sus tarjetas de crédito, el 22.5% algunas veces, y mientras el 17.5% muchas veces tubo problemas con el uso de sus tarjetas de crédito.

Gráfico 7: Problemas con el uso de sus tarjeta de crédito en los usuarios de la ciudad de Iquitos, periodo 2016.



Fuente: Las autoras

CONCLUSIONES

1. Los usuarios de la ciudad de Iquitos, usan como medio de pago la tarjeta de crédito para la adquisición de bienes y/o servicios de manera desconocida.
2. Los usuarios de la ciudad de Iquitos, desconocen las consecuencias del uso irresponsable de sus tarjetas de crédito.
3. Que los ciudadanos de Iquitos son en su mayoría adultos, pero desconocen las condiciones de pago por falta de información del sistema bancario.
4. Que los ciudadanos buscan dar rápida solución a sus problemas, sin tomar en cuenta la deuda que puede afrontar con un banco al no conocer sus políticas sobre los servicios brindados que originan sus tarjetas de crédito.

RECOMENDACIONES

1. Los usuarios solo deberían dar el uso a sus tarjetas de crédito en ocasiones excepcionales o urgentes.
2. Tener más conocimiento del uso responsable de las tarjetas de crédito para evitar consecuencias graves.
3. Los bancos deberían brindar orientación suficiente a los usuarios de las tarjetas de crédito.
4. Las personas al momento de contratar los servicios de una tarjeta de crédito, deben elegir el banco que mejor servicio les brinde y menor interés les cobre.

BIBLIOGRAFÍA

ASBANC, (2016) en el estudio estadístico *Tarjetas de crédito de bancas y financieras*.

Campos, Nancy (2005) en la investigación *El contrato de tarjetas de crédito*.

Ceron, Joseph (2011) en su ensayo científico *Estructura y control financiero del usuario de tarjeta de crédito* para optar el grado de maestro en finanzas empresariales, Universidad Dr. José Matías Delgado.

Meza, P. (2012) tesis *El estándar del consumidor razonable aplicado en los consumos fraudulentos generados por clonación* para optar el título de abogado, Pontifica Universidad Católica del Perú.

Reglamento de las Tarjetas de Crédito y Débito. Resolución S.B.S. N° 6523 - 2013.

Reglamente de Tarjetas. Resolución SBS N° 652 – 2016.

WWW.SBS.GOB.PE

ANEXOS

ANEXO 1: Instrumento de recolección de datos

ENCUESTA

Ante todos buenas tardes la presente encuesta tiene por objetivo identificar el funcionamiento que se le está dando a las tarjetas de crédito, para tener claridad sobre la situación actual; para la cual se pide responder las preguntas con la mayor veracidad posible ya que esto se someterá a prueba.

Esta encuesta consta con 07 preguntas.

Lee atentamente cada uno de ellas, revise las opciones y elija la alternativa que más lo identifique.

Marque la alternativa seleccionada con una X.

1. ¿Cuál es el medio de pago que utiliza cuando adquiere bienes y/o servicios?
(Puede marcar uno o mas alternativas)

- a) Tarjeta de crédito.
- b) Tarjeta de débito.
- c) Pago en efectivo.

2. Indique usted las consecuencias que tendria de dar un mal uso a su tarjeta de crédito.

- a) Excedente de la capacidad de pago.
- b) Vivir endeudado.
- c) Soy indiferente.

3. ¿A que edad obtuviste tu primera tarjeta de crédito?

- a) Menos de 25 años.
- b) Mas de 25 a 40 años.
- c) Mayor de 40 años.

4. ¿Conoce usted los intereses que tiene las tarjetas de crédito?

- a) Conozco muy bien.
- b) Conozco algo.
- c) Soy indiferente.

5. Factores que considera usted al elegir un banco para aperturar su tarjeta de crédito.

- a) Costumbre de tener el mismo banco.
- b) Buen servicio.
- c) Me soluciona los problemas que se peresentan.

6. ¿Sabe usted como puede anular una tarjeta de crédito?

- a) Lo conozco muy bien.
- b) Tengo alguna idea.
- c) No lo conozco.

7. Señale usted los problemas que ha tenido en el uso de sus tarjetas de crédito.

- a) Nunca tube problemas.
- b) Alguna vez tube problemas.
- c) Tube muchos problemas.

Anexo 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

“Estudio del uso de tarjetas de crédito en la ciudad de Iquitos, periodo 2016”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	INDICADORES	ÍNDICES
El problema se resume en la siguiente interrogante general: ¿Cuál es el comportamiento del uso de los usuarios de las tarjetas de crédito en la ciudad de Iquitos, periodo 2016? Las interrogantes específicas son las siguientes: ¿Cuál es el comportamiento de la cantidad de tarjetas de crédito que se han utilizado en el país, periodo 2014-2016? ¿Cuál es la percepción que tiene el usuario de las tarjetas de crédito en la ciudad de Iquitos, periodo 2016?	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Uso de tarjetas de crédito	Comportamiento de la cantidad nacional.	Números.
					Participación porcentual,
	Describir el comportamiento del uso de los usuarios de las tarjetas de crédito en la ciudad de Iquitos periodo 2016.	El comportamiento del uso de los usuarios de las tarjetas de crédito en la ciudad de Iquitos periodo 2016 muestra comportamiento creciente.		Uso de las tarjetas de crédito.	Tipos de medios de pago.
	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS			Consecuencia de su mal uso.
					Edad de obtención.
					Intereses pagados.
					Factores al elegir el banco.
	Determinar el comportamiento de la cantidad de tarjetas de crédito que se han utilizado en el país periodo 2014- 2016.	El comportamiento de la cantidad de las tarjetas de créditos que se han utilizado en el país periodo 2014-2016 muestra tendencia decreciente.			Anulación realizada.
	Determinar la percepción que tiene el usuario de las tarjetas de crédito en la ciudad de Iquitos periodo 2016.	La percepción que tiene el usuario de las tarjetas de crédito en la ciudad de Iquitos periodo 2016 otorga alta importancia al producto.			Problemas presentados.

