



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

**Tarjetas de crédito y su relación con las Consultas a las Centrales
de Riesgo en Instituciones Financieras, Marcona - 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

AUTORAS:

Br. Fiestas Jimenez, Karen Lisset (ID: 0000-0002-4840-0295)

Br. Huaman Galvez Lizandra Veronica (ID. 0000-0002-8754-0581)

ASESOR:

Dr. Frias Guevara, Roberth (ID. 0000-0003-3670-3384)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

FINANZAS

LIMA ESTE - PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi esposo Ricardo Reto Alvarado, por su amor y apoyo incondicional en todos estos años de estudios, a mis padres Pedro Julio y María Elena, por haberme formado con valores y respeto, a mis hermanas Vilma, Massiel y Johanna, mis compañeras de vida. Y a mí tío Manuel Orlando que está en el cielo por ser mi segundo padre.

Karen

Le dedico esta tesis a Dios por iluminar mis pensamientos y darme la fuerza para continuar, a mi mamá Margarita Gálvez por su amor y motivación, a mi amor Percy Calle por su acompañamiento en noches de estudio y las alegrías compartidas siendo esencial para continuar.

Lizandra

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por brindarme la oportunidad de ser una profesional, a mi esposo por su gran apoyo para realizarme profesionalmente, mis padres y hermanas, por su apoyo incondicional y motivación constante para continuar con mis estudios. A mis maestros que inculcaron en mí, los conocimientos en esta hermosa profesión, a nuestro Asesor Roberth Frías Guevara, por el apoyo para esta investigación.

Karen

Agradezco a Dios por ponerme personas buenas en la vida desde mi madre que siempre estoy presente en sus oraciones, a mis hermanos por darme a mis sobrinos que son mi motivo para superarme día a día, a mi pareja que me ayuda a cumplir mis sueños, a mi docente que con su paciencia se pudo lograr culminar la tesis, a mi compañera Karen por trabajar conmigo en el desarrollo de la tesis y transmitirme sus conocimientos. Gracias

Lizandra

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas y figuras	v
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra, muestreo.	22
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	24
3.5. Procedimiento	27
3.6. Método de análisis de datos	28
3.7. Aspectos éticos	28
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN	51
VI. CONCLUSIONES	61
VII. RECOMENDACIONES	65
REFERENCIAS	69
ANEXOS	1

Índice de Tablas y figuras

Tablas

Tabla 1	Escala de Likert.....	22
Tabla 2	Muestra y Muestreo	23
Tabla 3	Técnicas e instrumentos.....	25
Tabla 4	Validadores	25
Tabla 5	Alfa de Cronbach.....	26
Tabla 6	Resumen de procesamiento de datos del muestreo	26
Tabla 7	Fiabilidad del muestreo	27
Tabla 8	Estadística de fiabilidad	29
Tabla 9	Los clientes utilizan el 100% de la línea de crédito	30
Tabla 10	Las centrales de riesgo califican la situación crediticia de los clientes de las entidades bancarias	31
Tabla 11	Baremos de (V1)Tarjetas de crédito y (V2)Consultas a las centrales de riesgo	32
Tabla 12	Baremos de (D1)Tarjetas de crédito clásica y (V2) Consultas a las centrales de riesgo.....	33
Tabla 13	Baremos de (D2)Tarjetas de oro y platino y (V2) Consultas a las centrales de riesgo.....	34
Tabla 14	Baremos de (D3) Tarjetas revolving y (V2) Consultas a las centrales de riesgo	35
Tabla 15	Baremos de (D4) Tarjetas de puntos y (V2) Consultas a las centrales de riesgo	36
Tabla 16	Baremos de (D5) Tarjetas virtuales y (V2) Consultas a las centrales de riesgo	37
Tabla 17	Baremos de (D6) Tarjetas comerciales y (V2) Consultas a las centrales de riesgo	38

Tabla 18	Baremos de (D7) Tarjetas de empresas y (V2) Consultas a las centrales de riesgo.....	39
Tabla 19	Contraste de Normalidad.....	40
Tabla 20	Coeficiente de Correlacion por jerarquias de Spearman	41
Tabla 21	Correlacion y Significancia entre (V1)Tarjetas de credito y (V2) Consultas a las centrales de riesgo.....	42
Tabla 22	Correlacion y Significancia entre (D1)Tarjetas de credito clásica y (V2) Consultas a las centrales de riesgo.....	43
Tabla 23	Correlacion y Significancia entre (D2)Tarjetas de oro y platino y (V2) Consultas a las centrales de riesgo.....	Error! Bookmark not defined.
Tabla 24	Correlacion y Significancia entre (D3) Tarjetas revolving y (V2) Consultas a las centrales de riesgo.....	Error! Bookmark not defined.
Tabla 25	Correlacion y Significancia entre D4) Tarjetas de puntos y (V2) Consultas a las centrales de riesgo.....	Error! Bookmark not defined.
Tabla 26	Correlacion y Significancia entre (D5) Tarjetas virtuales y (V2) Consultas a las centrales de riesgo.....	Error! Bookmark not defined.
Tabla 27	Correlacion y Significancia entre (D6) Tarjetas comerciales y (V2) Consultas a las centrales de riesgo.....	Error! Bookmark not defined.
Tabla 28	Correlacion y Significancia entre (D7) Tarjetas de empresas y (V2) Consultas a las centrales de riesgo.....	Error! Bookmark not defined.

Figuras

Figura 1 Los clientes utilizan el 100% de la línea de crédito 30

Figura 2 Las centrales de riesgo califican la situación crediticia de los clientes de las entidades bancarias 31

Figura 3 Baremos de (V1)Tarjetas de credito y (V2)Consultas a las centrales de riesgo..... 32

Figura 4 Baremos de (D1)Tarjetas de credito clásica y (V2) Consultas a las centrales de riesgo..... 33

Figura 5 Baremos de (D2)Tarjetas de oro y platino y (V2) Consultas a las centrales de riesgo..... 34

Figura 6 Baremos de (D3) Tarjetas revolving y (V2) Consultas a las centrales de riesgo..... 35

Figura 7 Baremos de (D4) Tarjetas de puntos y (V2) Consultas a las centrales de riesgo..... 36

Figura 8 Baremos de (D5) Tarjetas virtuales y (V2) Consultas a las centrales de riesgo..... 37

Figura 9 Baremos de (D6) Tarjetas comerciales y (V2) Consultas a las centrales de riesgo 38

Figura 10 Baremos de (D7) Tarjetas de empresas y (V2) Consultas a las centrales de riesgo..... 39

Resumen

El presente trabajo de investigación titulado: “Tarjetas de crédito y su relación con las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras, Marcona – 2021”, tuvo como objetivo analizar la relación de las tarjetas de crédito con las consultas a las centrales de riesgo en instituciones financieras, Marcona – 2021.

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado, diseño no experimental, transversal, correlacional; tuvo como población a 22 personas, funcionarios de entidades financieras, la técnica empleada fue la encuesta con el instrumento cuestionario.

Para la obtención de resultados se realizó un análisis descriptivo mediante el software SPSS V.25, que permitió determinar el Rho de Spearman de 0,795 y una significancia de 0,000 entre las variables Tarjetas de crédito y Centrales de riesgo. Se concluyó que las Tarjetas de crédito y las Centrales de riesgo tienen una relación positiva alta y estadísticamente significativa, esto debido a que los funcionarios realizan las consultas a las centrales de riesgo, al momento de colocar a los usuarios, las Tarjetas de crédito clásica, oro y platino y revolving, ya que estos productos se les asigna una línea de crédito según la calificación del cliente en las Centrales de riesgo.

Palabras claves: Tarjetas de crédito, Consultas a las centrales de riesgo, Tarjetas de crédito clásica y Sobreendeudamiento financiero.

Abstract

The present research work entitled: "Credit cards and their relationship with the Consultations to the Risk Centers in Financial Institutions, Marcona - 2021", had as objective to analyze the relationship of the credit cards with the consultations to the risk centers in financial institutions, Marcona – 2021.

The study had a quantitative approach, applied type, non-experimental, cross-sectional, correlational design; It had 22 people as a population, officials of financial entities, the technique used was the survey with the questionnaire instrument.

To obtain the results, a descriptive analysis was carried out using the SPSS V.25 software, which made it possible to determine the Spearman's Rho of 0.795 and a significance of 0.000 between the variables Credit cards and Credit bureaus. It was concluded that credit cards and risk centers have a high and statistically significant positive relationship, this is due to the fact that officials make inquiries to risk centers, when placing users, classic credit cards, gold and platinum and revolving, since these products are assigned a line of credit according to the client's rating in the Risk Centers.

Keywords: Credit cards, Consultations to credit bureaus, Classic credit cards and Financial over-indebtedness.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, miles de personas hacen uso inadecuado de las tarjetas con líneas de crédito, generando una alta tasa de endeudamiento e incapacidad de pago, provocando así que sean reportados por las instituciones financieras a las centrales de riesgo, calificando su historial crediticio como problemas potenciales, deficiente y en pérdidas. La realidad problemática a nivel mundial en referencia a las Tarjetas de crédito y las Centrales de riesgo como lo resaltan algunos autores son las siguientes:

Se evidencia que en los últimos años existe un aumento considerable de la emisión de tarjetas de crédito entre las personas con la mayoría de edad, tanto del nivel socioeconómico alto, medio y bajo, así como también el mal uso de estas, que ha conducido a un sobreendeudamiento y problemas concomitantes. (Ortiz & Murillo Laz, 2014, p.17)

Asimismo, se dice que hace ya varios años la tarjeta se ha convertido en medio de pago indispensable para millones de personas en España, ya sea para hacer compras o para disposición de efectivo en cajeros automáticos. También manifiesta que no sólo ha aumentado el número de tarjetas, sino también el volumen de gasto que está asociado a ellas. (Rahnema, 2006, p.1)

Así mismo, las centrales de riesgo funcionan con un grupo de clientes o suscriptores que son las Entidades Financieras las cuales están afiliadas a la base de datos, estas suben información de cada cliente de manera muy segura mes a mes, mostrando el record de pago de sus obligaciones, clasificándose como negativo o positiva. (Almanza Soza, 2011, p.24)

La realidad problemática en Latinoamérica sobre Tarjetas de crédito y las Centrales de riesgo indican que:

Según Martillo (2016), las entidades financieras en Guayaquil al darse cuenta que sus clientes no tenían la solvencia económica para pagar, por el nivel de endeudamiento, establecieron nuevas estrategias para tener más mercado, consistía en evaluar los burós crediticios y analizar o revisar si los futuros clientes, cumplían puntualmente con los pagos establecidos. El estudio se basaba que, si el cliente tenía calificación "A" en las centrales de riesgo por

pagar puntualmente, entonces se les otorgaba la tarjeta de crédito. Este mismo procedimiento lo hacían varias instituciones financieras, y los clientes llegaban a tener hasta tres tarjetas de crédito y como consecuencia no tenían capacidad de pago, pero cumplían con pagar bajo la modalidad de pago mínimo, luego estos clientes solicitaban un crédito en efectivo para poder pagar la cuota mínima de la segunda tarjeta y así sucesivamente con las siguientes tarjetas. Así mismo, Sornoza (2020), señala que el inadecuado uso de las tarjetas de crédito, se debe muchas veces por la inexperiencia de manejar correctamente este producto, así como también por el desconocimiento de los intereses que se pueden generar. Cuando un crédito o préstamo es utilizado de manera inadecuada e irresponsable, genera un déficit de pago que dificulta cumplir puntualmente las responsabilidades u obligaciones de pago, ocasionando morosidad y un historial crediticio negativo. A pesar de que en la actualidad el gobierno y las empresas privadas brindan consejos del uso correcto de las tarjetas de crédito, las personas hacen caso omiso y muchas de ellas hacen abuso de este medio de pago.

Por otro lado, Castrillón y Galeano (2019), menciona que las centrales de riesgo en Colombia tienen una función importante, ya que estas forman parte del sistema financiero desde hace más de 20 años, operando como empresas privadas que están a cargo de recopilar, guardar y procesar toda la información de los usuarios o clientes financieros para las instituciones financieras. Si los usuarios tienen una calificación negativa en las centrales de riesgo es debido al mal comportamiento en el cumplimiento, demora o atraso del pago de determinadas obligaciones, entonces la entidad financiera restringe los créditos a esos usuarios que están reportados como clientes con problemas potenciales.

Por otro lado, en Perú, la realidad problemática que mencionan los siguientes autores es:

De acuerdo a lo mencionado por Esparza y García (2017), indican que los bancos o instituciones financieras tienen como alguna de sus funciones, la colocación del dinero que los usuarios ahorran, ofreciendo diferentes productos financieros que satisfaga a los clientes según sus requerimientos. Se establece

a las tarjetas de crédito como un producto financiero, que son utilizadas por empresas y personas, que tienen problemas para tener disponibilidad de efectivo para hacer frente a obligaciones o gastos, quienes adquieren el compromiso de pagar este crédito, con intereses. La emisión de este producto ha ido incrementando en los últimos años con diferentes modalidades de colocación, con diferentes beneficios u ofertas que se asocian al tipo de tarjeta que el usuario va a requerir como (millas de viaje, cupones con descuento, etc.), también menciona que, las colocaciones realizadas por los bancos, se incrementó en los últimos años en Perú, y muchas personas cuentan con más de dos tarjetas, ignorando los elevados intereses de este producto, afectando a las personas por no tener capacidad de pago al vencer el plazo de la deuda. Experian Perú precisa que el 29% de tarjetas de crédito que se han emitido y que se encuentran vigentes en el sistema financiero muchas veces no están siendo utilizadas. Asimismo, el 87% de personas tienen al menos tres o más tarjetas de crédito, indicando que la cantidad de tarjetas que se usan van disminuyendo según el número de las mismas que se han emitido y que están activas. Así el investigador llega a la interrogante de ¿Si se tiene varias tarjetas si solo se utiliza la mitad de estas? ya que existen usuarios que tienen más créditos o préstamos que en realidad no utilizan. Por lo cual se puede precisar que si el usuario busca tener un historial crediticio es suficiente con tener una tarjeta de crédito, y así poder cumplir de manera exitosa con las responsabilidades del pago. (El Economista America.com, 2020)

En un artículo de la revista Conexión Esan, indica que las tarjetas de crédito que se han emitido por diferentes instituciones bancarias y financieras han incrementado el 29% en los tres últimos años, esto debido a la facilidad para obtenerlas. También Asbanc afirmó que las tarjetas de crédito aumentaron a julio a 7.8 millones, lo cual significa que, con respecto a julio del 2010, estas tuvieron un importante incremento del 29%. Así también las tarjetas de débito que se otorgaron, fueron por un total de 13.4 millones. Por su parte, Sentinel que es una central de riesgo, brindó la información que por lo menos unos 166

mil tarjetahabientes tienen deudas pendientes con más de tres bancos.
Fernández (2013)

Según la caracterización del departamento de Ica en el distrito de Marcona solo existen dos entidades financieras Banco de Crédito del Perú e Interbank los cuales colocan diferentes productos financieros como las Tarjetas de crédito, también hay personas que tienen estos productos de otras instituciones financieras que no están ubicadas en el distrito como Banco Falabella, y otros.

En función a la problemática expuesta, es conveniente formular el problema general: ¿Cómo se relacionan las Tarjetas de Crédito con Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras de Marcona - 2021? y los problemas específicos generados en el siguiente orden: i) ¿Cómo se relaciona la Tarjeta de crédito clásica con las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras de Marcona - 2021?; ii) ¿Cómo se relaciona la Tarjeta de oro y platino con las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras de Marcona - 2021?; iii) ¿Cómo se relaciona la Tarjetas revolving con las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras de Marcona - 2021?; iv) ¿Cómo es la relación de las Tarjetas de punto con las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras de Marcona - 2021?; v) ¿Cómo es la relación de las Tarjetas de créditos virtuales con las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras de Marcona - 2021?; vi) ¿Cómo es la relación de las tarjetas comerciales con las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras de Marcona - 2021? y vii) ¿Cómo es la relación de las tarjetas de empresas con las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras de Marcona - 2021?.

La investigación está justificada de manera teórica, debido a que el propósito es brindar aportes teóricos a funcionarios de entidades financieras y usuarios o clientes, sobre las tarjetas de créditos y las consultas que se realizan en las consultas a las centrales de riesgo al momento de ser emitidas. Del mismo modo tiene justificación práctica, debido a que está determinada a resolver de manera práctica, las consultas que realizan los funcionarios de entidades financieras a las centrales de riesgo para colocar las tarjetas de crédito. Así pues, tiene justificación valorativa, ya que servirá a

funcionarios de entidades financieras y a usuarios o clientes, como estudio para siguientes investigaciones sobre las tarjetas y las centrales de riesgo. finalmente, se justifica de manera académica, porque se empleó los instrumentos necesarios para la obtención de datos, así mismo sirve de consulta a estudiantes, funcionarios y clientes de entidades financieras interesados en conocer sobre las tarjetas de créditos y las centrales de riesgo.

El objetivo general de la investigación es: Analizar la relación de las Tarjetas de Crédito con las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras, Marcona - 2021. Además, como objetivos específicos: i) Describir la relación de la Tarjeta de crédito clásica con las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras, Marcona – 2021, ii) Describir la relación de la Tarjeta de oro y platino con las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras, Marcona – 2021, iii) Describir la relación de la Tarjetas revolving con las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras, Marcona – 2021, iv) Describir la relación de las Tarjetas de punto con las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras, Marcona – 2021, v) Describir la relación de las Tarjetas de créditos virtuales con las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras, Marcona – 2021, vi) Describir la relación de las Tarjetas comerciales con las Consultas a las Centrales de Riesgo en las Instituciones Financieras, Marcona – 2021 y vii) Describir la relación de las tarjetas de empresas y las Consultas a las Centrales de Riesgo en las Instituciones Financieras, Marcona - 2021.

En cohesión con el problema y objetivo, se planteó como hipótesis general de este estudio: Existe una relación directa entre las tarjetas de crédito y las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras, Marcona - 2021. Así mismo, las hipótesis específicas son: i) Existe una relación directa entre la Tarjeta de crédito clásica y las Consultas a las Centrales de Riesgo en las Instituciones Financieras, Marcona – 2021, ii) Existe una relación directa entre la Tarjeta de oro y platino y las Consultas a las Centrales de Riesgo en las Instituciones Financieras, Marcona – 2021, iii) Existe una relación directa entre la Tarjetas revolving y las Consultas a las Centrales de Riesgo en las Instituciones Financieras, Marcona – 2021, iv) Existe una relación directa entre las Tarjetas de punto las Consultas a las Centrales de Riesgo en las

Instituciones Financieras, Marcona - 2021. v) Existe una relación directa entre las Tarjetas de créditos virtuales y las Consultas a las Centrales de Riesgo en las Instituciones Financieras, Marcona – 2021, vi) Existe una relación directa entre las tarjetas comerciales y las Consultas a las Centrales de Riesgo en las Instituciones Financieras, Marcona – 2021 y vii) Existe una relación directa entre las tarjetas de empresas y las Consultas a las Centrales de Riesgo en las Instituciones Financieras, Marcona - 2021.

MARCO TEÓRICO

Con el fin de otorgar el sustento teórico a esta investigación, se tomó en cuenta diferentes antecedentes a nivel internacional como, Murillo y Ortiz (2014), en el estudio denominado, las tarjetas y su manejo, respecto al conocimiento, prácticas y diferentes actitudes en la ciudad de Guayaquil. El objetivo del autor consistía en realizar una investigación de los conocimientos, actitudes y prácticas (CAP) del tarjetahabiente, en el manejo de este producto, la metodología que aplicaron fue descriptivo y analítico, contempló el uso de una muestra a 400 personas que habitan en la ciudad de Guayaquil, así mismo trabajó con el instrumento de la encuesta, lo que concluyó que se puede evidenciar que existe un desconocimiento sobre la correcta utilización de estas tarjetas y los intereses que pueden generar.

Además, Castrillón y Galeano (2019), en el trabajo de investigación las centrales de riesgo y su papel en el Sistema Financiero Colombiano, periodo 2019, tesis de pregrado de la Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia, el autor tuvo como objetivo estudiar las centrales de riesgo y el papel que estas desempeñan en los indicadores de calidad en la cartera del sistema financiero en Colombia, la metodología que ha utiliza el investigador es analítica de tipo descriptiva, utilizó como muestra a 40 personas, y usó como técnica la encuesta , permitiendo así la selección de datos importantes conforme con los objetivos trazados, el investigador concluye que en Colombia los clientes o usuarios se preocupan por el reporte en su historial crediticio, ya que consideran que es una carta de presentación, para poder solicitar préstamos o créditos, y también que las centrales riesgo tienen un papel fundamental para el sistema financiero en Colombia.

Sin embargo, Martillo (2016), en la investigación análisis de la tarjeta de crédito Pacificard, y la influencia del sobreendeudamiento respecto a créditos en los ciudadanos de clase media en Ecuador, el periodo que se investigó corresponde al 2010-2014. El investigador tiene como objetivo analizar el nivel endeudamiento que existe producto del manejo de las tarjetas de crédito, en la cual busca relacionar el

gasto de los consumidores y su endeudamiento para determinar cuáles son las causas para que los usuarios se endeuden, la metodología de esta investigación es cualitativa, tuvo como muestra a 150 personas, utilizando el cuestionario; concluye que debido al aumento en el ingreso de algunas familias que tienen un nivel socioeconómico bajo, tiene como consecuencia que el nivel de sobreendeudamiento sea elevado, ya que consideran que van a poder pagar sus deudas y compran sin medir su presupuesto.

De la misma forma, Sáez y Troncoso (2018), en la tesis referente a analizar las tarjetas de crédito del sector retail en Chile, tiene como fin examinar el funcionamiento y las causas que participan en el uso de estos productos financieros de casas comerciales, para proporcionar información respecto al impacto que generan en las casas comerciales y las personas, la metodología de trabajo de los investigadores fue de recopilar y analizar información recolectada de reglamentos, leyes y compendios. Se concluyó que estos productos son de gran importancia para la economía de las personas, ya que estas no siempre poseen los recursos para satisfacer sus necesidades, y es por eso que a través del crédito pueden comprar bienes y servicios y pagarlos a través de rentas futuras o cuotas.

Por otro lado, Bolçone (2010), en la tesis denominada, estudio y conducta del perfil de los consumidores que utilizan las tarjetas de crédito en cadenas del sector retail. Se tiene como objetivo enfatizar las características que se vinculan al consumo y los nuevos hábitos del consumidor. La metodología que utilizo es una investigación exploratoria y se basó en el análisis fundamental, y como técnica la entrevista realizada a 20 personas que trabajaban en diferentes empresas bancarias. El investigador concluye que los clientes lograron acceder al préstamo para comprar bienes de consumo que antes no tenían, y también a servicios turísticos. A la vez este préstamo les dio la oportunidad de pagar todos los bienes y servicios adquiridos mediante cuotas con o sin intereses.

Así mismo, España (2020), en la propuesta para mejorar el proceso de venta que se realiza con tarjetas de créditos, con el fin de disminuir la morosidad en la cartera del área de tesorería de la Farmaenlace Cia Ltda. Tesis de posgrado, el investigador tiene

como objetivo mejorar los diferentes procesos de venta realizados con tarjeta de crédito que son deficientes en esta entidad. La metodología que utilizó fue la comparativa con una población de 511 puntos de ventas. El autor concluye que las operaciones de ventas realizadas con tarjeta de crédito en su mayoría son un alto porcentaje de los ingresos brutos producto de las ventas, por lo cual se implementaran herramientas para mejorar los diferentes procesos para cumplir con el objetivo que es reducir el monto de morosidad de la cartera.

Para Pin (2020), en el estudio, consecuencias del uso de las tarjetas de crédito en las familias en el norte de Guayaquil. El objetivo consistía en determinar las incidencias que existen en el uso inadecuado de estos productos, y así promover el manejo correcto y adecuado de la misma. La metodología utilizada es el descriptivo analítico, con una población de 145,531 de personas. Concluye que la mayoría de las personas solicitan o reciben las tarjetas de créditos sin tener conocimientos sobre el manejo de la misma al realizar los consumos, así como también que el 18,75% ha consumido el total del crédito en su tarjeta. el 37.5% tiene un alto nivel de sobreendeudamiento.

Por su parte, Marín y Rico (2019), en la tesis referente a crear una guía de calificación del crédito, que permita disminuir el riesgo en la cartera, para aquellas entidades que ofrecen su mercadería al crédito, tesis doctoral realizado en la Universidad Libre Seccional Pereira. La investigación de estos autores tiene como objetivo crear un modelo que califique el historial crediticio que permita reducir el riesgo que existe con los clientes para algunas empresas que realizan sus ventas de mercancía al crédito; la metodología utilizada en esta investigación es aplicada y cuantitativa ya que recopila información a través de la encuesta. Se concluyó que existen múltiples metodologías que permiten medir el riesgo crediticio. La más confiable y efectiva es aquella que está basada en los valores de confiabilidad.

Así mismo, Chongo (2017), en la investigación denominada, ejecución para reducir la morosidad de los usuarios o consumidores, a través de un plan de riesgo de crédito en la COOPAC educadores de Napo, Quito; trabajo de titulación, el objetivo del autor consiste en desarrollar un plan para disminuir la demora en los pagos que existe de

los clientes, la metodología que se ha utilizado es el método deductivo y analítico, con una población de 18 empleados. Se concluyó que esta cooperativa no tiene procedimientos establecidos que controlen a los clientes en el área correspondiente a cobranzas y créditos, la cual se representa en la alta morosidad que existe en la empresa, afectando su liquidez.

De acuerdo a la problemática a nivel nacional, Esparza y García (2017), en la tesis denominada, los usuarios de tarjeta de crédito y sus hábitos ubicados en Piura, realizado en la Universidad de Piura; el objetivo de los autores consistía en conocer los hábitos de uso con este producto y el conocimiento de conceptos relacionados con las tarjetas de crédito. Utilizaron como técnica la entrevista a expertos para obtener resultados fiables, también utilizaron el análisis estadístico de la información recolectada, el cual incluía análisis de frecuencias, tablas de contingencias y correlaciones. Se concluyó que el 54% de la población encuestada ha hecho uso de dinero en efectivo otorgado por su entidad bancaria, y que el 56% tiene cognición correspondiente a la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA); así mismo determinaron que la mayoría de los usuarios realizan compras para el hogar y ropa con estas tarjetas.

Para Castro (2014), en la tesis denominada, la cultura financiera y su influencia en clientes del BCP, para el uso de tarjetas de crédito, durante enero a julio del 2013; el objetivo del autor consistía en dar a conocer esta influencia sobre la cultura financiera. La metodología que utilizó fue aplicar la técnica de la encuesta, una para medir los conocimientos que establecen la cultura financiera, y otra para obtener indicadores que identifiquen el uso que le dan los clientes a su tarjeta. Concluyó que los clientes poseen conocimientos básicos, en la segunda encuesta se determinó que los clientes no utilizan adecuadamente su tarjeta de crédito, porque no tienen conocimiento previo y a la vez porque no controlan adecuadamente su presupuesto.

De acuerdo a lo mencionado por Castañeda (2014), en la tesis, el riesgo de morosidad y sus factores referentes a las tarjetas de crédito, en el BBVA ubicado en Trujillo; el objetivo del autor consiste en determinar los factores de riesgo en la morosidad que se

pueda dar en este producto de las entidades financieras. La metodología que se utilizó fue deductiva – inductivo, utilizando la entrevista como técnica para recolectar información. Concluye que: un 84% de clientes son morosos, y los que pagan puntualmente al banco son en total un 16%, también que los clientes no saben manejar sus presupuestos y necesitan que el banco les brinde capacitación para el uso de sus tarjetas y presupuestos. Así mismo los analistas al momento de emitir este producto, solo informan la primera vez sobre las tasas y gastos, y que no hay un entrenamiento después de la emisión de la tarjeta. El autor finaliza que, con la finalidad de cumplir las metas que el banco establece, los analistas no hacen una evaluación real a los clientes.

Asimismo, Cusacani y Tito (2019), en el estudio de cómo influye en los clientes la cultura financiera, con el uso de las tarjetas de débito y aquellas que les otorgan una línea de crédito, del Banco Continental en Arequipa, realizada por la UNSA; cuyo objetivo consistía en determinar esta influencia para utilizar las tarjetas. La metodología fue correlacional, descriptiva, de tipo no experimental, utilizando la encuesta, dirigida a 270 clientes con una confiabilidad obtenida de 0.897 respectivamente. Llegando a la conclusión que el conocimiento en crédito puede influir positivamente al utilizar estos productos.

Como lo mencionan Jaramillo y Quincho (2020), en la tesis denominada, la influencia de los factores en el incumplimiento de pago, por utilizar inadecuadamente las tarjetas de crédito en la provincia de Lima, con el objetivo de identificar qué factores influyen para que exista incumplimiento de pago, por utilizar de manera incorrecta las tarjetas de crédito, así mismo el investigador utilizó el enfoque cualitativo y cuantitativo, concluyendo que sí existen factores que pueden influir para no cumplir con los pagos u obligaciones que el cliente adquiere en el sistema financiero al utilizar de manera inadecuada sus tarjetas de crédito.

Para Valeriano (2019), en el estudio para determinar las causas de morosidad en los socios y así poder disminuir el riesgo en el crédito en “Credicoop Arequipa” ubicada en Puno, en el año 2018, el objetivo consistía en determinar el vínculo de las causales

en la demora en el pago y su riesgo en el crédito de esta cooperativa, empleado un enfoque de investigación cuantitativo, transaccional correlacional no experimental, descriptivo y deductivo, llegando así a la conclusión que por la ineficiente ejecución crediticia origina que el riesgo por no cumplir los pagos por parte de los socios sea elevado.

Por su parte, Díaz y Juárez (2018), en la tesis denominada, el riesgo crediticio y las estrategias para disminuir la morosidad en la COOPAC de Tumán, en Pimentel; el objetivo consistía en elaborar un plan con estrategias para el riesgo crediticio, la metodología que utilizaron es de tipo descriptivo, utilizando una muestra de 200 socios de la cooperativa, llegando a la conclusión que el personal que está encargado del área de crédito de la cooperativa, no lleva de manera correcta la selección de los socios, siendo este un proceso muy importante y por lo tanto se propone diferentes que permitirán disminuir la morosidad, utilizando manuales o normas, para evaluar y controlar la cartera de crédito.

También, Pérez y Pérez (2019), autores de la tesis, la morosidad y la evaluación crediticia de los clientes de Mibanco, en la oficina del Cusco en el año 2019, cuyo objetivo principal consistía en identificar el nivel en la relación que existe en la evaluación crediticia con el incumplimiento de pago o morosidad que tienen los clientes del banco, la metodología es descriptiva, cuantitativo y no experimental, con una población de 30 analistas, teniendo como conclusión que hay una relación entre la morosidad y la evaluación de crédito, ya que con los resultados obtenidos del investigador indica que los analistas en un 50% manifiestan que la evaluación crediticia es adecuada y el 20 % regular, y que para ambos el resultado de morosidad es media.

Según Huapaya y Velásquez (2019), en la tesis para identificar el patrón de los clientes Prime y sus características desertores de la tarjeta de crédito del BBVA en Lima, tesis de pregrado, cuyo objetivo es determinar cuáles son las características que tienen los clientes que están calificados como Premium en la oficina ubicada en Chacarilla del Banco BBVA, los cuales hayan cancelado al menos una tarjeta de crédito en enero a junio 2019, aplicando un enfoque de investigación utilizando técnicas estadísticas,

visualizaciones y aprendizaje supervisado, concluye que los clientes que anularon sus tarjetas, tuvieron problemas financieros originados por deudas que no pudieron asumir y sus hábitos de consumo han estado excediéndose ya que cuentan con la disponibilidad de la línea de crédito otorgada.

Finalmente, Aguirre (2021), en la investigación denominada, la morosidad que existe en los usuarios o clientes de tarjetas de crédito, y su impacto en la provisión del banco Scotiabank de las agencias de lima metropolitana durante el año 2017 – 2019, tesis posgrado, cuyo investigador tiene que establecer el efecto del cumplimiento de pago y de qué manera afecta en la cartera de clientes del Banco Scotiabank Perú, realizando una investigación cuantitativa. Concluyendo existe entre la morosidad y las provisiones una relación significativa.

Una de las teorías que sustentan la variable Tarjeta de crédito es la Teoría de la Asunción de la Deuda de Fargosi (1993), citado por Yopo (2012), en la cual menciona que el usuario o tarjetahabiente, sin tener el dinero para realizar compras en efectivo, podrá adquirir bienes y servicios; ya que una entidad emisora de la tarjeta de crédito, realizará el pago correspondiente, y posteriormente el usuario, reembolsará este dinero en un plazo determinado, con los intereses generados por la entidad. Esta teoría explica la relación entre los usuarios y emisores de estos productos financieros, olvidando parte de la relación tripartita.

Asimismo, la teoría del Consumidor de Keynes (1992), citado por Roca (2009), afirma que, el gasto que planean las personas o familias para realizar compra de productos y servicios, requiere del ingreso que ellos puedan obtener y que tengan disponible. A la vez enfatizó que cuando las familias tienen más ingresos, su consumo aumenta, pero este es menor al ingreso que ellos disponen.

También, Friedman (1957), en la Teoría del Ingreso Permanente citado por Liquitaya (2011, p.38) afirma que, el ingreso permanente es según el tiempo, la tercera teoría que contribuye en resolver la contradicción que existe en el consumo a mediano y largo plazo. Como la Teoría del Ciclo Vital o TCV, que se basa en el ejemplo del consumo

intertemporal de Fisher (1930), por lo cual se puede indicar que se complementan, asume que los consumidores tienden a ajustar sus gastos según sus ingresos futuros a largo plazo.

La variable Centrales de Riesgo, está sustentada por la Teoría financiera según Flores (2008), la cual indica que el conocimiento financiero se inicia en la economía, pero está determinado a conducir la falta de certeza y el riesgo de alcanzar un mayor valor agregado en las inversiones de las empresas. Desde que aparece a inicios del siglo XX, pasó por varios conceptos para estructurar la disciplina autónoma, por su alto nivel de solidez, esta se relaciona con distintos modelos, determinando un papel importante para interpretar la economía real y para las posteriores tomas de decisiones en el nivel corporativo.

También, Markowitz (1952), en su Teoría de Selección de Carteras propuso que: Consiste en que la utilidad que espera el inversionista se maximice a través de la búsqueda de clientes, que se puede realizar con la técnica matemática de la programación cuadrática, esto permite que hay el retorno de los activos se pueden manejar de manera óptima. (Flores, 2008, p.152)

finalmente, Stephen Ross (1976), citado por Flores (2008); en la Teoría de Fijación de Precios de Arbitraje (APT), indica que el inversionista puede pensar que los activos financieros y su rendimiento tiene relación con diferentes factores que originan el riesgo; por lo cual, se asignara un valor monetario. La APT, tiene como fundamento que las personas arbitran o compran diferentes activos que ellos pueden considerar infravalorados, y venden estos como sobrevalorados en un tiempo corto, por el riesgo que estos implican, para así poder aprovechar la utilidad que pueden obtener del arbitraje. (Flores, 2008, p.154)

Luego del análisis de los diferentes autores, el enfoque conceptual de Tarjetas de crédito indica que, es un producto financiero o un instrumento de pago que tiene varios beneficios; como obtener dinero en efectivo, realizar pagos de manera flexible, realizar compras desde cualquier parte del mundo. El cliente o también llamado tarjetahabiente

puede realizar compras de productos y servicios por el monto del crédito que le ha otorgado la institución financiera, y cuando reciba el estado de cuenta por los consumos que realizó en el mes, este tendrá la posibilidad de pagar la cuota facturada o al menos el pago mínimo.

La tarjeta de crédito también es conocida como “dinero plástico”, ya que es una forma de pago que no necesita que el usuario tenga disponibilidad de dinero en efectivo y es de financiamiento automático. La diferencia que existe la tarjeta con la tarjeta de débito, que también es un medio de pago que necesita tener un fondo monetario o también llamado ahorro, para poder hacer uso de ella, sin embargo, la tarjeta de crédito obtiene una obligación o deuda con la entidad financiera, porque es un préstamo que esta otorga.

Para Castro (2014), el banco otorga un préstamo a una persona por un tiempo determinado y emite la tarjeta correspondiente a una de crédito, con el objetivo de que el cliente pueda comprar diferentes productos o servicios, en diferentes establecimientos de ventas afiliados a la entidad bancaria, así mismo el cliente puede hacer uso de disposición de dinero en efectivo que es un crédito adicional que el banco le brinda, con las condiciones establecidas por la entidad y aceptadas por el cliente. Obteniendo el titular una obligación de pago con la entidad que le otorga dicha tarjeta, con los intereses correspondientes.

En Perú las instituciones financieras emiten diferentes marcas de tarjetas como son: Visa, MasterCard, Diners Club, y American Express. Las cuales pueden brindar diferentes beneficios ya sean en puntos para acceder a ofertas, o también ofertas en millas para realizar vuelos.

La tarjeta de crédito es un producto hecho con plástico, que es emitida por una institución del mercado financiero a una persona natural o jurídica, este producto se puede utilizar para comprar sin la necesidad de tener que pagar con dinero en efectivo, y además contar con la opción de poder realizar el pago de esta compra por cuotas y en plazos determinados en periodos futuros, estas tarjetas en su mayoría tienen un límite de dinero para realizar la compra o consumo. Aunque también el banco o la

entidad que emite este producto puede cargar un porcentaje mensual por uso de este servicio, que se agregan como cargos en las cuotas que serán facturadas para el usuario. Existen tipos de tarjetas de crédito como: Clásica, oro y platino, revolving, puntos, virtuales, comerciales y de empresas. Susana Gil11 de enero, 2016 (Tarjeta de crédito) Economipedia.com.

Existen Tipos de Tarjetas de Crédito: i) Clásica: estas tarjetas se usan con más frecuencia, aquí tenemos diferentes marcas de tarjetas como Visa, MasterCard o American Express. El monto que se ha utilizado para la compra se paga después de un mes de realizada la compra y disposición de efectivo o también a veces después de dos meses., ii) Oro y platino: tiene la misma función de las tarjetas con línea de crédito convencionales, la diferencia es que aquí los clientes tienen mayores ingresos que superan los S/ 50,000.00 soles, otorgándoles una línea de crédito más elevada que a otros usuarios y suelen tener aparejados varios beneficios adicionales para el cliente. Estas son otorgadas específicamente a clientes vip o a los clientes que emplean frecuentemente la tarjeta. iii) Revolving: El pago que se realiza con estas tarjetas es aplazado de forma automática, consiste en que el cliente o titular pagará una cuota fija mensual y no tendrá que abonar todo lo adeudado de un solo golpe. El mayor inconveniente con esta tarjeta es que cobran intereses muy altos por estos préstamos, iv) De puntos: Estas tarjetas tienen diferentes beneficios complementarios como programas que acumulan puntos, que pueden ser utilizados para tener ofertas de viajes, o al momento de comprar gasolina tener un descuento adicional, o también ofertas en tiendas comerciales, v) Crédito virtual: tiene una función casi igual a la tarjeta de débito, porque deben ser cargadas con dinero en efectivo. Tiene como diferencia que no tiene un soporte físico, se refiere a que no están hechas de materiales como plástico o metal, estas son utilizadas principalmente para el realizar comprar por internet a través de PayPal y otros que actualmente se van adicionando al mercado, vi) Comerciales: para este tipo de tarjetas los establecimientos comerciales son los encargados de emitirlas. El término que se utiliza es tarjetas de compras o tarjetas de clientes. En conclusión, con estas tarjetas, la deuda que se adquiere son cargadas a una cuenta bancaria que tiene el usuario, la mayoría de veces mensualmente y vii)

Empresariales: estas tienen como función principal cubrir diferentes gastos empresariales determinados por la empresa, estos pueden ser viajes, reuniones de negocio, o representación de la firma, etc.

Una característica principal de las tarjetas con línea de crédito, es que los clientes o usuarios pueden realizar una compra y hacer en cuotas mensuales el pago de la misma: i) Compras: uno de los usos más comunes es para la adquisición de productos y servicios, ya sea en lugares o ambientes físicos o por internet; ii) Disponibilidad de efectivo: la mayoría de personas o usuarios retiran dinero de un cajero automático y iii) Traslado de deuda: es una situación común en los usuarios ya que paga una deuda que tienen en una tarjeta de crédito con otra que les ofrece menos intereses. Pero esto puede ocasionar deudas exorbitantes por la acumulación de intereses.

Además, en la definición de términos presentados en esta investigación se indica que para Castro (2014), los ahorros son un porcentaje de los ingresos que no se va gastar en la adquisición de bienes o servicios, su finalidad es guardarlo para que si algún momento hay una emergencia o un hecho que no estaba previsto, este puede ser utilizado. Así mismo la disposición de efectivo consiste en retirar dinero en efectivo por cualquier medio ya sea cajeros automáticos. Así mismo, Castro (2014), indica que una Línea de crédito es el dinero aprobado por un bando o entidad del sistema financiero durante un período de tiempo. El pago mínimo es un beneficio o también llamado una opción de pago en el cual el cliente abona el monto mínimo del total de la deuda, para no incumplir con el pago y generar morosidad, pero este pago tiene intereses adicionales. Así como también, el pago total es el cumplimiento de la obligación establecida, corresponde a pagar el monto total de la cuota facturada.

Las Centrales de Riesgo son organismos que se especializan en almacenar la información o datos crediticios de las personas y empresas, también están encargadas de llevar un registro del comportamiento del cumplimiento de pago de los deudores. Según la SBS – Superintendencia de Banca y Seguros, son un registro que nos brinda información sobre los deudores financieros, su finalidad es que debe tener información sólida, verdadera y clasificada de las personas que tienen deudas en instituciones

financieras, para así promover la consistencia que debe existir en los sistemas y así evitar la morosidad y el sobreendeudamiento en los clientes. Castro (2014)

Las centrales de riesgo en el Perú están encargadas de: i) Recopilar y transmitir la información que está relacionada a los diferentes hábitos en el nivel crediticio de las personas y empresas; ii) Contar con todos los reportes ya sean positivos o negativos de los ciudadanos que han solicitado préstamos o líneas de crédito a diferentes entidades del sistema financiero. Existen tipos de Centrales de Riesgo en el Perú, entre ellas las centrales de riesgo privadas y públicas. Las centrales de riesgo de carácter privado obtienen dinero por toda la información que estas recolectan, vendiéndose a diferentes entidades del Sistema Financiero, por ejemplo, tenemos a Equifax o Infocorp, Sentinel y Exchange. Mientras que las públicas como la SBS están encargadas de reunir los datos y controlar que las otras centrales de riesgo privadas cumplan con su trabajo conforme lo establecido por la ley.

Las centrales de riesgo clasifican en categorías al deudor, según el tipo de crédito que se otorga, la central de riesgo clasifica al deudor tomando en cuenta diferentes características o factores. En el caso de las clientes o usuarios naturales, se clasifican de la siguiente manera según la existencia de la morosidad: i) Normal (0): Son las personas que están al día en sus pagos de créditos o préstamos y que no han tenido atraso alguno; ii) Con problemas potenciales (1): Cuando los clientes tienen aproximadamente dos meses de atraso en el cumplimiento de sus pagos; iii) Deficiente (2): Cuando el cliente tiene atrasos con el cumplimiento de sus pagos del crédito entre 31 a 61 días; iv) Dudosa (3): El cliente no ha pagado su crédito y tiene un atraso de entre 3 meses o 61 días a 4 meses o 121 días; v) Pérdida (4): Implica que el cliente tiene atraso por más de 4 meses y la deuda pasa al área jurídica.

METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Fue del tipo aplicada, a tal efecto el artículo 5 del reglamento del Renacyt (Concytec), indica que estas investigaciones están dirigidas a determinar a través de la cognición científica, los diferentes métodos, tecnologías y reglas que pueden hallar respuestas a necesidades específicas.

3.1.2. Diseño de investigación

Podemos indicar que fue no experimental, ya que las variables independientes no se manipulan; está basado en diferentes situaciones o acontecimientos que ya han sucedido sin que intervenga de manera directa el investigador. (Hernández et al., 2014, p.152)

Así mismo, fue de corte transversal, pues selecciona la información en un momento específico; por lo cual, el objetivo será analizar lo que ha ocurrido en un tiempo determinado. (Hernández et al. 2014, p.154)

En lo concerniente al diseño fue correlacional; debido a que investigara la asociación entre dos variables a más en un periodo dado, es decir se hace la representación de la correlación que existe entre variables, basado en la causa y efecto. (Hernández et al. 2014, p.158)

Fue Descriptiva, porque consiste en describir las características pertenecientes a una población, áreas de interés o poblaciones, principalmente está basada es poder describir situaciones o diferentes acontecimientos. (Tamayo y Tamayo, 2003)

3.2 Variables y operacionalización

Definición Conceptual:

Variable cualitativa 1: Tarjetas de Crédito

Es un producto financiero elaborado de material plástico o también de metal, el cual es emitido por un institución especializada o entidad financiera, para una persona o cliente, quien va utilizarla para realizar compras o consumos de servicios, sin la necesidad de tener dinero en efectivo, además realizar el pago de sus consumos en periodos futuros. Estas normalmente tienen un límite de dinero, el cual permite que los clientes puedan hacer uso de el para diferentes actividades de consumo. No obstante, la entidad que emite este producto financiero, cobra al empresario una cantidad de dinero, porque ofrece el servicio y se puede observar que hay casos en la se aplica una cuota fija anual al tenedor. Existen diferentes tipos de tarjetas de crédito como: Clásica, oro y platino, revolving, puntos, virtuales, comerciales y de empresas. Gil (2016)

Variable cualitativa 2: Centrales de Riesgo

Según la SBS – Superintendencia de Banca y Seguros, son un registro o banco de información donde se encuentran las personas o empresas que tienen deudas pendientes por pagar con diferentes empresas del sistema financiero. La finalidad con la que han sido creadas es contar con información consolidada y clasificada sobre los deudores, y así los trabajadores de otras entidades financieras, puedan realizar consultas en dicho registro, para así promover la solidez que debería existir en los sistemas financieros, y así evitar el sobreendeudamiento y morosidad por parte de los clientes o usuarios. A la vez es una pieza fundamental para la supervisión bancarias en países desarrollados y economías emergentes, ya que permite realizar un seguimiento continuo del riesgo de crédito en los sistemas financieros, así mismo para banda entidad

bancaria le permite de manera individual conocer la calidad de sus activos, la cuáles son sus riesgos por sectores, geográficamente, por individuos o por empresas y otros.

Dimensiones:

Variable 1: Tarjetas de Crédito

En el estudio, se ejecutó la encuesta como técnica, utilizando como instrumento el cuestionario, que permitió obtener información relevante respecto a una población generada de una muestra seleccionada. Tiene 7 dimensiones: Tarjetas de crédito clásicas, Tarjetas oro y platino, Tarjetas revolving, Tarjetas de punto, Tarjetas de crédito virtuales, Tarjetas comerciales, Tarjetas de empresas.

Variable 1: Centrales de Riesgo

La técnica que se ha utilizado es la encuesta, a través del uso de un cuestionario como instrumento, el cual permitió extraer datos relevantes respecto a una población generada de una muestra seleccionada. Tiene 5 dimensiones: sobreendeudamiento financiero, morosidad financiera, riesgo crediticio, solidez del sistema financiero y calidad de los activos.

Indicadores:

Los indicadores que indican cómo se comporta la variable cualitativa 1 Tarjetas de crédito son: compra, disposición de efectivo, disposición de saldo, préstamo, intereses, líneas de crédito, servicios adicionales, Clientes VIP, cuota fija, abono, liquidación, programas de punto, comercio en internet, PayPal, tarjetas de compras, gastos empresariales.

Los indicadores que indican cómo se comporta la variable cualitativa 2 Centrales de Riesgo son: ingreso, gastos, capacidad económica, incumplimiento, medida de riesgo, crédito con atraso, impago, pago

parcial, demora en el pago, indicadores de solidez financiera, riesgo de crédito, calidad de préstamos, aumentar las provisiones, pérdidas esperadas.

Las variables se medirán por un cuestionario el cual será validado y también tendrá confiabilidad, las afirmaciones se ejecutaron con la Escala de Likert en los niveles como Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Tabla 1

Escala de Likert

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Fuente. Elaboración propia

3.3 Población, muestra, muestreo.

Población

Se ha determinado que la población está constituida por 22 sujetos de la investigación los cuales son funcionarios de diferentes entidades financieras, que hay en el distrito de Marcona - 2021.

Criterios de inclusión

Se consideró a los funcionarios que ofrecen tarjetas con línea crédito, que laboran en diferentes Instituciones financieras del distrito de Marcona – 2021.

Criterios de exclusión

No se consideró a los funcionarios de otras áreas, que no otorguen tarjetas de crédito, ya que no están involucradas en las áreas mencionadas para nuestro estudio.

Muestra

La muestra utilizada corresponde a una muestra censal de 22 sujetos de la investigación, que son funcionarios que laboran en las diferentes instituciones financieras, que ofrecen tarjetas de crédito, debido a que la población es menor a 50, por lo tanto, toda la población va a constituir la muestra que se va a investigar.

Tabla 2

Funcionarios de instituciones financieras muestra, muestreo de la prueba piloto del distrito de Marcona - 2021

Área	Población	Muestra	Muestreo Prueba	
			Piloto (50%)	Porcentaje
Funcionarios de instituciones financieras, Marcona - 2022.	22	22	11	50%
Total	22	22	11	50%

Fuente: Elaboración propia

Muestreo

Es no probabilístico, seleccionando el 50% de la muestra, que corresponde a 11 sujetos de la investigación los cuales son funcionarios de las diferentes entidades financieras, que ofrecen tarjetas de crédito a los clientes o usuarios de la muestra.

Para López (2004), el muestreo consiste en seleccionar de la muestra, los elementos que vamos a estudiar, esto referente al total de la población.

Unidad de análisis

Esta investigación se realizará, seleccionando a funcionarios de diferentes entidades financieras, que ofrecen las tarjetas de crédito a clientes o usuarios en el distrito de Marcona - 2021.

Hernández Sampieri et.al. (2014), indica que está compuesta por los sujetos que serán estudiados, y estos pueden ser personas o empresas.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

El método empleado fue la encuesta, realizada a 22 sujetos de la investigación, los cuales son funcionarios de las diferentes entidades financieras, que ofrecen tarjetas de crédito en el distrito de Marcona – 2021.

Esta técnica es un método conveniente para la investigar, y recopilar información, mediante preguntas o interrogantes, las cuales se expresan directa o indirectamente a los individuos que pertenecen a estudio que se va analizar (Carrasco, 2013, p.330).

3.4.2 Instrumentos

El instrumento aplicado corresponde al cuestionario, dividido en 5 valores de medida de Likert. El instrumento contiene 30 preguntas, estructuradas en 15 de ellas por cada variable de estudio.

Según Hernández Sampieri et.al. (2014), este instrumento es un grupo de interrogantes, que están relacionadas entre dos o más variables, que posteriormente serán medidas.

Tabla 3*Técnica e instrumento*

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

3.4.3 Validez y confiabilidad del instrumento

3.4.3.1 Validez

El instrumento se validó, empleando la valoración de los expertos, quienes son profesionales calificados en su área en diferentes universidades, cada uno de ellos analizara y observa si las preguntas formuladas serán aplicables para esta investigación.

Tabla 4*Validadores*

Nombres	Grado	Porcentaje
1- Frías Guevara, Roberth	Doctor	90%
2- Medina Guevara, María Elena	Magister	90%
3- Gonzales Matos, Marcelo Dante,	Magister	80%

Fuente: Elaboración propia

3.4.3.2 Confiabilidad

Los resultados que se obtuvieron, serán valorados con el Alfa de Cronbach, el mismo que será extraído de un banco de información de la prueba piloto en un programa de estadística.

Este resultado se contrastará con la siguiente tabla:

Tabla 5

Alfa de Cronbach

Criterio	Rango
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

Fuente: Elaboración propia

Por consiguiente, la confiabilidad del instrumento es el siguiente:

Tabla 6

Resumen de procesamiento de datos del Muestreo

	N	%
Casos validos	11	100,0
Excluidos	0	0
Total	11	100,0

Fuente: SPSS Versión 25.

Interpretación: Se realizó una encuesta a un total de 22 sujetos los cuales son funcionarios de las diferentes entidades financieras o bancarias que colocan tarjetas de créditos, en de Marcona - 2021.

Tabla 7

Fiabilidad del Muestreo

Alfa de Cronbach Estandarizados	Alfa de Cronbach Basada en Elementos	N° de Elementos
,925	,920	30

Fuente: SPSS Versión 25.

Interpretación: Los datos obtenidos, dan a entender que la confiabilidad de las 30 preguntas fue de 0,925 por lo cual, este al ser mayor a 0,80 se procedió a validar el cuestionario, ya que su confiabilidad era óptima.

3.5 Procedimiento

Para el desarrollo de esta investigación se obtuvo información recolectada de diferentes fuentes bibliográficas confiables como tesis, artículos de investigación científica, libros, páginas de internet, revistas, etc., las cuales nos permitieron defender el problema que se encontró en la investigación, se aplicó un cuestionario a 22 funcionarios de diferentes entidades financieras, que colocan u ofrecen tarjetas de crédito en el distrito de Marcona, Ica, 2021, posterior a esto, se ingresó las respuestas a una tabla de cálculos y así obtener los niveles de estas opiniones, seguidamente se exporto esta información al estadístico SPSS, obteniendo como respuesta la confiabilidad basados en el Alfa de Cronbach, y los demás resultados obtenidos estadísticamente.

3.6 Método de análisis de datos

Se realizó la encuesta para analizar los datos obtenidos, y determinar la confiabilidad utilizando el Alfa de Cronbach para el muestro y seguidamente la muestra. Así mismo, la información ingresada al SPSS, fue descriptiva, arrojando tablas con porcentajes y frecuencias, gráficos y tablas; seguidamente resultados inferenciales, los cuales también se obtuvieron con este programa, determinando la normalidad y el Rho de Spearman, y evidenciar la asociación que existe entre las variables.

3.7 Aspectos éticos

Desarrollado en concordancia a las Normas de Estilo APA (7ma ed.), la cual se mantiene vigente a la presentación de este trabajo. Así mismo; se utilizó la guía de presentación que la Universidad Cesar Vallejo otorga, así mismo se respetó el código de ética presentado por esta universidad para la redacción de este informe

RESULTADOS

Presentación de resultados

Los datos presentados, responden a la pregunta general de la investigación: ¿ Cómo se relacionan las tarjetas de crédito y las consultas a las centrales de riesgo en las instituciones financieras, Marcona - 2021?, por lo cual fue necesario trabajar el Alfa de Cronbach aplicada a la muestra de la misma, con el fin de conocer la confiabilidad del cuestionario, se aplicó la muestra a 22 funcionarios de entidades bancarias que cumplen con el rol de colocar productos financieros como las tarjetas de crédito a clientes o usuarios del distrito de Marcona. Por consiguiente, se sometió a una prueba en las variables, la consistencia interna, equivalencia y estabilidad permitiéndonos conocer hasta qué punto las diferentes preguntas tienen el nivel de consistencia entre sí, y así realizar la representación del universo potencial de los elementos que pueden medir esta estructura, el estadístico muestra los siguientes resultados:

Tabla 8

Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach Estandarizados	Alfa de Cronbach Basada en Elementos	Nº de Elementos
,925	,920	30

Fuente: SPSS Versión 25

Interpretación: Los resultados referentes a ambas variables que se han estudiado, indican que la confiabilidad obtenida de las 30 preguntas fue de **0.925**, por lo cual al ser mayor de 0.80, se procedió a validar el instrumento del cuestionario ya que tiene una confiabilidad muy alta. Así mismo, el estudio realizado presentó las dimensiones siguientes: i) Tarjetas de crédito clásicas, ii) Tarjetas oro y platino, iii) Tarjetas revolving, iv) Tarjetas de punto, v) Tarjetas de crédito virtuales, vi) Tarjetas comerciales, vii) Tarjetas de empresas, viii) sobreendeudamiento financiero, ix) morosidad financiera, x) riesgo crediticio, xi) solidez del sistema financiero y xii) calidad de los activos, se presentan los estadígrafos a continuación:

Tabla 9

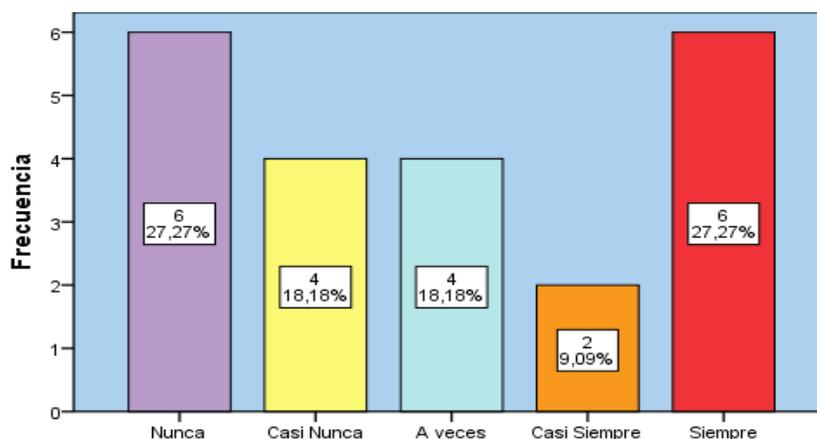
V1: Los clientes utilizan el 100% de la línea de crédito

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	6	27,3	27,3	27,3
Casi nunca	4	18,2	18,2	45,5
A veces	4	18,2	18,2	63,6
Casi siempre	2	9,1	9,1	72,7
Siempre	6	27,3	27,3	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

Figura 1

V1: Los clientes utilizan el 100% de la línea de crédito



Interpretación: Según la investigación que realizamos a la V (1) Tarjeta de crédito, en referencia a los 22 sujetos encuestados, funcionarios de entidades financieras, quienes colocan u ofrecen tarjetas de crédito. En la afirmación, sus clientes utilizan el 100% de la línea de crédito de su tarjeta, los resultados indicaron que el 27.3% opinan que sus clientes nunca utilizan el total de la línea de crédito, el 18.2% su respuesta fue casi nunca; a la vez el 18.2% respondieron casi siempre y un 27,3% respondieron siempre. Por consiguiente, se concluye que el 27, 3% de los funcionarios opinan que

sus clientes no utilizan el total de su línea de crédito en su tarjeta, así mismo el 27, 3% considera que sus clientes si utilizan el total de la línea de crédito que se les otorga.

Tabla 10

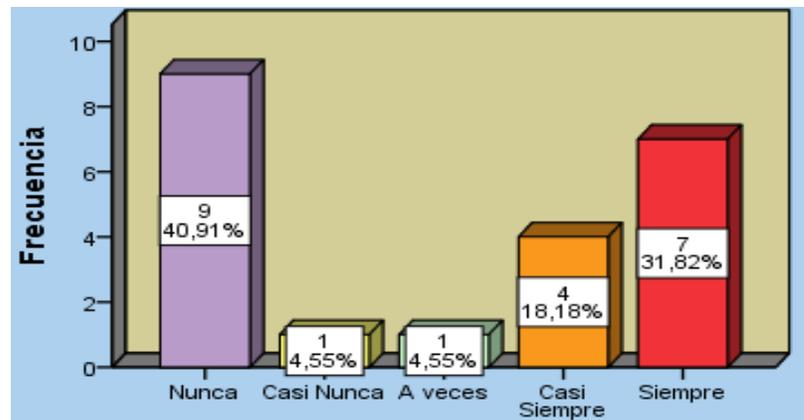
V2: Las centrales de riesgo califican la situación crediticia de los clientes de las entidades bancarias

Escala de medición	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	9	40,9	40,9	40,9
Casi nunca	1	4,5	4,5	45,5
A veces	1	4,5	4,5	50,0
Casi siempre	4	18,2	18,2	68,2
Siempre	7	31,8	31,8	100,0
Total	22	100,0	100,0	

Fuente: SPSS versión 25

Figura 2

V2: Las centrales de riesgo califican la situación crediticia de los clientes de las entidades bancarias



Interpretación: Según la investigación que realizamos a la V (2) Consultas a las Centrales de riesgo, observamos que, de los 22 encuestados, en la afirmación, Las centrales de riesgo califican la situación crediticia de los clientes de las entidades

bancarias, los resultados obtenidos muestran que el 40.9% consideran que nunca, el 4.55% respondió casi nunca; a la vez el 4.55% respondió a veces, así mismo un 18,18% respondieron casi siempre y el 31,82% respondieron siempre. Por cual se puede concluir que un 40,9% de los funcionarios encuestados no consideran la calificación en las centrales de riesgo, por lo contrario, un total de 50% si consideran como están calificados sus clientes en las centrales de riesgo para poder colocar un producto como las tarjetas de crédito.

Tabla 11

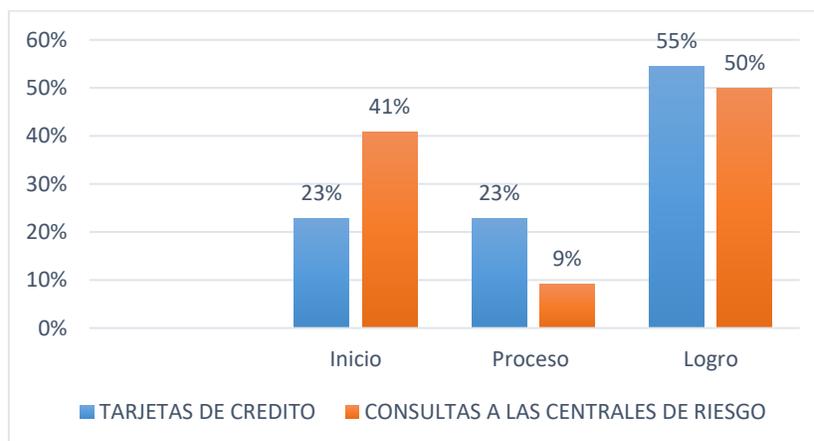
Baremos de (V1) Tarjetas de crédito y (V2) Consultas a las Centrales de Riesgo

Baremos	Niveles/escala	Tarjetas de crédito		Consulta a las Centrales de Riesgo	
		fi	Hi	fi	hi
[25 - 36]	[20 - 30]	5	23%	9	41%
[37 - 48]	[31 - 41]	5	23%	2	9%
[49 - 60]	[42 - 52]	12	55%	11	50%
Total		22	100%	22	100%

Fuente: SPSS versión 25

Figura 3

Baremos (V1) Tarjetas de crédito y (V2) Consultas a las centrales de riesgo



Interpretación: Observamos que, de 22 encuestados, funcionarios de entidades financieras de Marcona, la (V1) Tarjetas de crédito se encuentra en inicio de 23% y en proceso el 23%, además en la (V2) Consulta a las centrales de riesgo un 41% se encuentra en inicio y el 9%, están en proceso; de tal manera, el 45% de la tarjeta de crédito no ha logrado su desarrollo y en las Consulta a las centrales de riesgo un 50%, no ha logrado su desarrollo. Concluyendo que la tarjeta de crédito tiene un de logro de un 55%, y las consultas a las centrales de riesgo del 50%.

Tabla 12

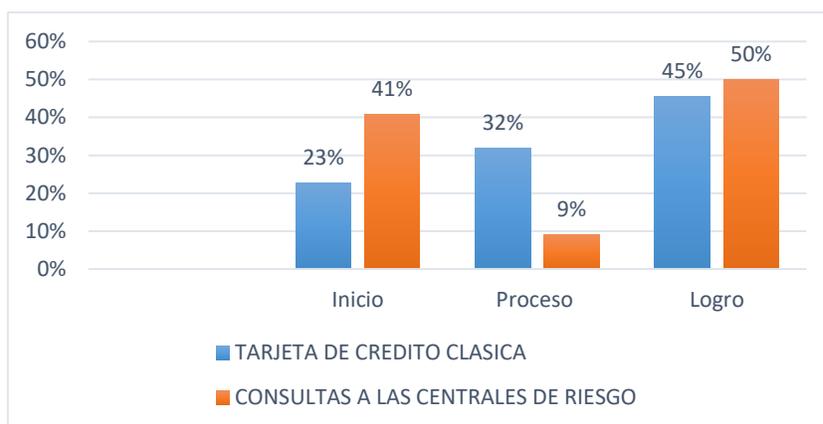
Baremos (D1) Tarjeta de crédito clásica y (V2) Consultas a las centrales de riesgo

S		Niveles	Tarjeta de crédito clásica		Consultas a las centrales de riesgo	
			fi	hi%	fi	hi%
[6 - 9]	[20 - 30]	Inicio	5	23%	9	41%
[10 - 13]	[31 - 41]	Proceso	7	32%	2	9%
[14 - 17]	[42 - 52]	Logrado	10	45%	11	50%
		Total	22	100%	22	100%

Fuente: SPSS versión 25

Figura 4

Baremos (D1) Tarjeta de crédito clásica y (V2) Consulta a las Centrales de Riesgo



Interpretación: Observamos que, de 22 encuestados, funcionarios de entidades financieras, la dimensión 1 (Tarjetas de crédito clásica) se encuentra en inicio un 23%

y en proceso el 31%, así mismo en la variable 2 (consultas a las centrales de riesgo) un 41% se encuentra en inicio y el 9% están en proceso. De tal manera que, la Tarjeta de crédito clásica en un 55% no han logrado su desarrollo y las Consulta a las centrales de riesgo el 50% tampoco lo ha logrado. Se concluyó que la dimensión 1 tiene un 45% de nivel de logro, así mismo la variable 2 tiene un nivel de logro del 50%.

Tabla 13

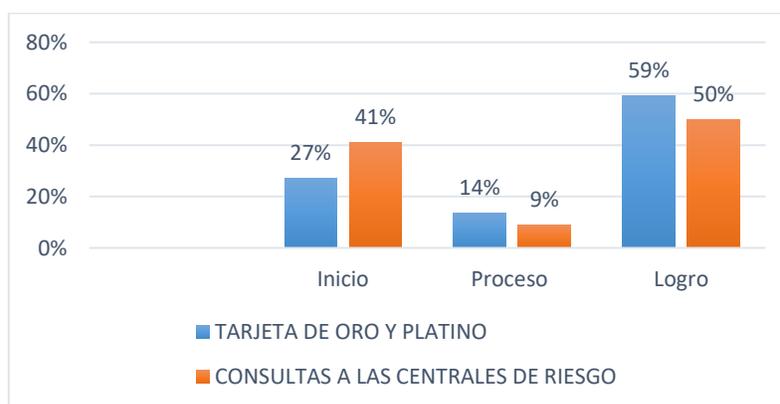
Baremos (D2) Tarjeta de oro y platino y (V2) Consultas a las centrales de riesgo

Baremos	Niveles	Tarjeta de oro y platino		Consultas a las centrales de riesgo	
		fi	hi%	fi	hi%
[3 – 6]	[20 - 30]	6	27%	9	41%
[7 – 10]	[31 - 41]	3	14%	2	9%
[11 - 15]	[42 - 52]	13	59%	11	50%
Total		22	100%	22	100%

Fuente: SPSS versión 25

Figura 5

Baremos (D2) Tarjeta de oro y platino y (V2) Consultas a las centrales de riesgo



Interpretación: Observamos que, de 22 encuestados, funcionarios de entidades financieras, la dimensión 2 (tarjetas de oro y platino) evidencia nivel iniciación de 27% y en proceso el 14%, además en la variable (consulta a las centrales de riesgo) un

41% están en inicio y 9% están en proceso. Por lo tanto, la Tarjeta de crédito de oro y platino, en un 41%, aún no han logrado su desarrollo y en las consultas a las centrales de riesgo un 50% no lo ha logrado su desarrollo. Se concluyó que la dimensión 2 (Tarjeta de crédito de oro y platino) tiene un 59 % de nivel de logro, así mismo la variable 2 (Consultas a las centrales de riesgo), tiene un nivel de logro 50%.

Tabla 14

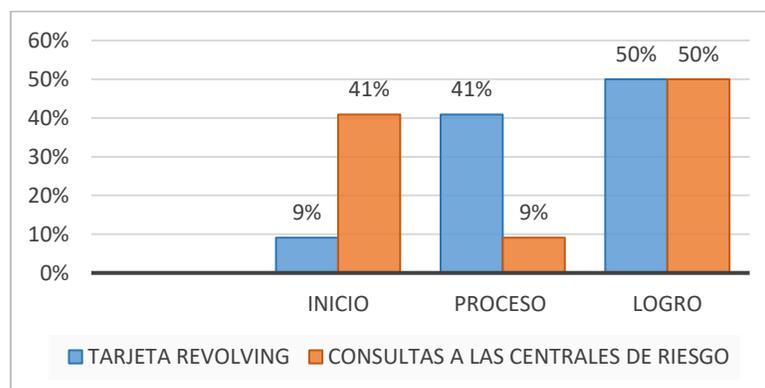
Baremos (D3) Tarjeta revolving y (V2) Consultas a las centrales de riesgo

Baremos	Niveles	Tarjetas revolving		Consultas a las centrales de riesgo	
		fi	hi%	fi	hi%
[3 – 5]	[20 - 30]	2	9%	9	41%
[6 – 8]	[31 - 41]	9	41%	2	9%
[9 – 13]	[42 - 52]	11	50%	11	50%
Total		22	100%	22	100%

Fuente: SPSS versión 25

Figura 6

Baremos (D3) Tarjeta revolving y (V2) Consultas a las centrales de riesgo



Interpretación: Observamos que, de 22 encuestados funcionarios de entidades financieras, la dimensión 3 (Tarjetas revolving) evidencia un inicio del 9% y en proceso el 41%, así mismo la variable (Consultas a las centrales de riesgo) un 41% están en

inicio y 9% en proceso. Por lo tanto, la Tarjeta revolving, el 50% no ha logrado el desarrollo y en las Consulta a las centrales de riesgo en un 50%, no lo ha logrado. Se concluyó que la dimensión 3 (Tarjeta revolving) tiene un 50% de nivel de logro, así mismo la variable 2 (Consulta a las centrales de riesgo), tiene un nivel de logro 50%.

Tabla 15

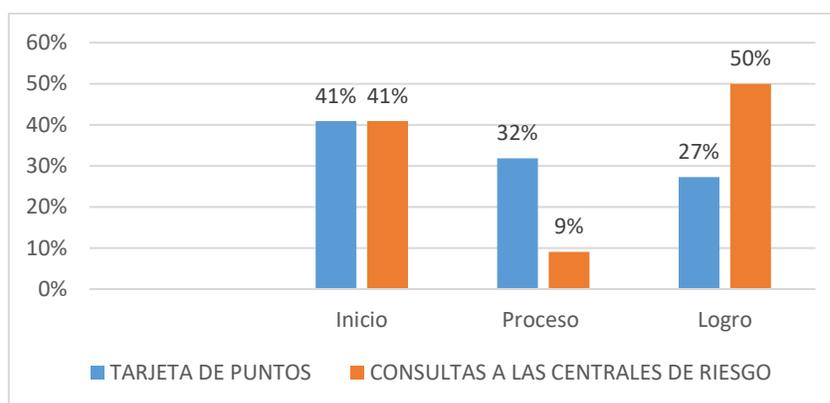
Baremos d(4) tarjeta de puntos y v(2) consulta a las centrales de riesgo

Baremos	Niveles	Tarjetas de puntos		Consultas a las centrales de riesgo		
		fi	hi%	fi	hi%	
[3 – 3]	[20 - 30]	Inicio	9	41%	9	41%
[4 – 4]	[31 - 41]	Proceso	7	32%	2	9%
[5 – 5]	[42 - 52]	Logrado	6	27%	11	50%
		Total	22	100%	22	100%

Fuente: SPSS versión 25

Figura 7

Baremos D (4) Tarjeta de puntos y V (2) Consulta a las Centrales de Riesgo



Interpretación: Observamos que, de 22 encuestados, funcionarios de entidades financieras, la dimensión 4 (Tarjetas de puntos) evidencia un inicio de 41% y en proceso el 32%, así mismo en la variable 2 (Consultas a las centrales de riesgo) un

41% está en iniciación y el 9% están en proceso. Por lo tanto, la Tarjeta de puntos, el 73% no han logrado su desarrollo y en las Consultas a las centrales de riesgo en un 50% tampoco lo ha logrado. Se concluyó que la dimensión 4 (Tarjeta de puntos) un 73 % de nivel de logro, así mismo la variable 2 (Consultas a las Centrales de Riesgo), tiene un nivel de logro de un 50%.

Tabla 16

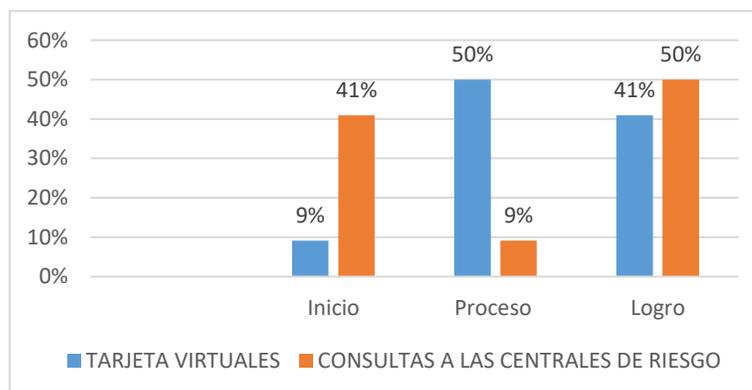
Baremos D(5) Tarjeta virtuales y V(2) Consultas a las centrales de riesgo

Baremos		Niveles	Tarjetas virtuales		Consultas a las centrales de riesgo	
			fi	hi%	fi	hi%
[2 – 3]	[20 - 30]	Inicio	2	9%	9	41%
[4 – 5]	[31 - 41]	Proceso	11	50%	2	9%
[6 – 9]	[42 - 52]	Logrado	9	50%	11	50%
		Total	22	100%	22	100%

Fuente: SPSS versión 25

Figura 8

Baremos D (5) Tarjeta virtuales y V (2) Consulta a las centrales de riesgo



Interpretación: Observamos que, de 22 encuestados funcionarios de entidades bancarias, la dimensión 5 (Tarjetas virtuales) evidencia una iniciación de 9% y en proceso el 50%, así mismo en la variable 2 (Consulta a las centrales de riesgo) un 41%

está en inicio y 9% están en proceso. Por lo tanto, la dimensión 5 (Tarjetas virtuales), en un 59% aún no han logrado su desarrollo y en las Consultas a las centrales de riesgo en un 50%, no lo ha logrado su desarrollo. Se concluyó que la dimensión 5 (Tarjetas virtuales) tiene un 41% de nivel de logro, así mismo la variable 2 (Consulta a las centrales de riesgo), tiene un nivel de logro 50%.

Tabla 17

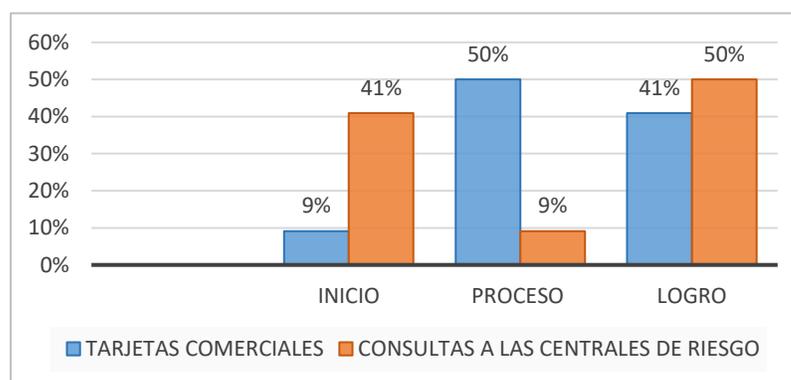
Baremos D(6) Tarjetas comerciales y V(2) Consultas las centrales de riesgo

Baremos	Niveles	Tarjetas comerciales		Consultas a las centrales de riesgo	
		fi	hi%	fi	hi%
[2 - 2]	[20 - 30]	2	9%	9	41%
[3 - 3]	[31 - 41]	11	50%	2	9%
[4 - 5]	[42 - 52]	9	41%	11	50%
Total		22	100%	22	100%

Fuente: SPSS versión 25

Figura 9

Baremos D (6) Tarjetas comerciales y V (2) Consulta a las centrales de riesgo



Interpretación: Observamos que, de 22 encuestados funcionarios de entidades financieras, la dimensión 6 (Tarjetas comerciales) se encuentra en inicio de 9% y en proceso el 50%, así mismo la variable 2 (Consultas a las centrales de riesgo) un 41%

se encuentra en inicio y 9% están en proceso. Por lo tanto, las Tarjetas comerciales, en un 59% no ha logrado el total desarrollo y en las Consulta a las centrales de riesgo en un 50% no ha logrado su desarrollo. Se concluyó que la dimensión 6 (Tarjetas comerciales) tiene un 50% de nivel de proceso, así mismo la variable 2 (Consultas a las centrales de riesgo), tiene un nivel de logro 50%.

Tabla 18

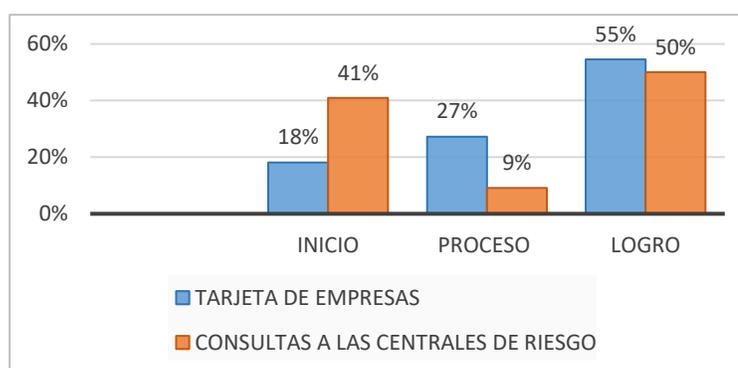
Baremos (D7) Tarjetas de empresas y (V2) Consultas a las centrales de riesgo

Baremos	Niveles	Tarjetas de empresas		Consultas a las centrales de riesgo		
		fi	hi%	fi	hi%	
[1 – 1]	[20 - 30]	Inicio	4	18%	9	41%
[2 – 2]	[31 - 41]	Proceso	6	27%	2	9%
[3 – 4]	[42 - 52]	Logro	12	55%	11	50%
		Total	22	100%	22	100%

Fuente: SPSS versión 25

Figura 10

Baremos (D7) Tarjetas de empresas y (V2) Consulta a las centrales de riesgo



Interpretación: Observamos que, de 22 encuestados, funcionarios de entidades financieras, la dimensión 7 (Tarjetas de empresas) están en inicio del 18% y en el nivel proceso el 27%, además, en la variable 2 (Consulta a las Centrales de Riesgo) un 41%

se encuentra en inicio y 9% están en proceso. Por consiguiente, las Tarjetas de empresas el 45% no ha logrado su total desarrollo y las Consulta a las centrales de riesgo en un 50% no ha logrado su desarrollo. Se concluyó que la dimensión 7(Tarjetas de empresas) tiene un 55% de nivel de proceso, así mismo la variable 2 (Consulta a las centrales de riesgo), tiene un nivel de logro 50%.

Contrastación de Hipótesis

Para contrastar las hipótesis, se ejecutó pruebas estadísticas inferenciales, de este modo se va a establecer y comparar si existe correlación entre las dimensiones y variables, se consideró la hipótesis general y las específicas, así mismo para determinar el modelo estadístico a utilizar, se realizó la prueba de normalidad.

Prueba de normalidad:

- a) El nivel de significancia límite es 5% o 0,05
- b) Si $p > 0,05$ = Distribución normal y
- c) Si $p < 0,05$ = distribución no paramétrica.

Tabla 19

Contrastes de Normalidad

	Shapiro – Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Variable 1: Tarjetas de crédito	,738	22	,000
Variable 2: Consulta a las Centrales de Riesgo	,806	22	,001

Fuente: SPSS versión 25

Interpretación: De acuerdo al desarrollo de los datos extraídos de las dos variables, se utilizará el estadístico de Shapiro - Wilk, ya que el grado de libertad es 22 > 50; así mismo, el resultado de significancia es de 0.000 y 0.001 < 0.05, por tal razón, se

trabajaré la hipótesis con una distribución no paramétrica. Asimismo; el coeficiente de correlación que se ha utilizado para la prueba de hipótesis es el Rho de Spearman y también concluir si las variables estudiadas tienen relación.

Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) sostienen que este coeficiente, es una medida de asociación línea, el cual utiliza rango y numeración ordinal, de cada grupo de estudios, y a la vez cumple con comparar dichos rangos.

Tabla 20

Coeficiente de correlación por jerarquías de Spearman

Rango	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecto

Fuente: Elaboración propia, basada en Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998.

Prueba de Hipótesis General:

H₀: No existe una relación directa entre las Tarjetas de crédito y las Consulta a las Centrales de Riesgo en Instituciones financieras de Marcona, 2021.

H₁: Existe una relación directa entre las Tarjetas de crédito y las Consulta a las Centrales de Riesgo en Instituciones financieras de Marcona, 2021.

Se utilizó el estadístico SPSS que determinara el método de correlación de Spearman, para realizar el contraste de las hipótesis, a un grado de significancia (Sig.), donde $\alpha < 0,05$.

Tabla 21

Correlación y significancia entre la (V 1) Tarjetas de crédito y (V 2) Consultas a las centrales de riesgo

Correlaciones				
			Tarjetas de crédito	Consultas a las Centrales de Riesgo
Rho de Spearman	Tarjetas de crédito	Coeficiente de correlación	1,000	,795**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	22	22
	Consultas a las Centrales de Riesgo	Coeficiente de correlación	,795**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	22	22

Fuente: SPSS versión 25

Contrastación: Dado que el valor calculado de significancia es de $p=0,000$ es menor a $0,05$. Por consiguiente, aceptamos la hipótesis alterna H_1 y rechazamos la hipótesis nula H_0 , en caso contrario, si la significancia es mayor a $0,05$ entonces rechazaremos la hipótesis alterna H_1 y vamos a aceptar la hipótesis nula H_0 .

Interpretación: Observando los resultados el valor $p=0,000$ es menor a $0,05$; aceptamos H_1 y rechazaremos H_0 , evidenciando que si existe una relación directa entre las Tarjetas de crédito y las Consulta a las Centrales de riesgo en Instituciones

financieras de Marcona - 2021. Por consiguiente, el resultado $Rho = 0,795$; señalando que, la relación entre la variable 1 Tarjetas de crédito y la variable 2 Consulta a las Centrales de Riesgo en Instituciones financieras de Marcona Año 2021, es positiva alta.

Prueba de Hipótesis Específica 1:

H₀: No Existe una relación directa entre la Tarjeta de crédito clásica y la Consulta a las Centrales de Riesgo en Instituciones financieras de Marcona - 2021.

H₁: Existe una relación directa entre la Tarjeta de crédito clásica y la Consulta a las Centrales de Riesgo en Instituciones financieras de Marcona - 2021.

Tabla 22

Correlación y significancia entre la Dimensión 1: Tarjeta de crédito clásica y la Variable 2: Consulta a las Centrales de Riesgo.

Correlaciones				
			Tarjetas de crédito clásica	Variable 2: Consultas a las Centrales de Riesgo
Rho de Spearman	Tarjetas de crédito clásica	Coeficiente de correlación	1,000	,579**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	22	22
	Consultas a las Centrales de Riesgo	Coeficiente de correlación	,579**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	22	22

Fuente: SPSS versión 25

Conclusión: El grado de conveniencia entre la Dimensión 1: Tarjeta de crédito clásica y la Variable 2: Consulta a las Centrales de Riesgo, es $Rho = 0,579$ evidenciado una

correlación positiva moderada, y una significancia de $p = 0,005 < 0,05$; aceptando la hipótesis alterna (H_1), se concluye que las Tarjeta de crédito clásica si tiene relación directa con las consultas a las centrales de riesgo en instituciones financieras de Marcona 2021.

Prueba de Hipótesis Específica 2:

H₀: No Existe una relación directa entre la Tarjeta de oro y platino y Consulta a las Centrales de Riesgo en Instituciones financieras de Marcona - 2021.

H₁: Existe una relación directa entre la Tarjeta de oro y platino y las Consulta a las Centrales de Riesgo en Instituciones financieras de Marcona - 2021.

Tabla 23

Correlación y significancia entre la Dimensión 2: Tarjeta de oro y platino y la Variable 2: Consultas a las Centrales de Riesgo.

Correlaciones				
			Dimensión2: Tarjetas de oro y platino	Variable 2: Consultas a las Centrales de Riesgo
Rho de Spearman	Dimensión 2: Tarjeta de oro y platino	Coeficiente de correlación	1,000	,750**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	22	22
	Variable 2: Consultas a las Centrales de Riesgo	Coeficiente de correlación	,750**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	22	22

Fuente: SPSS versión 23

Conclusión: El rango de conveniencia entre la Dimensión 2: Tarjeta de oro y platino y la Variable 2: Consulta a las Centrales de Riesgo, es Rho = 0,750 y evidenciando una correlación positiva alta y una significancia de $p = 0,000 < 0,05$, se aceptó la hipótesis alterna (H_1), en consecuencia, en conclusión, la tarjeta de oro y platino si

tiene relación directa con las consultas a las centrales de riesgo en instituciones financieras de Marcona - 2021.

Prueba de Hipótesis Específica 3:

H₀: No Existe una relación directa entre la Tarjeta revolving y las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones financieras de Marcona - 2021.

H₁: Existe una relación directa entre la Tarjeta revolving y las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones financieras de Marcona – 2021.

Tabla 24

Correlación y significancia entre la Dimensión 3: Tarjeta revolving y la Variable 2: Consultas a las Centrales de Riesgo.

Correlaciones				
			Dimensión3: Tarjeta revolving	Variable 2: Consultas a las Centrales de Riesgo
Rho de Spearman	Dimensión 3: Tarjeta revolving	Coeficiente de correlación	1,000	,748**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	22	22
	Variable 2: Consultas a las Centrales de Riesgo	Coeficiente de correlación	,748**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	22	22

Fuente: SPSS versión 25

Conclusión: El rango de conveniencia entre la Dimensión 3: Tarjeta revolving y la Variable 2: Consultas a las Centrales de Riesgo es $Rho = 0,748$, evidenciando una correlación positiva alta, la significancia es $p = 0,000 < 0,05$; se aceptó la hipótesis

alterna (H_1), en conclusión, la tarjeta revolving, si tiene relación directa con las consultas a las centrales de riesgo en instituciones financieras de Marcona - 2021.

Prueba de Hipótesis Específica 4:

H₀: No Existe una relación directa entre la Tarjeta de puntos y las Consultas a las centrales de riesgo en Instituciones financieras de Marcona - 2021.

H₁: Existe una relación directa entre la Tarjeta de puntos y las Consultas a las centrales de riesgo en Instituciones financieras de Marcona - 2021.

Tabla 25

Correlación y significancia entre la Dimensión 4: Tarjeta de puntos y la Variable 2: Consultas a las centrales de riesgo.

Correlaciones				
			Dimensión4: Tarjeta de puntos	Variable 2: Consultas a las centrales de riesgo
Rho de Spearman	Dimensión 4:	Coeficiente de		
	Tarjeta	correlación	1,000	,074**
	revolving	Sig. (bilateral)	.	,742
	N		22	22
	Variable 2:	Coeficiente de		
	Consultas a	correlación	,074**	1,000
	las centrales	Sig. (bilateral)	,742	.
	de riesgo	N	22	22

Fuente: SPSS versión 25

Conclusión: El nivel de conveniencia entre la Dimensión 4: Tarjeta de puntos y la Variable 2: Centrales de riesgo, $Rho = 0,074$; evidenciando una correlación positiva muy baja, la significancia es $p = 0,742 > 0,05$; aceptando la hipótesis nula (H_0), en

conclusión, la tarjeta de puntos no tiene relación directa con las consultas a las centrales de riesgo en instituciones financieras de Marcona - 2021.

Prueba de Hipótesis Específica 5:

H₀: No Existe una relación directa entre la Tarjetas de crédito virtuales y las Consultas a las centrales de riesgo en Instituciones financieras de Marcona - 2021.

H₁: Existe una relación directa entre la Tarjeta de créditos virtuales y las Consultas a las centrales de riesgo en Instituciones financieras de Marcona - 2021.

Tabla 26

Correlación y significancia entre la Dimensión 5: Tarjetas de crédito virtuales y la Variable 2: Consultas a las centrales de riesgo.

Correlaciones				
			Tarjetas de crédito virtuales	Consultas a las centrales de riesgo
Rho de Spearman	Tarjeta revolving	Coeficiente de correlación	1,000	,584**
		Sig. (bilateral)	.	,004
		N	22	22
	Consultas a las centrales de riesgo	Coeficiente de correlación	,584**	1,000
		Sig. (bilateral)	,004	.
		N	22	22

Fuente: SPSS versión 25

Conclusión: El rango de conveniencia entre la Dimensión 5: Tarjeta de puntos y la Variable 2: Consultas a las centrales de riesgo es $Rho = 0,584$ evidenciando una correlación positiva moderada, el grado de significancia es $p = 0,004 < 0,05$, se

aceptando la hipótesis alterna (H_1), en conclusión, las tarjetas de crédito virtuales, si tiene relación directa con las consultas a las centrales de riesgo en instituciones financieras de Marcona 2021.

Prueba de Hipótesis Específica 6:

H₀: No Existe una relación directa entre las Tarjetas comerciales y las Consultas a las centrales de riesgo en Instituciones financieras de Marcona - 2021.

H₁: Existe una relación directa entre la Tarjeta comerciales y las Consultas a las centrales de riesgo en Instituciones financieras de Marcona - 2021.

Tabla 27

Correlación y nivel de significancia entre la Dimensión 6: Tarjetas comerciales y la Variable 2: Consultas a las centrales de riesgo.

Correlaciones				
			Tarjetas comerciales	Consultas a las centrales de riesgo
Rho de Spearman	Dimensión 6:	Coeficiente de		
	Tarjeta	correlación	1,000	,254**
	comerciales	Sig. (bilateral)	.	,255
		N	22	22
	Variable 2:	Coeficiente de		
	Consultas a	correlación	,254**	1,000
	las centrales	Sig. (bilateral)	,255	.
	de riesgo	N	22	22

Fuente: SPSS versión 25

Conclusión: El rango de conveniencia entre la Dimensión 6: Tarjeta comerciales y la Variable 2: Consultas a las centrales de riesgo es según $Rho = 0,254$, evidenciando una correlación positiva baja, la significancia es $p = 0,255 > 0,05$; se aceptó la hipótesis

nula (H_0), en conclusión, que las tarjetas comerciales, no tiene relación directa con las consultas a las centrales de riesgo en instituciones financieras de Marcona - 2021.

Prueba de Hipótesis Específica 7:

H_0 : No Existe una relación directa entre la Tarjetas de empresas y las Consultas a las centrales de riesgo en Instituciones financieras de Marcona - 2021.

H_1 : Existe una relación directa entre la Tarjeta de empresas y las Consultas a las centrales de riesgo en Instituciones financieras de Marcona - 2021.

Tabla 28

Correlación y significancia entre la Dimensión 7: Tarjetas de empresas y la Variable 2: Consultas a las centrales de riesgo.

Correlaciones				
			Dimensión 7: Tarjetas de empresas	Variable 2: Consultas a las centrales de riesgo
Rho de Spearman	Dimensión 7: Tarjetas de empresas	Coeficiente de correlación	1,000	,431**
		Sig. (bilateral)	.	,045
		N	22	22
	Variable 2: Consultas a las centrales de riesgo	Coeficiente de correlación	,431**	1,000
		Sig. (bilateral)	,045	.
		N	22	22

Fuente: SPSS versión 25

Conclusión: El grado de conveniencia entre la Dimensión 6: Tarjeta comerciales y la Variable 2: Consultas a las centrales de riesgo, es $Rho = 0,431$ evidenciando una correlación positiva moderada, la significancia es $p = 0,045 < 0,05$; se aceptó la

hipótesis alterna (H_1), en consecuencia, se concluye que las tarjetas de empresas, no tiene relación directa con las consultas a las centrales de riesgo en instituciones financieras de Marcona 2021.

DISCUSIÓN

Posterior a la presentación y análisis de los resultados descriptivos e inferenciales se inicia el debate con las indagaciones preliminares y doctrinas anteriormente citadas en el marco teórico, referida a las tarjetas de crédito y las consultas a las centrales de riesgo, considerando las dimensiones, objetivos e hipótesis planteadas.

1. En referencia a la **hipótesis general**: existe relación directa entre las tarjetas de crédito y las consultas a las centrales de riesgo en las instituciones financieras de Marcona - 2021, conforme a Rho de Spearman el resultado es una la correlación positiva alta de 79% (0,795) y su significación de 0,000 entre las variables. Por lo cual podemos indicar que existe una relación directa entre las tarjetas de crédito y consulta a las centrales de Riesgo en las instituciones financieras de Marcona - 2021.

Por consiguiente, del análisis de los Baremos se obtuvo que los niveles de logro de la variable tarjetas de crédito, fue de 55% encuestados funcionarios de las instituciones financieras de Marcona, que si han logrado colocar a sus clientes este producto financiero, así mismo en la variable consultas a las centrales de riesgo, el 50% encuestados, consideran que han logrado utilizar como herramienta de consulta para otorgar las tarjetas de crédito a las centrales de riesgo, y el otro 50% encuestados están en un nivel de proceso.

Interpretación comparativa:

En ese sentido, Castrillón y Galeano (2019), en su investigación, las centrales de riesgo y su papel en el sistema financiero colombiano, periodo 2019, menciona que los clientes se preocupan por el reporte que generan en su historial crediticio, y a la vez indicaba que las centrales de riesgo tienen un papel fundamental para el sistema financiero de su país. Por su parte, Bolcone (2010), en su investigación, estudio y conducta del perfil de los consumidores que utilizan las tarjetas de crédito en cadenas del sector retail, indica que los clientes para no generar deudas en sus tarjetas de crédito, lograron acceder a préstamos en efectivo para comprar bienes a los cuales no podían acceder, a la vez este préstamo les brindó la oportunidad de pagar los bienes y servicios que

adquirieron mediante cuotas con su tarjeta de crédito, llegando a anular este producto financiero. De modo similar, Cusacani y Tito (2019), menciona que el conocimiento en crédito, que los funcionarios pueden hacer llegar a sus clientes, puede influir positivamente al usuario a utilizar estos productos de manera eficaz. También, Castañeda (2014), Concluye que: un 84% de clientes son morosos, y los que pagan puntualmente al banco son en total un 16%, también que los clientes no saben manejar sus presupuestos y necesitan que el banco les brinde capacitación para el uso de sus tarjetas y presupuestos. Así mismo los analistas al momento de emitir este producto, solo informan la primera vez sobre las tasas y gastos, y que no hay un entrenamiento después de la emisión de la tarjeta. El autor finaliza que, con la finalidad de cumplir las metas que el banco establece, los analistas no hacen una evaluación real a los clientes. En cuanto, los descubrimientos de este estudio existe concordancia con la Teoría de Asunción de la deuda de Fargosi (1993) citado por Yopo (2012) quien refiere que el pago que se realiza con la tarjeta de crédito es un asunción de deuda, ya que el usuario o cliente podrá adquirir un producto sin tener que pagar en efectivo, debido a que la entidad bancaria lo pagará en ese momento de la compra, a cambio de un reembolso que el usuario posteriormente realizara en un plazo determinado y con los intereses correspondientes. Por ende, en la “Teoría Selección de Carteras” Markowitz (1952) refiere que la utilidad que espera obtener las instituciones financieras, se maximiza a través de la búsqueda de clientes, por lo cual podemos mencionar referente a esta teoría que, los funcionarios, para cumplir con las metas establecidas por la entidad financiera, evalúan el comportamiento crediticio de los clientes, otorgándoles así una línea mínima de crédito en sus tarjetas.

Por lo que se concluye que la variable tarjetas de crédito y las consultas a las centrales de riesgo en instituciones financieras, Marcona – 2021, tienen una relación directa del 79,9%, por la cual queda pendiente por mejorar esa relación en un 20.1%. Además, el Baremos nos muestra que se debe continuar trabajando con el 46% de los encuestados, para que la emisión de las tarjetas de crédito, no genere sobreendeudamiento para los clientes, ni riesgo financiero para la entidad

que la emite. Así mismo el 50% de los encuestado han logrado el desarrollo en el proceso de las Consultas a las centrales de riesgo, al momento de emitir las tarjetas de crédito, siendo necesario que el otro 50% de los encuestados, utilicen de manera eficaz las consultas a las centrales de riesgo, para así evitar perjuicios económicos a la entidad financiera, así como también a los clientes o usuarios, ya que puede generar como consecuencia del sobreendeudamiento un castigo en las centrales de riesgo, estando inhabilitados para futuros préstamos.

2. De forma similar , la **hipótesis específica 1**: existe relación directa entre la Tarjeta de crédito clásica y las consultas a las centrales de riesgo en Instituciones financieras, Marcona - 2021; de acuerdo a la contrastación se evidencia que si existe una relación directa con la tarjeta de crédito clásica y las consultas a las centrales de riesgo, con una correlación positiva moderada del $Rho= 57,9\%$ y una significancia de 0,005; con los datos referidos, se afirma que la asociación es positiva moderada y significativa con respecto a la tarjeta de crédito clásica y las consultas a las centrales de riesgo.

En concordancia con estos resultados, Murillo y Ortiz (2014), es discusión con los resultados, sostiene que se puede evidenciar que existe un desconocimiento referente al correcto manejo de las tarjetas de crédito y las tasas de interés que pueden generar y estas generar reportes en las centrales de riesgo de su país. Por consiguiente, Castrillón y Galeano (2019), manifiesta que en Colombia los clientes o usuarios se preocupan por el reporte en su historial crediticio, ya que ellos consideran que es como una carta de presentación, para poder solicitar préstamos o créditos, y también que las centrales riesgo tienen un papel fundamental para el sistema financiero en Colombia. En conclusión, podemos indicar que hay una relación del 57.9 % entre las variables, y un 20.5% no se relaciona, a la vez se debe continuar trabajando con el 55% de los funcionarios que no han logrado , utilizar la herramienta de consultas a las centrales de riesgo, mientras que un 45% si lo ha logrado; así mismo se puede indicar que existe un empate entre los niveles de logro y lo que aún falta por desarrollar en la otra variable estudiada, indicando que el 50% si ha logrado utilizar las consultas a las centrales de riesgo para emitir las tarjetas de crédito clásicas considerando las

compras que realizaran los usuarios, la disposición de efectivos, los intereses y el préstamo que se otorgara al cliente.

3. A continuación, la **hipótesis específica 2**: Existe relación directa entre la Tarjeta de oro y platino y las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones financieras de Marcona – 2021, el Rho de Spearman obtenido es de 0.750; este resultado asegura que existe una correlación positiva alta, como también una significancia de 0,000, podemos indicar con estos resultados, que se acepta la hipótesis planteada. En ese sentido Cusacani y Tito (2019), indica que, el conocimiento en crédito puede influir de positivamente al utilizar estos productos, a la vez indica que los clientes con este tipo de producto hacen uso frecuente de líneas de créditos especiales para ellos, porque tiene una calificación optima en las centrales de riesgo. Por consiguiente, Jaramillo y Quincho (2020), concluye que sí existen factores que pueden influir para no cumplir con los pagos u obligaciones que el cliente adquiere en el sistema financiero al utilizar de manera inadecuada sus tarjetas de crédito, esto provocaría que su calificación en las centrales de riesgo sea negativa, al momento de realizar las consultas en esta herramienta. Así mismo, Huapaya y Velásquez (2019) en la identificación del patrón de los clientes Prime y sus características desertoras de la tarjeta de crédito, concluye que estos clientes obtuvieron estos productos, por las actividades que realizaban, o los movimientos económicos que tenían, pero un gran porcentaje no pudieron asumir sus deudas, por sus hábitos de consumo, ya que al tener una línea mayo a la clásica, excedieron sus consumos, reportándose así a las centrales de riesgo. En conclusión, podemos indicar que la relación entre las variables mencionadas es de 75%, no existiendo una relación del 15%, a la vez podemos indicar que tiene una significancia bilateral de 0,000, aceptando la hipótesis planteada. Por consiguiente, el 59% de los funcionarios de diferentes bancos han logrado utilizar las consultas a las centrales de riesgo para la emisión de tarjetas de crédito de oro y platino, mientras que el 41% no lo ha desarrollado; de igual manera podemos indicar que el 50 % de los funcionarios utilizan las consultas a las centrales de riesgo, mientras que el otro 50% no lo ha hecho,

considerando la línea de crédito , los clientes vip, y los servicios adicionales que se les ofrece a las usuarios de estas tarjetas.

4. Seguidamente, en la **hipótesis específica 3**: Existe una relación directa entre la Tarjeta revolving y las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones financieras de Marcona – 2021, se obtuvo un $Rho = 0,748$ de tal manera se precisa que existe una correlación positiva alta entre la dimensión tarjeta revolving y la variable Consultas a las centrales de riesgo, también podemos indicar que tiene una significancia de 0,000 por lo aceptamos la hipótesis planteada. En ese sentido, Sáez y Troncoso (2018), en discusión con los resultados, mencionan que estos productos son de gran importancia para la economía de las personas, ya que las personas no siempre poseen los recursos para satisfacer sus necesidades, y es por eso que a través del crédito pueden comprar bienes y servicios y pagarlos a través de rentas futuras o cuotas. Así mismo, Bolçone (2010), indica que los clientes lograron acceder al préstamo para comprar bienes de consumo que antes no tenían, y también a servicios turísticos. A la vez este préstamo les dio la oportunidad de pagar todos los bienes y servicios adquiridos mediante cuotas con o sin intereses. Por consiguiente, Marín y Rico (2019), indica que existen múltiples metodologías que permiten medir el riesgo crediticio. La más confiable y efectiva es aquella que está basada en los valores de confiabilidad. En conclusión, podemos precisar que las tarjetas revolving tiene una correlación positiva alta del 74.8% con las consultas a las centrales de riesgo, mientras que un 25.2% indica que no lo tiene, así mismo se acepta la hipótesis específica 3 planteada. Por consiguiente, el 50% de los funcionarios han desarrollado lograr emitir las tarjetas revolving, utilizando las consultas a las centrales de riesgo, mientras que el otro 50 % no ha emitido este producto, o no ha considerado hacer las consultas en estas centrales. Por otro lado, el 50% de funcionarios han logrado utilizar las consultas a las centrales de riesgo, esto como un apoyo para las actividades que realiza y el otro 50% aun no lo ha desarrollado, considerando la cantidad fija de pago, el abono y la liquidación.
5. Así mismo la **hipótesis específica 4**: Existe una relación directa entre la Tarjeta de puntos y las Consultas a las centrales de riesgo en Instituciones financieras

de Marcona – 2021, tiene un $Rho = 0,074$ cuyo resultado evidencia una relación positiva muy baja, a la vez el nivel de significancia es $0,742$; por lo cual no aceptamos la hipótesis planteada. En ese sentido, Castro (2014), precisa que los clientes poseen conocimientos básicos para utilizar las tarjetas de crédito, en la segunda encuesta se determinó que los clientes no utilizan adecuadamente su tarjeta de crédito, porque no tienen conocimiento previo y a la vez porque no controlan adecuadamente su presupuesto. Respecto a esta hipótesis podemos mencionar que las tarjetas de puntos se generan por las compras realizadas por usuarios que tienen una línea de crédito y hacen uso de esta. Por tal motivo podemos afirmar que esta tarjeta no necesita de las consultas a las centrales de riesgo. En conclusión, podemos afirmar que las tarjetas de puntos tienen una correlación positiva muy baja de 7.4% , con las consultas a las centrales de riesgo, y al tener una significancia de $0,742$ no aceptamos la hipótesis planteada, determinando que no existe una relación directa entre las tarjetas de puntos y las consultas a las centrales de riesgo; así mismo podemos indicar que el 73% de los funcionarios de diferentes entidades financieras, no han logrado hacer las consultas a las centrales de riesgo, esto a que no es un requisito fundamental para emitir este tipo de tarjetas, considerando los programas de puntos.

6. Siguiendo con la **hipótesis específica 5**: Existe una relación directa entre la Tarjeta de créditos virtuales y las Consultas a las centrales de riesgo en Instituciones financieras de Marcona – 2021, el resultado $Rho = 0,584$ precisando que se presenta una correlación positiva moderada, también la significancia es de $0,004$, aceptando de esta manera la hipótesis planteada. En ese sentido, Pin (2020), precisan que la mayoría de las personas solicitan o reciben las tarjetas de créditos sin tener conocimientos sobre el manejo de la misma al realizar los consumos, así como también que el $18,75\%$ ha consumido el total del crédito en su tarjeta. el 37.5% tiene un alto nivel de sobreendeudamiento. Por consiguiente, Jaramillo y Quincho (2020), precisan que sí existen factores que pueden influir para no cumplir con los pagos u obligaciones que el cliente adquiere en el sistema financiero al utilizar de manera inadecuada sus tarjetas de crédito. En conclusión, podemos afirmar, las tarjetas

de crédito virtuales tienen una correlación positiva moderada, con un 58.4% y al tener la significancia de 0,004 aceptamos la hipótesis que se ha planteado, existiendo una relación directa entre las tarjetas de crédito virtuales y las consultas a las centrales de riesgo. También podemos precisar que el 59% de los funcionarios que fueron encuestados, no han desarrollado la emisión de las tarjetas de crédito virtuales en relación a las consultas a las centrales de riesgo, mientras que el otro 50% si lo han hecho, esto debido a que algunas entidades financieras no ofrecen este tipo de productos a sus clientes, considerando el comercio por internet, y el sistema de pago PayPal.

7. Por consiguiente, la **hipótesis específica 6**: Existe una relación directa entre la Tarjeta comerciales y las Consultas a las centrales de riesgo en Instituciones financieras de Marcona – 2021, el resultado $Rho = 0,254$ y la significancia de 0,255; evidenciando una correlación positiva baja, por lo cual no se acepta la hipótesis planteada, ya que no existe una relación directa entre la dimensión y variable presentada. En este sentido, la Teoría del Consumidor de Keynes (1992), citado por Roca (2009), afirma que: el gasto que planean las personas o familias para realizar compra de productos y servicios, requiere del ingreso que ellos puedan obtener y que tengan disponible. A la vez enfatizó que cuando las familias tienen más ingresos, su consumo aumenta, pero este es menor al ingreso que ellos disponen. Así mismo, Pérez y Pérez (2019), indican que hay una relación entre la morosidad y la evaluación de crédito, ya que con los resultados obtenidos del investigador indica que los analistas en un 50% manifiestan que adecuada y el 20 % regular, y que para ambos el resultado de morosidad es media. En conclusión, podemos mencionar que no existe la relación ya que las tarjetas comerciales, son otorgadas por la empresa comercial, con un límite de efectivo, en la mayoría de casos, estas son entregadas a clientes frecuentes, de pequeños comercios, y no consultan a las centrales de riesgo para poder emitir las. A la vez, se precisa que el 59% de los funcionarios encuestados aún no han logrado el pleno desarrollo en la emisión de tarjetas comerciales, realizando las consultas a las centrales de riesgo, por el contrario, un 41% indican que si han emitido estas tarjetas tomando en cuenta estos reportes de riesgo.

8. Finalmente, la **hipótesis específica 7**: Existe una relación directa entre la Tarjeta de empresas y las Consultas a las centrales de riesgo en Instituciones financieras de Marcona – 2021, el resultado obtenido es $Rho = 0,431$ que significa que hay una correlación positiva moderada, a la vez el nivel de significancia es de 0.045, por lo cual podemos indicar que no existe una relación directa entre las tarjetas de empresas y las consultas a las centrales de riesgo. En este sentido, Martillo (2016), pone en discusión con los resultados que, debido al aumento en el ingreso de las familias de clase media en Ecuador, tiene como consecuencia que el nivel de sobreendeudamiento sea elevado. Por consiguiente; Sáez y Troncoso (2018), indican que estos productos son de gran importancia para la economía de las personas, ya que estas no siempre poseen los recursos para satisfacer sus necesidades, y es por eso que a través del crédito pueden comprar bienes y servicios y pagarlos a través de rentas futuras o cuotas. Se concluye que no existe una relación directa ya que las tarjetas de empresas, son otorgadas para que los colaboradores de una negocio, entidad o comercio, puedan hacer uso de esta, realizando gastos ya sea en alimentos, viajes, o productos, pero siempre y cuando estén relacionados a las actividades del negocio. En conclusión, podemos precisar que, no existe relación directa entre la dimensión y variable que hemos planteado, a la vez se indica que el 55 % de los funcionarios encuestados han logrado su pleno desarrollo en la emisión de las tarjetas de empresas, y 45% no lo han logrado, así como también el 50 % de los encuestados han logrado el desarrollo en las consultas a las centrales de riesgo.

Limitaciones:

Para realizar la siguiente investigación, la principal limitación que tuvimos, fue el tiempo, ya que, por los horarios de trabajo, solo disponíamos de un día a la semana para desarrollar juntas este trabajo. Así mismo, la pandemia del coronavirus, afectó a una de las autoras de esta investigación, ocasionando retraso para algunos puntos de la investigación. A la vez, las personas encuestadas, no respondían los cuestionarios enviados en el momento que se les solicitaba, y muchos de ellos, no respondían las preguntas de manera

objetiva, sesgando nuestra información, y provocando así que se corra más de dos veces la encuesta.

Implicancias prácticas de los resultados:

Esta investigación ha permitido ampliar los conocimientos en base a las tarjetas de crédito y las consultas a las centrales de riesgo, en instituciones financieras de Marcona, 2021, poniendo en evidencia que los funcionarios consultan en las centrales de riesgo al momento de emitir las tarjetas de crédito, aunque hay un porcentaje que por cumplir con las metas establecidas por su entidad, otorga este producto a personas que tienen préstamos vigentes, pero que están bien en la central de riesgo, sin darse cuenta que es un riesgo para la entidad, y genera sobreendeudamiento en el cliente.

Implicancias Teóricas de los resultados:

Las tarjetas de créditos, son productos financieros, que son emitidas por las diferentes entidades financieras que existen en el país, su uso es para la compra de bienes y servicios, realizando el pago en un periodo futuro a través de cuotas, sus dimensiones son tarjeta de crédito clásica, tarjeta de oro y platino, revolving, virtuales, de puntos, comerciales, de empresas y los siguientes indicadores: compra, disposición de efectivo, disposición de saldo, préstamo, intereses, líneas de crédito, servicios adicionales, Clientes VIP, cuota fija, abono, liquidación, programas de punto, comercio en internet, PayPal, tarjetas de compras, gastos empresariales.

Las consultas a las centrales de riesgo, son registros que tienen toda la información consolidadas sobre clientes que tienen préstamos o deudas, con diferentes entidades, y cuál es su comportamiento de pago, tiene las siguientes dimensiones: sobreendeudamiento financiero, morosidad financiera, riesgo crediticio, solidez del sistema financiero y calidad de los activos y los siguientes indicadores: ingreso, gastos, capacidad económica, incumplimiento, medida de riesgo, crédito con atraso, impago, pago parcial, demora en el pago, indicadores de solidez financiera, riesgo de crédito, calidad de préstamos, aumentar las provisiones, pérdidas esperadas.

Implicancias Metodológicas de los resultados:

Se ha utilizado el programa estadístico SPSS, para obtener la fiabilidad del muestro, así mismo se trabajó con la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general, la investigación determinó analizar la relación de la tarjeta de crédito con las consultas a las centrales de riesgo en instituciones financieras, Marcona-2021, los resultados alcanzados, según la opinión, el 55% de encuestados funcionarios de las instituciones financieras de Marcona, evidencian que si han logrado colocar a sus clientes este producto financiero, así mismo en la variable consultas a las centrales de riesgo, el 50% encuestados, consideran que han logrado utilizar como herramienta de consulta para otorgar las tarjetas de crédito a las centrales de riesgo, y el otro 50% encuestados están en un nivel de proceso; además el coeficiente Rho de Spearman presento un valor de correlación de 79.5%,demostrándose una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa; de esa manera incide significativamente en las consultas a las centrales de riesgo, ya que los funcionarios de las diferentes entidades financieras que se encuentran en Marcona, realizan las consultas a las centrales de riesgo, para colocar los productos financieros que ofrece la entidad, como son las tarjetas de crédito, para así minimizar los riesgos que puede generar el sobreendeudamiento en sus clientes.
2. Se determinó, describir la relación de la Tarjeta de crédito clásica con las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras, Marcona – 2021, según la opinión podemos indicar con el 45% de los funcionarios si han logrado emitir las tarjetas de crédito clásica, tomando en cuenta las consultas a las centrales de riesgo, y el 50% si ha logrado utilizar las consultas a las centrales de riesgo, además el coeficiente de Rho de Spearman mostró un valor de correlación de 57,9%, con ello, se presenta una relación positiva moderada y estadísticamente significativa; en conclusión si existe una relación directa entre la tarjeta de crédito clásica y las consultas a las centrales de riesgo , considerando las compras que realizaran los usuarios, la disposición de efectivos, los intereses y el préstamo que se otorgara al cliente.

3. Se determinó, describir la relación directa entre la Tarjeta de oro y platino y las Consultas a las Centrales de Riesgo en las Instituciones Financieras, Marcona-2022, los resultados alcanzados; según la opinión podemos indicar con el 45% de los funcionarios si han logrado emitir las tarjetas de crédito clásica, tomando en cuenta las consultas a las centrales de riesgo, y el 50% si ha logrado utilizar las consultas a las centrales de riesgo, además el coeficiente de Rho de Spearman mostró un valor de correlación de 57,9%, con ello, se presenta una relación positiva moderada y estadísticamente significativa; en conclusión las tarjetas de oro y platino incide en las consultas a las centrales de riesgo, enfocado en los clientes vip, servicios adicionales y línea de crédito mayor a las tarjetas comunes, por lo cual debe realizarse una evaluación y análisis eficaz para elegir a los clientes idóneos, y otorgarles este producto financiero en las diferentes instituciones financieras de Marcona.
4. Se determinó, describir la relación directa entre la Tarjetas revolving y las Consultas a las Centrales de Riesgo en las Instituciones Financieras, Marcona-2021, de tal modo se demostró en los resultados que; en la opinión, el el 50% de los funcionarios han desarrollado lograr emitir las tarjetas revolving, además el 50% de funcionarios han logrado utilizar las consultas a las centrales de riesgo, esto como un apoyo para las actividades que realizan en la colocación de este producto, y el coeficiente Rho Spearman mostro un valor de correlación de 74.8%, evidenciándose una relación directa positiva alta y estadísticamente significativa, se concluye que las tarjetas revolving se relacionan directamente con las consultas a las centrales de riesgo, por lo que los funcionarios de las diferentes instituciones financieras que hay en Marcona deben considerar realizar estas consultas a las centrales de riesgo, ya que las tarjetas revolving tienen una línea de crédito paralela, a la que ya tienen en la tarjeta, y esta puede retirarse en efectivo en el momento que el cliente lo desee.
5. Se determinó, describir la relación de las Tarjetas de punto con las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras, Marcona – 2021, puesto que, se demostró en los resultados que, en la opinión, de 27% de los funcionarios encuestados de las diferentes instituciones financieras de Marcona evidencian

que si han logrado colocar las tarjetas de punto, así mismo, el 50% de los encuestados han logrado un desarrollo en las consultas a las centrales de riesgo, además el coeficiente $Rho = 7,42\%$, lo referido, afirma que existe una relación positiva muy baja, y estadísticamente no es significativa, en tanto, se concluye que no existe una relación directa de las tarjetas de puntos con las consultas a las centrales de riesgo, lo que implica que las tarjetas de punto, tienen función referente a los programas de puntos, que consiste en otorgar puntos a los clientes por las compras realizadas con su tarjeta de crédito, estos puntos sirven para incentivar a los clientes a realizar más compras, y pueden canjearlos con productos, viajes u otros beneficios que brinda la entidad financiera a la que pertenecen.

6. Se determinó, describir la relación de las Tarjetas de créditos virtuales con las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras, Marcona – 2021, puesto que se demostró en los resultados, que en opinión el 41% de los funcionarios encuestados, han logrado un desarrollo en la emisión de las tarjetas de crédito virtuales, así mismo el 50% consideran que han logrado un desarrollo en las consultas a las centrales de riesgo. , además, el coeficiente de Rho de Spearman mostro un valor de 58.4%, existiendo una relación positiva moderada y estadísticamente significativa; concluyendo que si existe una relación directa entre las tarjetas de crédito virtuales con las consultas a las centrales de riesgo, en ese sentido, podemos indicar que este producto cumple con la misma función de las tarjetas de créditos físicas, ya que se otorga una línea de crédito para realizar compras, de manera más rápida por internet, por lo cual para poder emitirla se tiene que realizar las consultas a las centrales de riesgo, para observar la calificación que tienen los clientes para otorgarles este producto.

7. Se determinó, describir la relación de las Tarjetas comerciales con las Consultas a las Centrales de Riesgo en las Instituciones Financieras, Marcona – 2021, puesto que se demostró en los resultados, que en opinión el 41% de los funcionarios encuestados, han logrado un desarrollo en la emisión de las tarjetas

comerciales, así mismo el 50% consideran que han logrado un desarrollo en las consultas a las centrales de riesgo. , además, el coeficiente de Rho de Spearman mostro un valor de 25.4%, existiendo una relación positiva baja y estadísticamente significativa; concluyendo que no existe una relación directa entre las tarjetas de comerciales con las consultas a las centrales de riesgo, en ese sentido, podemos indicar que las tarjetas comerciales son otorgadas por centros comerciales, o tiendas para realizar compras en esos establecimientos específicamente, por lo que estos comerciales, no consultan con las centrales de riesgo sobre la calificación de sus clientes y a la vez otorgan una línea de crédito a sus clientes frecuentes, con una cuota fija mensual de pago.

8. Se determinó, describir la relación de las tarjetas de empresas y las Consultas a las Centrales de Riesgo en las Instituciones Financieras, Marcona – 2021, puesto que se demostró en los resultados, que en opinión el 55% de los funcionarios encuestados, han logrado un desarrollo en la emisión de las tarjetas de empresas, así mismo el 50% consideran que han logrado un desarrollo en las consultas a las centrales de riesgo. , además, el coeficiente de Rho de Spearman mostro un valor de 43.1%, existiendo una relación positiva moderada y estadísticamente significativa; concluyendo que no existe una relación directa entre las tarjetas de empresas con las consultas a las centrales de riesgo, en ese sentido, podemos indicar que las tarjetas de empresas, si bien el banco es un intermediario para otorgarlas, brindan la línea de crédito referente a la liquidez financiera que tienen las empresas, ya que los usuarios son colaboradores de estas, y utilizan este tarjeta para gastos que tienen que ver con la actividad del negocio.

RECOMENDACIONES

En primer lugar, el objetivo general consistía en analizar la relación de las Tarjetas De Crédito con las Consultas A Las Centrales De Riesgo en Instituciones Financieras, Marcona – 2021, los resultados alcanzados, según la opinión de los encuestados, el 45% se encuentran en un nivel de inicio y desarrollo, lo que se interpreta como no logrado; así mismo, el 50% consideran que las consultas a las centrales de riesgo se encuentran en un nivel de inicio y proceso; es decir, que no se logró su pleno desarrollo, se recomienda que la información que refleja las centrales de riesgo, deber ser actualizada cada 15 días para que al momento de evaluar a los clientes para otorgar la tarjeta de crédito, disminuya el riesgo de sobreendeudamiento, ya que en la actualidad dicha información se utiliza cada dos meses.

1. Seguidamente, el **objetivo específico 1**: Consistía en describir la relación de la Tarjeta de crédito clásica con las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras, Marcona – 2021, según la opinión podemos indicar que el 55% de los funcionarios se encuentran en un nivel de inicio y desarrollo, por consiguiente no han logrado el desarrollo en las tarjetas de crédito clásica, el 50% consideran que las consultas a las centrales de riesgo se encuentran en un nivel de inicio y proceso; es decir, que no se logró su pleno desarrollo, debido a la ineficiente evaluación de cartera de clientes por parte de los funcionarios, se recomienda capacitar a los funcionarios de las entidades financieras para que ellos brinden una información transparente y oportuna a los clientes, ya que una mala información conduce a que los clientes hagan el uso inadecuado de las tarjetas de crédito, lo cual provocaría el incumplimiento de pago, y ser reportados en las centrales de riesgo
2. Mientras que, el **objetivo específico 2**: Describir la relación directa entre la Tarjeta de oro y platino y las Consultas a las Centrales de Riesgo en las Instituciones Financieras, Marcona – 2022, según la opinión podemos indicar que el 41% de los funcionarios se encuentran en un nivel de inicio y desarrollo, por consiguiente no han logrado el desarrollo en las tarjetas de oro y platino, el 50% consideran que las consultas a las centrales de riesgo se encuentran en

un nivel de inicio y proceso; es decir, que no se logró su pleno desarrollo, se recomienda considerar las líneas que actualmente manejan los clientes vip y validar sus ingresos promedios antes de otorgar la tarjeta, ya que usualmente estos clientes manejan líneas altas de crédito.

3. Seguidamente, el **objetivo específico 3**: Describir la relación directa entre la Tarjetas revolving y las Consultas a las Centrales de Riesgo en las Instituciones Financieras, Marcona – 2021, según la opinión podemos indicar que el 50 % de los funcionarios se encuentran en un nivel de inicio y desarrollo, por consiguiente no han logrado el desarrollo en las tarjetas revolving, el 50% consideran que las consultas a las centrales de riesgo se encuentran en un nivel de inicio y proceso; es decir, que no se logró su pleno desarrollo, se recomienda dar a conocer a los funcionarios que debe dar un mayor uso a las consultas a las centrales de riesgo, ya que este tipo de tarjeta es una línea adicional que puede ser retirada en efectivo, y puede generar sobreendeudamiento a sus clientes. Así mismo, que antes de otorgar las tarjetas de crédito revolving o revolventes considerar su histórico en las centrales de riesgo de años anteriores, y no de los últimos 12 meses, para poder determinar el nivel de morosidad de los clientes.
4. Seguidamente, el **objetivo específico 4**: Describir la relación directa entre la Tarjetas de puntos y las Consultas a las Centrales de Riesgo en las Instituciones Financieras, Marcona – 2021, según la opinión podemos indicar que el 73 % de los funcionarios se encuentran en un nivel de inicio y desarrollo, por consiguiente no han logrado el desarrollo en las tarjetas de puntos , el 50% consideran que las consultas a las centrales de riesgo se encuentran en un nivel de inicio y proceso; es decir, que no se logró su pleno desarrollo, en este objetivo podemos indicar que no se necesita de una evaluación en las centrales de riesgo para poder otorgarla, ya que es como un beneficio el cual permite acumular puntos por las compras realizadas con una tarjeta de crédito de cualquier tipo, y estos canjearlas por premios o viajes; se recomienda el control en la evaluación de la emisión de tarjeta de crédito, y hacer seguimiento de las calificaciones de los clientes en las centrales de riesgo.

5. Seguidamente, el **objetivo específico 5**: Describir la relación directa entre la Tarjetas de crédito virtuales y las Consultas a las Centrales de Riesgo en las Instituciones Financieras, Marcona – 2021, según la opinión podemos indicar que el 59 % de los funcionarios se encuentran en un nivel de inicio y desarrollo, por consiguiente no han logrado el desarrollo en las tarjetas de crédito virtuales, el 50% consideran que las consultas a las centrales de riesgo se encuentran en un nivel de inicio y proceso; es decir, que no se logró su pleno desarrollo, se recomienda a los funcionarios que para otorgar las tarjetas de crédito virtuales, consultar previamente a las centrales de riesgo que el cliente cuente con dos o más tarjetas, ya que cuenta con una experiencia previa en el manejo de este producto. y así evitaran ser víctimas de estafas y pagos indebidos.
6. Seguidamente, el **objetivo específico 6**: Describir la relación directa entre la Tarjetas comerciales y las Consultas a las Centrales de Riesgo en las Instituciones Financieras, Marcona – 2021, según la opinión podemos indicar que el 59 % de los funcionarios se encuentran en un nivel de inicio y desarrollo, por consiguiente no han logrado el desarrollo en las tarjetas comerciales, el 50% consideran que las consultas a las centrales de riesgo se encuentran en un nivel de inicio y proceso; es decir, que no se logró su pleno desarrollo, se recomienda que las entidades que emiten este tipo de tarjetas se afilien o realicen una alianza con las centrales de riesgo, para poder tener un alto grado de confiabilidad, al momento de emitir este producto.
7. Seguidamente, el **objetivo específico 7**: Describir la relación directa entre la Tarjetas de empresas y las Consultas a las Centrales de Riesgo en las Instituciones Financieras, Marcona – 2021, según la opinión podemos indicar que el 45 % de los funcionarios se encuentran en un nivel de inicio y desarrollo, por consiguiente no han logrado el desarrollo en las tarjetas de empresas, el 50% consideran que las consultas a las centrales de riesgo se encuentran en un nivel de inicio y proceso; es decir, que no se logró su pleno desarrollo, se recomienda de igual manera evaluar a los clientes como son las empresas en las centrales de riesgo, para en algún momento otorgarles mejores beneficios

REFERENCIAS

- Aguirre Solier, J. L. (2021). *Morosidad de los usuarios de tarjeta de crédito y el impacto de la provisión del Banco Scotiabank Perú de las Agencias de Lima Metropolitana en el periodo 2017 – 2019*. Título de Magister. Universidad Peruana de las Américas, Lima. Obtenido de <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1419?show=full>
- Bolçone, P. A. (2010). *Estudio del perfil y conducta de los consumidores de la clase C brasileña a partir del uso de tarjetas de crédito propias en algunas cadenas de retail. Trabajo Final de Posgrado*. Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas, Buenos Aires, Argentina. Obtenido de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/econ/collection/tpos/document/1502-0287_BolconePAS
- Castañeda Ulloa, H. A. (2014). *Factores de riesgo en morosidad de tarjetas de crédito del Banco BBVA Continental en Trujillo 2012-2013*. Título Profesional. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2791?show=full>
- Castrillón García, L., & Galeano Ruiz, B. S. (2019). *Las centrales de riesgo y su papel en el sistema financiero colombiano*. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/532/LAS%20CENTRALES%20DE%20RIESGO%20Y%20SU%20PAPEL.pdf?cv=1&isAllowed=y&sequence=1>
- Castro Romero, P. J. (2014). *Influencia de la cultura financiera en los clientes del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Chiclayo, en el uso de tarjetas de crédito, en el periodo enero–julio del 2013*. Tesis de pregrado. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/636>

- Chongo Yumbo, I. B. (2017). *Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Educadores de Napo, ubicada en la ciudad del Tena. Trabajo de titulación.* Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/15687?mode=full>
- Córdova, I. (2009). *Estadística aplicada a la investigación.* Lima: Editorial.
- Cusacani Mamani, Y. K. (2019). *Influencia De La Cultura Financiera En El Uso De La Tarjeta De Débito Y Crédito En Los Clientes Del Banco Continental-Agencia Miraflores-Arequipa, 2018.* Miraflores, Arequipa, Perú.
- Cusacani Mamani, Y. K., & Ttito Torres, J. E. (2019). *Influencia de la cultura financiera en el uso de la tarjeta de débito y crédito en los clientes del Banco Continental - agencia Miraflores - Arequipa, 2018.* Título Profesional. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9098?show=full>
- Díaz Rimarachín, G. B., & Juárez Sánchez, Y. I. (2018). *Estrategias de riesgo crediticio para disminuir el índice de morosidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Tumán. Título Profesional.* Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4541?show=full>
- El Economista America.com. (diciembre de 2020). Obtenido de <https://www.economistaamerica.pe/economia-eAm-peru/noticias/10956300/12/20/El-87-de-usuarios-de-tarjetas-cuenta-con-al-menos-3-tarjetas-de-credito-en-el-Sistema-Financiero.html?cv=1>
- España Garzón, A. N. (2020). *Propuesta metodológica para el proceso de ventas con tarjeta de crédito que influyen en la conciliación de transacciones para disminuir el monto de la cartera del área de tesorería de Farmaenlace Cía. Ltda.* Tesis posgrado. Universidad Politécnica Salesiana, Quito, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/18729?mode=full>

Esparza Gallo, A. G., & García Farfán, R. E. (2017). *Hábitos de los usuarios de tarjeta de crédito en el distrito de Piura. Tesis de licenciatura en Administración de Empresas.* Universidad de Piura, Piura. Obtenido de <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3107>

Experian Perú. (marzo de 2020). Obtenido de <https://www.experian.com.pe/>

Fernández, G. (octubre de 2013). Conexión Esan. Obtenido de https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2013/10/11/regulacion-tarjetas-credito/?cv=1&utm_source=ESAN&utm_medium=Links&utm_campaign=Links
Relacionados

Flórez Ríos, L. S. (2008). *Evolución de la Teoría Financiera en el Siglo XX.* Medellín: Ecos de Economía No. 27.

Fenteanes, J. E. (1999). *Tarjeta de Crédito. Buenos Aires Argentina, Tarjeta de Crédito:* Facultad de derecho Universidad Buenos Aires Argentina.

Flórez Ríos, L. S. (2008). *Evolución de la Teoría Financiera en el Siglo XX.* Ecos de Economía, 145-168. Obtenido de <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=329027263004>

Hernández, S. F. ((2010)). México: Editorial Mc. Graw Hill.

Huapaya Chura, Y. S., & Velasquez Morales, Á. G. (2019). *Identificación del patrón de características del cliente Prime desertor de tarjeta de crédito del Banco BBVA Perú aplicando la metodología de la Ciencia de Datos.* Trabajo de investigación. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/655780?show=full>

Jaramillo Aguilar, J. A., & Quincho Navarro, L. E. (2020). *Factores que influyen en el incumplimiento de pago en el sistema financiero por uso inadecuado de las tarjetas de crédito de los consumidores de la provincia de Lima.* Tesis de Licenciatura. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima. Obtenido de

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/654642?show=full&locale-attribute=es>

Manuel, S. B. (2020). *Análisis Del Uso De Las Tarjetas De Crédito Y Su Incidencia En La Economía Familiar De La Parroquia Portoviejo*. Jipijapa, Manabí, Ecuador.

Marín Cano, N., & Rico Hurtado, A. P. (2019). *Creación de un modelo de calificación crediticia para reducir el riesgo en la cartera de clientes para empresas que venden mercancía a crédito. Proyecto de investigación*. Universidad Libre, Pereira. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/17354?locale-attribute=en>

Marín Minchán, E. L., & Macetas Hernández, M. A. (2016). *Relación De La Cultura Financiera en el Uso de Tarjetas de Crédito con el Nivel de Endeudamiento de los Usuarios de una Entidad Financiera, Cajamarca 2016*. Cajamarca, Cajamarca, Perú.

Martillo Contreras, L. E. (2016). *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 período 2010-2014*. Tesis de maestría. Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/EC_cd1cc2f68a6d1222dde0457d6ade1fda#openaire

Ortiz, C., & Murillo Laz, L. E. (2014). *Conocimiento, actitud y práctica en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Guayaquil*. Tesis - Maestría en Administración o Especialización en Banca y Finanzas. Universidad San Francisco de Quito, Colegio de Postgrados, Guayaquil, Quito. Obtenido de <https://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/3178>

Pérez Vallenas, N. P., & Pérez Vallenas, M. (2019). *Evaluación crediticia y morosidad en clientes de Mi Banco, oficina principal Cusco 2019*. Título Profesional. Universidad Andina del Cusco, Cusco. Obtenido de <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3319?show=full>

- Pin Rengifo, I. A. (2020). *Efectos del uso de las tarjetas de crédito en hogares del sector norte de Guayaquil*. Tesis - Contaduría Pública Autorizada. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/55018?mode=full>
- Rahnema, A. ((2006)). El sector de las tarjetas de pago en España. Estudio nº, 39., 1
- Roca Garay, R. (2009). *Macroeconomía intermedia: Teorías y Modelos*. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos y Pontificia Universidad Católica del Perú. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/102416085/Roca-2009-Libro-MacroeconomiaIntermedia-teoriasyModelos>
- Ruiz, L. C. (27 de 01 de 2020). *Las Centrales de Riesgo y su Papel en el Sistema Financiero Colombiano*. Obtenido de Tecnológico de Antioquia Institución universitaria: <https://dspace.tdea.edu.co/handle/tda/532>
- Sáez Sanhueza, C. J., & Troncoso Panes, J. P. (2018). *Análisis a las tarjetas de crédito de retail en el mercado chileno*. Auditoría -Tesis Pregrado. Universidad de Concepción, Los Angeles, Chile. Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/3309>
- Salazar Ponce, E., & Sornoza Briones, F. M. (2020). *Análisis del Uso de las Tarjetas de Crédito y su Incidencia en la Economía Familiar de la Parroquia Portoviejo*. Tesis de pregrado. Universidad estatal del sur de Manabí, Manabí, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/2350>
- Superintendencia de Banca y Seguros. (2011). Resolución SBS N° 3780. Lima: SBS. Obtenido de https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/774/v3.0/Adjuntos/3780-2011.r.pdf
- Superintendencia de Banca y Seguros. (s.f.). Central de Riesgo de la SBS. Lima, Perú.

Valeriano Huamán, M. M. (2019). *Determinación de las causas de morosidad de los socios para disminuir el riesgo crediticio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Credicoop Arequipa” sede Puno*, período 2018. Título Profesional. Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14453?show=full>

Yopo Díaz, N. V. (2012). *Responsabilidad en los casos de fraude por extravío, hurto o robo de la tarjeta de crédito. Tesis pregrado. Universidad de Chile, Santiago, Chile.* Recuperado el [https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113072/de-yopo_n.pdf?sequence=1,](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/113072/de-yopo_n.pdf?sequence=1) de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/37855?mode=full>

ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de operacionalización

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES					
Título: Las Tarjetas de crédito y su relación con las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras de Marcona Año 2021					
Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Tarjetas de crédito	Una tarjeta de crédito es un documento de material plástico o metal emitido por un banco o institución especializada a nombre de una persona, que podrá utilizarla para efectuar compras sin tener que pagar en efectivo y pudiendo, además, llevar el pago de los productos a períodos futuros. Las tarjetas de crédito suelen tener un límite de dinero que permite que la persona compre o consuma servicios. No obstante, la entidad emisora de la tarjeta de crédito carga al comerciante un porcentaje por este servicio y en algunos casos una cuota fija anual al tenedor. Existen diferentes tipos de tarjetas de crédito como: Clásica, oro y platino, revolving, puntos, virtuales, comerciales y de empresas. Susana Gil11 de enero, 2016 (Tarjeta de crédito) Economipedia.com .	Se aplicara como técnica la encuesta, y como instrumento el cuestionario cerrado, de esta manera se podrá obtener los datos de los clientes de las diferentes instituciones financieras del Distrito de Marcona año 2021	D1: Tarjeta de crédito clásica	<p>Compra</p> <p>Disposición de efectivo</p> <p>Disposición de saldo</p> <p>Intereses</p> <p>Préstamo</p>	<p>1. Nunca</p> <p>2. Casi nunca</p> <p>3. A veces</p> <p>4. Casi siempre</p> <p>5. Siempre</p>
			D2: Tarjetas oro y platino	<p>Líneas de crédito</p> <p>Servicios adicionales</p> <p>Clientes VIP</p>	
			D3: Tarjetas revolving	<p>Cuota fija</p> <p>Abono</p> <p>Liquidación</p>	
			D4: Tarjetas de punto	<p>Programas de puntos</p>	
			D5: Tarjetas de crédito virtuales	<p>Comercio en Internet</p> <p>Paypal</p>	
			D6: Tarjetas comerciales	<p>Tarjetas de compras</p>	

			D7: Tarjetas de empresas	Gastos empresariales
Centrales de Riesgo	Según la SBS, es un registro que contiene información sobre los deudores de las empresas del sistema financiero, cuya finalidad es contar con información consolidada y clasificada sobre los deudores de dichas empresas a efectos de promover la solidez de los sistemas, evitando el sobreendeudamiento y la morosidad de sus usuarios. Al mismo tiempo, es una pieza fundamental para el proceso de supervisión bancaria en países desarrollados y capitales emergentes, ya que es una herramienta que permite realizar un seguimiento de riesgo de crédito en el sistema, y, también, para cada banco de manera individual, permite conocer la calidad de sus activos y la concentración de sus riesgos (sectorial, geográfica, por individuos, entre otros).	Se aplicara como técnica la encuesta, y como instrumento el cuestionario cerrado, de esta manera se podrá obtener los datos de los clientes de las diferentes instituciones financieras del Distrito de Marcona año 2021	D8: Sobreendeudamiento financiero	Ingresos Gastos Capacidad económica
			D9: Morosidad financiera	Incumplimiento Medida de riesgo Crédito con atraso
			D10: Riesgo Crediticio	Impago Pago parcial Demora en el pago
			D11: Solidez del sistema financiero	Indicadores de solidez financiera
			D12: Calidad de los activos	Riesgo de crédito Calidad del préstamo Aumentar las provisiones Pérdidas esperadas

ANEXO 2 Matriz de Consistencia

Título: Las Tarjetas de crédito y su relación con las Consultas a las Centrales de Riesgo en Instituciones Financieras, Marcona - 2021							
Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Tarjetas de crédito				Escala de medición
			Dimensiones	Indicadores	Criterio, enunciado , ítem	Criterio, enunciado , ítems	
¿Cómo se relaciona las tarjetas de crédito y las Consultas a las Centrales de Riesgo en las Instituciones Financieras de Marcona Año 2021 ?	Analizar la relación de las tarjetas de crédito y las Consultas a las Centrales de Riesgo en las Instituciones Financieras de Marcona Año 2021.	Existe una relación directa entre las tarjetas de crédito y las Consultas a las Centrales de Riesgo en las Instituciones Financieras de Marcona Año 2021.	D1: Tarjeta de crédito clásica	Compras	¿Las tarjetas de crédito más utilizada por los clientes, es la de compras ?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
				Disposición de efectivo	¿Con que frecuencia la entidad bancaria, le brinda a sus clientes disposición de efectivo en sus tarjetas de crédito?		
				Intereses	¿Sus clientes conocen de los intereses que la entidad financiera le cobra por el uso de su tarjeta de crédito?		
				Préstamo	¿Siendo funcionario de la entidad bancaria, ofrece a sus clientes con préstamos vigentes, una tarjeta de crédito?		
			D2: Tarjetas oro y platino	Línea de crédito	¿ Sus clientes utilizan el total de la línea de crédito de su tarjeta?		
				Cientes VIP	¿ Cuándo selecciona a un cliente VIP, lo hace en referencia a los ingresos y gastos que ellos generan, y sobre todo a la responsabilidad con sus pagos?		
				Servicios adicionales	¿Cuándo ofrece los servicios adicionales a las tarjetas de crédito, brinda información detallada, sobre los intereses o comisiones adicionales que se les cobrará?		
			D3: Tarjetas revolving	Cantidad Fija	¿Tiene clientes, que cuenten con tarjetas de crédito, la cual ofrezca una cuota fija mensual ?		
				Abonar	¿Con que frecuencia los clientes, hacen la cancelación del Pago Total de las cuota facturada en el mes de la tarjeta de crédito ?		

				Liquidación	¿Con que frecuencia los clientes, hacen la cancelación de la deuda total de la tarjeta de crédito ?		
			D4: Tarjetas de Puntos	Programas de puntos	¿Con que frecuencia sus clientes, utilizan el beneficio de los programas de puntos que ofrece la entidad bancaria?		
			D5: Tarjetas de crédito virtuales	Comercio en internet	¿La entidad bancaria en la que trabaja, ofrece a sus clientes, tarjetas de crédito virtuales?		
				Pay Pal	¿Los clientes tienen conocimiento sobre compras por internet, y la utilización de virtuales como Paypal u otros?		
			D6: Tarjetas Comerciales	Tarjetas de compras	¿Considera usted , que las tarjetas de compras que ofrecen las empresas, son útiles para realizar todo tipo de compras ya se de bienes o servicios?		
			D7: Tarjetas de empresas	Gastos Empresariales	¿ Los cliente con empresas, utilizan las tarjetas empresariales, para cubrir los gastos de sus trabajadores?		
			Variable 2: Centrales De Riesgo				
Problemas secundarios	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Indicadores	Criterio, enunciado, ítems		
¿Cómo se relaciona la Tarjeta de crédito clásica y las consultas a las central de riesgo en Instituciones financieras, Marcona - 2021?	Describir la relación de la Tarjeta de crédito clásica y las consultas a las central de riesgo en Instituciones financieras, Marcona - 2021.	Existe una relación directa entre la Tarjeta de crédito clásica y as consultas a las central de riesgo en Instituciones financieras, Marcona - 2021.	D8: Sobreendeudamiento financiero	Ingresos financieros	¿Los clientes o usuarios de tarjetas de crédito tienen conocimiento de elaboración del presupuesto familiar según los ingresos obtenidos?	1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	
				Gastos financieros	¿Con que frecuencia los clientes usuarios de tarjetas de crédito, ahorran parte de sus ingresos ?		
					¿Tiene clientes que para cubrir gastos adicionales, se han visto en la necesidad de solicitar otro préstamo o sacar dinero en efectivo de su tarjeta de crédito?		
					¿Los gastos realizados en el mes, ha generado a sus clientes un sobreendeudamiento, que lo imposibilita a cumplir con sus pagos mensuales?		
Capacidad económica financiera	¿Los clientes o usuarios de tarjetas de crédito, frecuentemente pagan sus gastos básicos como alimentos, ropa y otros servicios con tarjeta de crédito?						
¿Cómo se relaciona la Tarjeta de oro y platino y las consultas a las central	Describir la relación de la Tarjeta de oro y platino y las consultas a las central	Existe una relación directa entre la Tarjeta de oro y platino y las	D9: Morosidad financiera	Medida de riesgo financiero	¿ Considera usted, la calificación en centrales de riesgo de los clientes para ofrecer diferentes productos financieros como préstamos o tarjetas de crédito?		
				Incumplimiento de pago	¿Con qué frecuencia no ha pagado puntualmente sus obligaciones financieras como cuotas de Tarjetas de crédito o préstamos?		

de riesgo en Instituciones financieras, Marcona - 2021?	de riesgo en Instituciones financieras, Marcona - 2021	consultas a las central de riesgo en Instituciones financieras, Marcona - 2021		Crédito con atraso	¿ Tiene usted, clientes que actualmente tienen una deuda cuya cuota a vencido hace más de 30 días y tienen conocimiento sobre las penalidades por pago atrasado?	
¿Cómo se relaciona la Tarjetas revolving y las consultas a las central de riesgo en Instituciones financieras, Marcona - 2021?	Describir la relación de la Tarjetas revolving y las consultas a las central de riesgo en Instituciones financieras, Marcona - 2021	Existe una relación directa entre la Tarjetas revolving y as consultas a las central de riesgo en Instituciones financieras, Marcona - 2021	D10: Riesgo Crediticio	Impago	¿ Tienes clientes que no cumplieron con el pago de su tarjeta de crédito y son reportados a las centrales de riesgo por la entidad bancaria?	
¿Cómo es la relación de las Tarjetas de punto y as consultas a las central de riesgo en Instituciones financieras, Marcona - 2021.?	Describir la relación de las Tarjetas de punto y as consultas a las central de riesgo en Instituciones financieras, Marcona - 2021.	Existe una relación directa entre las Tarjetas de punto y as consultas a las central de riesgo en Instituciones financieras, Marcona - 2021.		Pago parcial	¿ Los clientes usuarios de tarjetas de crédito, frecuentemente pagan la cuota mínima del total facturado en el mes?	
¿Cómo es la relación de las	Describir la relación de las Tarjetas	Existe una relación directa		Demora en el pago	¿ Los clientes usuarios de tarjetas de crédito, tienen conocimiento de las penalidades e intereses que se cobra por pagar con atraso su cuota mensual?	
¿Cómo es la relación de las	Describir la relación de las Tarjetas	Existe una relación directa	D11: Solidez del sistema financiero	Indicadores de solidez financiera	¿ Con que frecuencia la entidad financiera en el año 2021, ofreció refinanciamiento de deudas a sus clientes usuarios de tarjetas de crédito?	1. Nunca 2. Casi nunca

Tarjetas de créditos virtuales y as consultas a las central de riesgo en Instituciones financieras, Marcona - 2021?	de créditos virtuales y as consultas a las central de riesgo en Instituciones financieras, Marcona - 2021.	entre las Tarjetas de créditos virtuales y as consultas a las central de riesgo en Instituciones financieras, Marcona - 2021.				3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
¿Cómo es la relación de las tarjetas comerciales y las consultas a las central de riesgo en Instituciones financieras, Marcona - 2021?	Describir la relación de las tarjetas comerciales y las centrales de riesgo en Instituciones financieras Año 2021	Existe una relación directa entre las tarjetas comerciales y las centrales de riesgo en Instituciones financieras Año 2021	D12: Calidad de los activos	Riesgo de crédito	¿Considera usted, que si el cliente está pagando deudas con atrasos , representa un riesgo crediticio para las entidades financieras ?	
¿Cómo es la relación de las tarjetas de empresas y las consultas a las central de riesgo en Instituciones financieras, Marcona - 2021?	Describir la relación de las tarjetas de empresas y las consultas a las central de riesgo en Instituciones financieras, Marcona - 2021	Existe una relación directa entre las tarjetas de empresas y las consultas a las central de riesgo en Instituciones financieras, Marcona - 2021		Aumentar las provisiones	¿Si usted como funcionario del banco ofrece un producto financiero a un cliente el cual reporta atrasos en los pagos de sus deudas, toma las provisiones necesarias para hacer frente a esas situaciones?	
				Pérdidas esperadas	¿Tiene clientes que considere como perdida, por tener deudas de más de 2 años ?	

Anexo 3. Validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: FRIAS GUEVARA ROBERTH
1.2. Especialidad del Validador: CPC. Dr. Administración
1.3. Cargo e Institución donde labora: UCV-DTP
1.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
1.5. Autor del instrumento: Fiestas Jiménez Karen y Huamán Gálvez Lizandra Verónica

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Está adecuado para evaluar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en cantidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Define las estrategias que responde al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de estudio a que pertenece el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

Lima, 21 de noviembre del 2021


Firma de experto informante
DNI: 08312356
Teléfono: 939376605

V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**Variable 1: Tarjeta de Crédito**

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		



Variable 2: Consultas a las Centrales de Riesgo

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		
Ítem 13	X		
Ítem 14	X		
Ítem 15	X		

Lima, 21 de noviembre del 2021


.....
Firma de experto informante

DNI: 08312356

Teléfono: 939376605

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

CUESTIONARIO DE ENCUESTA REFERIDO A “Las Tarjetas de Crédito y su Relación con las Consultas a las Centrales de Riesgo En Instituciones Financieras, Marcona - 2021”

Estimado(a) trabajador(a) reciba mis saludos cordiales, el presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por finalidad obtener información para elaborar una tesis acerca de “Las Tarjetas de Crédito y su Relación con las Consultas a las Centrales de Riesgo En Instituciones Financieras, Marcona - 2021”.

Solicito su colaboración para que responda con sinceridad el presente instrumento que es confidencial y de carácter anónimo.

Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el grado de Contador Público; nunca se comunicarán los datos individuales a terceros.

Con las afirmaciones que a continuación se exponen, algunos encuestados están de acuerdo y otros en desacuerdo. Por favor, exprese con sinceridad marcando con “X” en una sola casilla de las siguientes alternativas:

- 5. Siempre
- 4. Casi siempre
- 3. A veces
- 2. Casi nunca
- 1. Nunca

VARIABLE 1: LAS TARJETAS DE CREDITO

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
Dimensión 1. Tarjetas de crédito clásica						
1	¿Las tarjetas de crédito más utilizada por los clientes, es la de compras ?					
2	¿Con que frecuencia los clientes solicitan disposición de efectivo en sus tarjetas de crédito?					
3	¿Sus clientes tienen conocimiento de los intereses que la entidad financiera cobra por el uso de la tarjeta de crédito?					
4	¿Ofrece tarjetas de crédito, a clientes que tienen préstamos vigentes?					
Dimensión 2. Tarjetas oro y platino						
5	¿ Sus clientes utilizan el total de la línea de crédito de su tarjeta?					
6	¿Cuándo selecciona a un cliente VIP, lo hace en referencia a los ingresos y gastos que ellos generen, y sobre todo a la responsabilidad con sus pagos?					



7	¿Cuándo ofrece los servicios adicionales a las tarjetas de crédito, brinda información detallada, sobre los intereses o comisiones adicionales que se les cobrará a los clientes?					
Dimensión 3. Tarjeta Revolving						
8	¿Tiene clientes, que cuentan con tarjetas de crédito, la cual ofrezca una cuota fija mensual ?					
9	¿Con que frecuencia los clientes, cumplen con el Pago Total de la cuota facturada en el mes de la tarjeta de crédito ?					
10	¿Con que frecuencia los clientes, hacen la cancelación de la deuda total de la tarjeta de crédito ?					
Dimensión 4. Tarjeta de Punto						
11	¿Con que frecuencia sus clientes, utilizan el beneficio de los programas de puntos que ofrece la entidad bancaria?					
Dimensión 5. Tarjetas de créditos virtuales						
12	¿La entidad bancaria en la que trabaja, ofrece a sus clientes, tarjetas de crédito virtuales?					
13	¿Los clientes tienen conocimiento sobre compras por internet, y la utilización de virtuales como PayPal u otros?					
Dimensión 6. Tarjetas Comerciales						
14	¿Considera usted, que las tarjetas de compras que ofrecen las empresas, son útiles para realizar todo tipo de compras ya se de bienes o servicios?					
Dimensión 6. Tarjetas de Empresas						
15	¿Los clientes con empresas, utilizan las tarjetas empresariales, para cubrir los gastos de sus trabajadores?					

VARIABLE 2: CONSULTAS A LAS CENTRALES DE RIESGO

N°	PREGUNTAS	5	4	3	2	1
Dimensión 1. Sobre endeudamiento Financiero						
16	¿Los clientes o usuarios de tarjetas de crédito tienen conocimiento de elaboración del presupuesto familiar según los ingresos obtenidos?					
17	¿Con que frecuencia los clientes usuarios de tarjetas de crédito, ahorran parte de sus ingresos?					
18	¿Tiene clientes que, para cubrir gastos adicionales, se han visto en la necesidad de solicitar otro préstamo o sacar dinero en efectivo de su tarjeta de crédito?					



19	¿Los gastos realizados en el mes, ha generado a sus clientes un sobreendeudamiento, que lo imposibilita a cumplir con sus pagos mensuales?				
20	¿Los clientes o usuarios de tarjetas de crédito, frecuentemente pagan sus gastos básicos como alimentos, ropa y otros servicios con tarjeta de crédito?				
Dimensión 2. Mercedad Financiera					
21	¿Considera usted, la calificación en centrales de riesgo de los clientes para ofrecer diferentes productos financieros como tarjetas de crédito?				
22	¿Con qué frecuencia sus clientes, no han pagado puntualmente sus obligaciones financieras como cuotas de Tarjetas de crédito?				
23	¿Tiene usted, clientes que actualmente tienen una deuda cuya cuota a vencido hace más de 30 días y tienen conocimiento sobre las penalidades por pago atrasado?				
Dimensión 3. Riesgo Crediticio					
24	¿Tienes clientes que no cumplieron con el pago de su tarjeta de crédito y son reportados a las centrales de riesgo por la entidad bancaria?				
25	¿Los clientes usuarios de tarjetas de crédito, frecuentemente pagan la cuota mínima del total facturado en el mes?				
26	¿Los clientes usuarios de tarjetas de crédito, tienen conocimiento de las penalidades e intereses que se cobra por pagar con atraso su cuota mensual?				
Dimensión 4. Solidez del Sistema Financiero					
27	¿Con qué frecuencia la entidad financiera en el año 2021, ofreció refinanciamiento de deudas a sus clientes usuarios de tarjetas de crédito?				
Dimensión 5. Calidad de Activos					
28	¿Considera usted, que si el cliente está pagando deudas con atrasos, representa un riesgo crediticio para las entidades financieras ?				
29	¿Si usted como funcionario del banco ofrece un producto financiero a un cliente el cual reporta atrasos en los pagos de sus deudas, toma las provisiones necesarias para hacer frente a esas situaciones?				
30	¿Tiene clientes que considere como perdida, por tener deudas de más de 2 años ?				

¡Gracias por su colaboración!



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del Informante: Mgtr. María Elena Medina Guevara
I.2. Especialidad del Validador: Maestro en Administración de Negocios
I.3. Cargo e Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
I.5. Autor del Instrumento: Fiestas Jimenez Karen y Huaman Galvez Lizandra Veronica

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					90%
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica					90%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					90%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					90%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					90%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					90%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responde al propósito de la investigación					90%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					90%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					90%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN						90%

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, Incrementar o suprimir en los Instrumentos de Investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%

Lima, 17 de febrero del 2022

Firma de experto Informante
DNI: 09566617
Teléfono: 963848046

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mgtr. Marcelo Dante, Gonzales Matos
- I.2. Especialidad del Validador: Magister
- I.3. Cargo e Institución donde labora:
- I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta
- I.5. Autor del instrumento: Fiestas Jimenez Karen y Huaman Galvez Lizandra Veronica

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Está expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Lima, 17 de febrero del 2022

80%



Firma de experto informante

DNI: 08711426

Teléfono: 997929078

ANEXO 4 Matriz del piloto

Variable	CUESTIONARIO VARIABLE INDEPENDIENTE: TARJETAS DE CREDITO															CUESTIONARIO VARIABLE INDEPENDIENTE: CENTRALES DE RIESGO															
Nº / Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
Numero	T. de credito clasica				T. oro y platino			T. Revolving			T. Punt	T. Virtuales	T. Com	T. de Empr	Sobreendeudamiento Financiero				Morosidad Financier			Riesgo Crediticio			Solidez del	Calidad de los activos					
1	5	5	2	3	5	5	5	1	3	4	5	4	5	5	3	3	4	5	1	4	5	4	1	1	3	1	5	5	5	5	
2	5	4	2	5	2	4	5	5	4	4	3	4	3	3	1	3	5	5	2	3	5	3	2	3	3	1	5	4	3	2	
3	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	2	4	5	2	4	3	3	3	2	4	4	3	5	2	
4	5	5	2	4	3	4	5	4	4	2	4	2	3	4	4	3	3	3	4	3	5	3	3	3	2	2	4	4	4	3	
5	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	5	3	2	2	4	3	2	5	2	2	
6	4	3	3	2	4	5	3	2	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	4	5	2	3	3	2	1	5	3	5	3	
7	2	2	3	4	5	3	5	3	4	4	4	5	2	3	3	3	3	5	2	4	4	2	4	2	2	3	5	5	4	2	
8	5	5	3	3	5	4	5	3	3	4	4	2	2	4	2	3	3	5	2	4	4	2	3	2	2	4	4	4	5	2	
9	4	3	1	4	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	3	2	3	5	3	5	5	2	5	3	3	1	4	4	4	2	
10	4	4	4	5	4	5	4	4	3	3	4	4	1	5	4	1	3	3	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	2	2	
11	3	4	1	5	3	3	5	1	5	4	4	5	4	4	2	3	2	4	2	4	5	2	2	4	1	2	4	4	4	2	
12	1	1	1	3	1	1	4	2	1	5	3	5	1	3	3	1	1	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	
13	2	2	1	4	1	1	1	1	5	5	5	5	1	2	4	3	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	5	3	1	1	
14	2	2	3	5	3	2	4	2	1	5	3	2	3	3	3	2	4	4	2	2	4	1	4	1	2	1	5	4	1	1	
15	1	1	1	3	2	1	3	3	1	3	5	2	3	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	
16	2	1	1	4	2	4	5	1	2	5	5	3	1	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	1		
17	2	1	2	5	1	3	4	1	1	5	3	3	1	5	2	1	2	1	5	5	1	1	1	1	1	5	3	1	1		
18	3	3	5	5	1	1	1	1	1	5	4	1	1	2	2	3	1	2	3	3	1	1	1	1	1	2	5	3	1	1	
19	4	4	1	5	2	3	4	1	2	4	5	2	1	4	2	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1		
20	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1
21	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	2	2	1	1	
22	5	4	1	5	5	3	5	1	2	5	3	4	1	5	1	1	1	5	1	3	1	1	3	1	1	2	5	5	3	1	

Fuente: Elaboración propia