

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

Tesis

Gestión de tarjetas crédito y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la provincia de Huancayo-2022

Frank Mayk Acuña Terbullino

Para optar el Título Profesional de
Contador Público

Huancayo, 2024

Repositorio Institucional Continental
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa
DE : **Ma. Rubén Calero Romero**
Asesor de trabajo de investigación
ASUNTO : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación
FECHA : 13 de Agosto de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

Título:

“GESTIÓN DE TARJETAS CRÉDITO Y LOS INDICES DE MOROSIDAD EN LAS ENTIDADES BANCARIAS DE LA PROVINCIA DE HUANCAYO - 2022”

Autores:

1. Frank Mayk Acuña Terbullino – EAP. Contabilidad

Se procedió con la carga del documento a la plataforma “Turnitin” y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 20 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores N° de palabras excluidas (**en caso de elegir “SI”**): SI NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

La firma del asesor obra en el archivo original
(No se muestra en este documento por estar expuesto a publicación)

Asesor:

Dr. Rubén Calero Romero

DEDICATORIA

La investigación está dedicada a mis padres quienes nunca dejaron de motivarme y que siempre me dijeron que yo podía lograr todo lo que me proponga.

También a mi hijo que siempre estuvo alegrándose en todo el trayecto de mi elaboración de mi tesis.

Y para ti que estas leyendo esta dedicatoria para que pueda servirte y ayudarte mucho en tus finanzas personales.

Frank Acuña

AGRADECIMIENTO

Primero, siempre agradecer a Dios, que me ha sabido guiar por diferentes caminos y ahora me permite vivir de lo que más me gusta hacer.

Recuerdo cuando empecé a otorgar mi primera tarjeta de crédito me sentí tan nervioso al orientar sobre su adecuado uso.

Ahora me siento muy a gusto poder apoyar a muchas personas como usar correctamente una tarjeta de crédito.

Frank Acuña

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	xiii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xv
RESUMEN	xvii
ABSTRACT.....	xix
INTRODUCCIÓN	20
CAPÍTULO I	22
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	22
1.1. Delimitación de la investigación.....	22
1.1.2 Territorial	22
1.1.2 Temporal.....	22
1.1.3 Conceptual	22
1.3 Planteamiento del problema.....	23
1.3 Formulación del Problema.....	32
1.3.2 Problema general	32
1.3.2 Problemas específicos.....	32
1.4 Objetivos	33

1.4.1	Objetivo general.....	33
1.4.2	Objetivos específicos	33
1.5	Justificación	34
A.	Justificación teórica	34
B.	Justificación práctica.....	34
CAPÍTULO II.....		35
MARCO TEÓRICO.....		35
2.1	Antecedentes del estudio.....	35
2.1.1	Artículos científicos	35
2.1.2	Tesis internacionales y nacionales	38
a)	Tesis Internacionales.....	38
b)	Tesis Nacionales	40
c)	Tesis Locales.....	42
2.2)	Bases Teóricas Científicas	43
A.	Definición Tarjetas de Crédito.....	44
a)	Tipos de Tarjetas de Crédito	45
d)	Beneficios de una Tarjeta de Crédito.....	46
e)	Factores que inciden en el inadecuado uso de tarjetas.....	48
f)	Dimensiones de las Tarjetas de Crédito.....	48
B.	Definición de Morosidad	52

a)	Categorías del Infocorp que indican clasificación de Morosidad	53
b)	Medidas para prevenir la Morosidad	55
c)	Factores que inciden en el incremento de la morosidad	56
d)	Dimensiones de Morosidad.....	57
a.	Incumplimiento de Pagos.....	57
b.	Clasificación del Deudor.....	57
2.3)	Definición de Términos Básicos	58
CAPÍTULO III.....		62
HIPÓTESIS Y VARIABLES		62
3.1.	Hipótesis de la Investigación.....	62
3.1.1.	Hipótesis General	62
3.1.2.	Hipótesis Específicas	62
3.2.	Identificación y clasificación de Variables	63
3.3.	Operacionalización de las variables	64
CAPÍTULO IV		67
METODOLOGÍA.....		67
4.	Metodología	67
4.1.	Enfoque de la Investigación	67
4.2.	Tipo de Investigación	68

4.3. Nivel de Investigación.....	68
4.4. Métodos de Investigación	68
4.4.1. Método General	68
4.4.1. Métodos Específicos.....	69
4.5. Diseño de Investigación	70
4.6. Población y Muestra.....	72
4.6.1. Población	72
4.6.2. Muestra	72
4.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos	73
4.7.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	73
4.7.2. Instrumentos de recolección de datos	75
4.7.2.1 Confiabilidad del Instrumento	76
4.7.2.2 Validez del instrumento de Recolección	77
4.7.2.3 Recolección de datos	78
4.8. Técnicas estadísticas de análisis de datos	79
A. Procesamiento de Datos	79
B. Análisis de Datos	79
CAPÍTULO V	81
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	81
5.1. Descripción del Trabajo de campo	81

5.2. Presentación de resultados	81
5.2.1. Análisis de los Datos Generales.....	81
5.2.2. Tarjetas de Crédito.....	85
5.2.2.2 Tarjetas Oro.....	89
5.2.2.3 Tarjetas Platinum	90
5.2.2.4 Tarjetas Signature.....	92
5.2.2.5 Tarjetas Black.....	93
5.2.3. Morosidad	94
5.2.3.1 Incumplimiento de Pagos.....	96
5.2.3.2 Clasificación del Deudor.....	98
5.3. Contrastación de hipótesis	99
5.3.1. Prueba de Hipótesis General.....	99
5.3.2. Prueba de Hipótesis Especifica (a)	101
5.3.3. Prueba de Hipótesis Especifica (b)	103
5.3.4. Prueba de Hipótesis Especifica (c)	105
5.3.5. Prueba de Hipótesis Especifica (d)	107
5.3.6. Prueba de Hipótesis Especifica (e)	109
5.4. Discusión de resultados.....	111
5.4.1. Respecto al Objetivo Principal o General.....	111
5.4.2. Referente al Objetivo Específico (a).....	112

5.4.3.	Referente al Objetivo Específico (b).....	112
5.4.4.	Referente al Objetivo Específico (c).....	112
5.4.5.	Referente al Objetivo Específico (d).....	113
5.4.6.	Referente al Objetivo Específico (e).....	113
CONCLUSIONES		114
RECOMENDACIONES.....		117
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....		119

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: El sector de Finanzas – Tarjetas de crédito	28
Tabla 2: Porcentaje de uso de tarjetas de crédito según el límite de crédito	28
Tabla 3: Tarjetas de Créditos según el BCP	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4: Tarjetas de Créditos según el SCOTIABANK ...	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5: Tarjetas de Créditos según el INTERBANK.....	50
Tabla 6: Tarjetas de Créditos según el BBVA.....	51
Tabla 7: Tarjetas de Crédito.....	76
Tabla 8: Morosidad.....	77
Tabla 9: Cuadro de Estadística de Fiabilidad	76
Tabla 10: Cuadro de interpretación de confiabilidad.....	77
Tabla 11: Cuadro de valoración de especialistas	78
Tabla 12: Datos Generales – Edad.....	82
Tabla 13: Datos Generales – Sexo.....	83
Tabla 14: Datos Generales – Nivel de Estudios.....	84
Tabla 15: Datos Generales – Cargo	84
Tabla 16: Distribución de encuestados de la variable Tarjetas de Crédito.....	86
Tabla 17: Distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas Clásicas.....	87
Tabla 18: Distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas Oro.....	89
Tabla 19: Distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas Platinum	90
Tabla 20: Distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas Signature.....	92
Tabla 21: Distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas Black.....	93
Tabla 22: Distribución de encuestados de la variable Morosidad	95

Tabla 23: Distribución de encuestados de la dimensión Incumplimiento de Pagos	96
Tabla 24: Distribución de encuestados de la dimensión Clasificación del Deudor	98
Tabla 25: Correlación de Rho de Spearman – Tarjetas de Crédito * Morosidad	100
Tabla 26: Correlación de Rho de Spearman – Tarjetas clásicas * Morosidad.....	102
Tabla 27: Correlación de Rho de Spearman – Tarjetas Oro * Morosidad.....	104
Tabla 28: Correlación de Rho de Spearman – Tarjetas Platinum * Morosidad	106
Tabla 29: Correlación de Rho de Spearman – Tarjetas Signature * Morosidad.....	108
Tabla 30: Correlación de Rho de Spearman – Tarjetas Black * Morosidad.....	110

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Adopción de pagos a crédito en América Latina - 2023	25
Figura 2: Índices de Morosidad en relación con las Tarjetas de Crédito.....	30
Figura 3: Porcentaje de adultos con tarjetas de crédito por departamento - 2022.	32
Figura 4: Análisis de Datos Generales -Edad	82
Figura 5: Análisis de Datos Generales -Sexo	83
Figura 6: Análisis de Datos Generales -Nivel de Estudios.....	84
Figura 7: Análisis de Datos Generales -Cargo.....	85
Figura 8: Distribución de encuestados de la variable Tarjetas de Crédito.....	86
Figura 9: Distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas Clásicas	88
Figura 10: Distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas Oro	89
Figura 11: Distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas Platinum	91
Figura 12: Distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas Signature	92
Figura 13: Distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas Black	93
Figura 14: Distribución de encuestados de la variable Morosidad.....	95
Figura 15: Distribución de encuestados de la dimensión Incumplimiento de Pagos.....	97
Figura 16: Distribución de encuestados de la dimensión Clasificación del Deudor.....	98

Índice de Apéndices

Apendice A: Matriz de consistencia	127
Apendice B: Matriz de operacionalización de variables.....	128
Apendice C: Matriz de recolección de datos	130
Apendice D: Instrumento de recolección de datos	132
Apendice E: Instrumento de Opinión de Expertos	134
Apendice F: Fotografías del trabajo de campo	139

RESUMEN

El estudio realizado lleva por título “Gestión de tarjetas de crédito y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la provincia de Huancayo - 2022.” , pretende incentivar una gestión adecuada de las tarjetas de crédito para evitar el incremento de la morosidad y sus repercusiones económicas en los usuarios. A partir de lo analizado, se establece la siguiente cuestión general: ¿Qué relación existe entre la Gestión de tarjetas de crédito y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022?; se consideró como objetivo central: Determinar cuál es la relación que existe entre la gestión de tarjetas de crédito y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022. Para obtener los resultados, se empleó principalmente el método de investigación científica, caracterizado por su enfoque cuantitativo de tipo aplicado, nivel correlacional y diseño descriptivo correlacional no experimental de tipo transversal. Se aplicó un cuestionario a 21 colaboradores de Scotiabank para recopilar la información necesaria, dado que se tenía acceso a dichos datos. Mediante este proceso se validó la hipótesis principal de que Existe relación directa y significativa entre la Gestión de tarjetas de crédito y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022. Como resultado, se evidenció una correlación significativa entre las variables analizadas, con un coeficiente de Spearman de 0.902, indicando una correlación positiva alta. Esto respalda la hipótesis planteada en la investigación, concluyendo que una gestión adecuada de las tarjetas de crédito puede prevenir que los usuarios incurran en pagos elevados debido a morosidad.

Palabras claves: Gestión, créditos, validación de información, evaluación, morosidad.

ABSTRACT

The research conducted is titled "Credit Card Management and Delinquency Rates in Banking Institutions in the Province of Huancayo - 2022." Its objective is to promote effective credit card management to prevent a rise in delinquency rates, thereby avoiding financial harm to users. Consequently, the main question posed was: What is the relationship between credit card management and delinquency rates in banking institutions in the Province of Huancayo - 2022? The primary objective was to determine the correlation between credit card management and delinquency rates in banking institutions in the Province of Huancayo - 2022. To obtain the results, scientific research was employed as the primary method, characterized by its applied nature, correlational level, and non-experimental correlational descriptive design of a cross-sectional study. A questionnaire was administered to 21 employees of Scotiabank, the financial institution under study, due to accessibility to information. Through this methodology, the central hypothesis asserting a direct and significant relationship between credit card management and delinquency rates in banking institutions in the Province of Huancayo - 2022, was tested. As a result, a correlation coefficient of $\alpha = 0.902$ was obtained for the study variables, determined through Spearman's Rank coefficient, indicating a strong positive correlation. This finding supported the research hypothesis, leading to the conclusion that effective credit card management enables users to avoid high delinquency rates.

Keywords: Management, credits, information validation, evaluation, delinquency.

INTRODUCCIÓN

El estudio realizado cobra vital importancia para la salud financiera de los portadores de tarjetas, ya que estas son una herramienta financiera más utilizada en la actualidad, por lo que siguen generándose más y mejores ofertas en este campo en consecuencia, las tarjetas de crédito posibilitan efectuar compras de manera ágil cuando no se dispone de efectivo o para financiar gastos a mediano o largo plazo, un buen uso de las tarjetas de crédito permite mayor comodidad, financiar compras necesarias, crear historial crediticio, acceso a recompensas, pero si no se realiza de una manera eficiente puede generar pago de tasas de interés muy altas y por ende generar altos índices de morosidad. En definitiva, la investigación busca contribuir a la construcción de una cultura financiera responsable de tarjetas, lo que redundará en un mejor bienestar para los usuarios y un sistema financiero más sólido.

El estudio realizado lleva por título “Gestión de tarjetas de crédito y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022”, Se trató de una labor analítica y documentada que tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión de tarjetas de crédito y los niveles de morosidad en las instituciones bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

Por lo tanto la investigación se ejecutó en base a cinco capítulos, los cuales están estructurados de acuerdo con el reglamento de la universidad y se detallan de la siguiente manera:

En el primer capítulo, se examinó el enfoque del problema, tomando en cuenta las delimitaciones territoriales, temporales y conceptuales. Se llevó a cabo la fundamentación del problema, se delinearón los problemas generales y específicos, se establecieron los objetivos generales y específicos, y se proporcionó una justificación teórica y práctica.

En el segundo capítulo, se examinaron los precedentes de la investigación a través de revisión de artículos científicos y tesis tanto a nivel nacional como internacional. Además, se analizaron las bases teóricas-científicas, se definieron los términos básicos pertinentes y se abordó el marco legal relacionado con el tema de estudio.

En el tercer capítulo, se establecieron la hipótesis general y las específicas, se identificaron y categorizaron las variables pertinentes, y se llevó a cabo la operacionalización de dichas variables.

En el cuarto capítulo, se detalló la metodología, incluyendo el enfoque, tipo, nivel, métodos (tanto generales como específicos), diseño, muestra y se describieron las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos.

En el quinto capítulo, se abordaron aspectos como la descripción de la labor de campo, la presentación de los resultados obtenidos, la evaluación de las hipótesis planteadas y, finalmente, se llevó a cabo un análisis y discusión de dichos resultados.

Al finalizar, se expusieron las conclusiones derivadas del estudio, se formularon recomendaciones basadas en los hallazgos, se incluyeron las referencias bibliográficas utilizadas y se adjuntaron los anexos pertinentes.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1.1.Delimitación de la investigación

1.1.2 Territorial

El estudio investigó y examinó los datos relacionados con la gestión de tarjetas de crédito y los niveles de morosidad durante el año 2022 en las entidades bancarias localizadas en la provincia de Huancayo, dentro del departamento de Junín, como parte del sector financiero. Todos los antecedentes mencionados anteriormente fueron el punto de partida de esta investigación.

1.1.2 Temporal

En cuanto a la definición temporal, se consideró un período fiscal de un año que comienza el 5 de enero de 2022 en este periodo se investigó sobre la gestión de las tarjetas de crédito y se culminó con el informe final de la tesis el 15 de agosto del 2023. Cabe indicar que se analizó las operaciones concernientes a las tarjetas del crédito y la morosidad durante el año 2022.

1.1.3 Conceptual

Este estudio se enmarca en el ámbito contable, centrándose específicamente en un tema financiero. Desde una perspectiva académica, se exploró la gestión de tarjetas de crédito y los niveles de morosidad. Esto permitió comprender el comportamiento de los usuarios de tarjetas de crédito y su conexión con el aumento

en los niveles de morosidad, resultado de un manejo inadecuado, influenciado por diversos factores que se detallarán a lo largo del estudio.

1.3 Planteamiento del problema

Latinoamérica ha experimentado un progreso notable en materia de inclusión financiera, pero aún queda un trecho considerable por recorrer. Un estudio de la consultora Americas Market Intelligence revela que en Latinoamérica existe una brecha significativa en la adopción de productos financieros (Americas Market Intelligence, 2023, p. 1).

Brasil se destaca como el líder en la penetración de tarjetas de crédito en Latinoamérica, con un índice del 40%, mientras que Perú, México y Colombia aún no alcanzan el 20%. Sin embargo, un ranking global de 2021 que analiza la misma variable en 121 países ubica a Brasil en el puesto 26, lo que revela que, si bien es líder regional, aún hay espacio para mejorar a nivel mundial (Statista, 2021).

Un estudio realizado por la firma Statista revela que el uso de tarjetas de crédito varía considerablemente entre los países de Latinoamérica.

En el año 2021, la distribución de los porcentajes de usuarios de tarjetas de crédito se presentaba de la siguiente forma: (Statista, 2021)

- ✓ Brasil: 36%
- ✓ Uruguay: 33%
- ✓ Argentina: 26%
- ✓ Costa Rica, Perú y Colombia: 11%
- ✓ Ecuador: 10%
- ✓ Bolivia: 8%
- ✓ Venezuela: 5%

Estas cifras evidencian que Brasil y Uruguay tienen los niveles más altos de penetración con respecto a tarjetas, Argentina se encuentra posicionado de forma intermedia y los países de Costa Rica, Perú, Colombia, Ecuador, Bolivia y Venezuela presentan un menor uso de este producto (Statista, 2021).

Actualmente se ha observado una significativa disminución en la cantidad de individuos que optan por utilizar este producto como medio de financiamiento, llegando a un 17% (Statista, 2021).

El 96% de los usuarios que abandonan el sistema de tarjetas de crédito pertenecen a niveles sensibles económicamente de la población y estas personas se ven obligadas a buscar alternativas para financiar sus compras (Minsait, 2023).

En Colombia, la cantidad de tarjetas de crédito vigentes experimentó un crecimiento del 8% en agosto de 2022, con un total de 16 millones de plásticos. Sin embargo, este aumento se vio contrarrestado por un notable incremento en las cancelaciones de tarjetas, principalmente a causa del incremento en los intereses, que se inició en septiembre - 2021.

Para muchos, este producto es una herramienta invaluable para la gestión financiera y la financiación de grandes gastos (Statista, 2021).

Un reciente estudio llamado "Patrones de uso en medios de pago", llevado a cabo por Minsaits, examina la periodicidad con la que se utilizan las tarjetas de crédito para efectuar desembolsos a crédito en nueve naciones alrededor del mundo, siendo siete de ellas países latinoamericanos (Minsait, 2023).

Un análisis reciente de las tendencias de pago en Latinoamérica revela que Brasil y la República Dominicana lideran el consumo de este producto. Estos dos países,

alrededor del 82% y 75% de la población con tarjeta de crédito, respectivamente, afirma usarla siempre o casi siempre para este fin.

Si bien Colombia presenta la menor tasa de penetración de pagos a crédito en Latinoamérica (alrededor del 60%), el estudio de Minsait sugiere que este porcentaje podría ser significativamente superior. El informe indica que una tasa de interés preferencial o un tipo de interés más bajo podría incentivar un mayor consumo de este producto (Minsait, 2023)

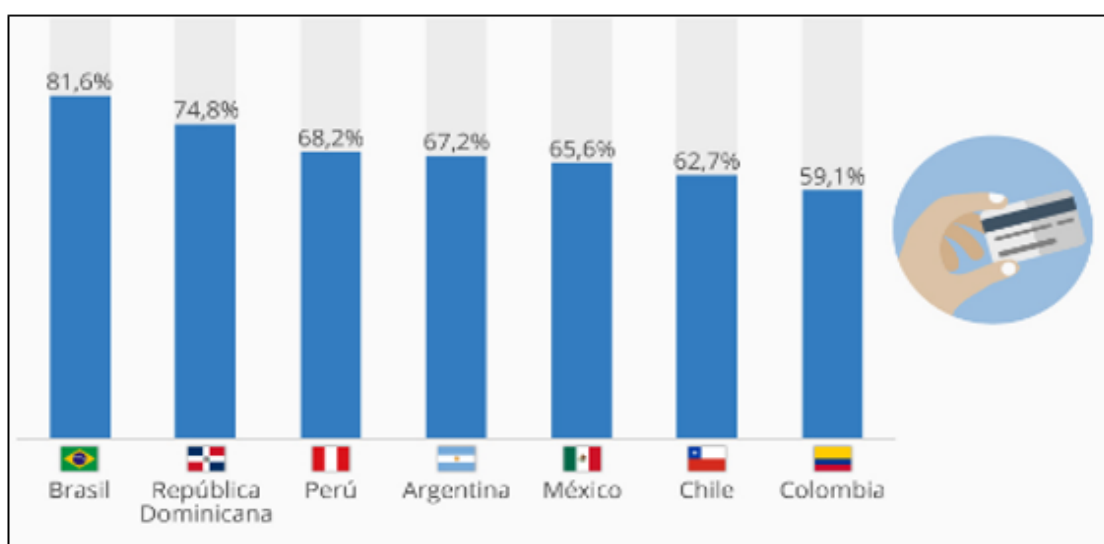


Figura 1. Adopción de pagos a crédito en América Latina – 2023

Nota. Informe Minsait de Tendencias de Medios de Pago

El sistema financiero peruano, pilar fundamental de la economía nacional, se encuentra compuesto por bancos y entidades no bancarias. La industria de las tarjetas de crédito se ha enfrentado a un desafío apremiante en los últimos tiempos: un aumento notable en las tasas de morosidad, lo que refleja una tendencia preocupante de clientes que descuidan sus compromisos financieros (SBS & AFP, 2023, p. 5)

Antes de la pandemia, la economía peruana gozaba de un crecimiento constante. Esto trajo consigo un aumento en la creación de oportunidades laborales y un importante poder adquisitivo.

En este contexto, se observó una mayor necesidad de acceder a este producto financiero, siendo ello el instrumento más utilizado. Sin embargo, la falta de conocimiento, organización o voluntad para usarlas responsablemente y cumplir con las obligaciones de pago ha generado serias deficiencias en este sector.

Es importante destacar que el panorama económico a partir de la mitad del año 2020 se deterioró rápidamente, lo que impactó negativamente en este producto crediticio. En consecuencia los bancos adoptaron una postura más conservadora en la evaluación de créditos, lo que generó una reducción en la oferta de productos crediticios. (World Bank, 2021, p. 10); además se menciona que el mercado de tarjetas de crédito fue un sector considerablemente afectado por la crisis sanitaria. Las medidas confinatorias y de distanciamiento social provocaron el cierre de muchos comercios, lo que ha reducido significativamente el uso de las tarjetas de crédito. (World Bank, 2021, p. 10)

El saldo de tarjetas de crédito experimentó una disminución constante durante el año 2020 y la mayor parte del 2021. Sin embargo, en octubre de 2021 se observó un crecimiento por primera vez, el cual se concentró principalmente en clientes de bancos grandes y especializados en este producto. (World Bank, 2021, p. 10)

El mercado de tarjetas de crédito se caracteriza por una alta segmentación, lo que implica que existen diferentes tipos de consumidores con distintos perfiles y necesidades. Esta segmentación del mercado toma importancia al momento de evaluar aspectos conductuales de los consumidores y los riesgos asociados a este producto. En particular,

esta variable indica el nivel de ingresos del acreedor y, por lo tanto, del riesgo que representa para la entidad financiera. Por esta razón, es fundamental que las entidades financieras consideren la segmentación del mercado a la hora de diseñar sus productos y estrategias de marketing. (Oliver, 2019, p. 5)

También es crucial que los consumidores estén al tanto de los peligros vinculados al empleo de tarjetas de crédito y que las usen de manera responsable.

Con respecto a los saldos de este producto se evidencia un aumento significativo desde el comienzo del cuarto trimestre, especialmente entre usuarios con importes superiores a S/ 3,000.00. (Oliver, 2019, p. 5)

En específico, la mayor contribución al aumento de los saldos se concentró en el grupo de clientes que tienen líneas de crédito superiores a S/ 20 mil. Este grupo exhibe tasas de morosidad del 2,5% para marzo de 2022, cifra inferior al promedio del sistema financiero en ese segmento de crédito, que es del 4,7%. Los bancos más grandes son los que están más expuestos a estos prestatarios. **(BCRP, 2023)**.

Tabla 1*El sector de Finanzas – Tarjetas de crédito*

	Número de Deudores (miles)			Saldo (mill. S/)				Porcentaje de utilización ^{2/3/}			
	Total ^{1/} Mar.22	Var. % IVT.21	Var. % IT.22	Saldo Mar.22	Var. % IVT.21	Var. % IT.22	Ratio de Morosidad (%)	Feb.20	Set.21	Dic.21	Mar.22
Sistema Financiero	4 111	2,5	4,0	14 391	12,3	6,8	4,7	29,5	17,8	19,6	20,4
Por rango de línea de crédito:											
Línea de crédito cancelada	26	-5,1	5,5	264	-10,4	-5,2	90,7	-	-	-	-
Menor a S/ 1 000	1 114	-3,6	1,0	168	9,5	-1,2	8,5	58,5	51,3	55,4	55,1
Entre S/1 000 y S/ 3 000	1 830	2,9	4,0	1 111	14,9	1,9	5,2	48,7	43,1	46,9	46,7
Entre S/ 3 000 y S/ 10 000	1 744	4,2	5,5	2 781	16,5	7,1	3,5	34,7	27,3	29,9	30,4
Entre S/ 10 000 y S/ 20 000	852	3,9	5,1	2 381	15,2	8,1	2,8	27,0	17,8	19,8	20,9
Más de S/ 20 000	734	5,1	5,6	7 686	10,8	7,6	2,5	26,2	12,9	14,3	15,1
Por grupo de Entidad:											
Bancos Grandes	2 364	6,2	6,0	9 717	9,8	6,5	4,9	29,1	16,3	17,7	18,4
Bancos Medianos	302	-0,4	0,2	762	3,0	-1,6	5,3	23,7	17,0	18,5	19,6
Bancos Especializados	2 137	2,4	2,8	2 144	18,9	1,4	4,5	30,9	21,8	24,2	23,8
No Banca	1 676	-3,1	3,2	1 768	26,3	20,3	3,0	32,9	21,4	24,1	26,4

Nota. Banco Central de Reserva del Perú – Balance de comprobación y reporte crediticio consolidado

Por otro lado la proporción de clientes que utilizan más líneas de crédito está aumentando desde los últimos meses del año 2021, considerando que todavía tiene cifras bajas con respecto a la crisis sanitaria. La magnitud de usuarios que utilizan este producto son superiores a un 89.99 % lo cual refleja una condición crediticia desprestigiada (presentan ratios morosos de un 13% en marzo 2022 en comparación con un 3.99% promediando con el portafolio de este producto), han pasado a un 10.6% en el mes de marzo del 2020, llegando a un 15.9% para febrero del mismo año como se puede visualizar en la tabla siguiente. (BCRP, 2023)

Tabla 2*Porcentaje de uso de tarjetas de crédito según el límite de crédito*

	% de clientes			Ratio de Morosidad			% de cartera		
	Feb.20	Set.21	Mar.22	Feb.20	Set.21	Mar.22	Feb.20	Set.21	Mar.22
De 0% a 25%	46,9	56,3	53,3	0,3	0,3	0,2	12,7	23,0	20,5
De 25% a 50%	15,0	15,0	14,8	0,9	0,7	0,6	17,5	20,3	19,8
De 50% a 75%	13,3	11,4	11,7	2,2	1,8	1,2	23,2	19,4	20,4
De 75% a 90%	8,8	6,7	7,2	5,0	4,0	2,3	18,2	14,0	14,2
Mayor a 90% ^{4/}	15,9	10,6	13,0	23,2	19,3	13,0	28,4	23,3	25,2

1/ Se excluyen a deudores cuyo saldo fue reclasificado por cambio contable de enero 2021.
2/ Se excluye a los clientes que en los últimos tres meses no registran saldo en tarjetas de crédito.
3/ Se consideran como clientes diferentes a aquellas personas con más de una tarjeta de crédito.
4/ Se consideran a los que poseen deudas, pero tienen línea de crédito cancelada.

Nota. Banco Central de Reserva del Perú – Registro crediticio consolidado

La entidad fiscalizadora SBS reglamentó que los créditos seriales o paralelos facilitados por medio de tarjetas de crédito se registren como préstamos independiente y por ende en dichos periodos se obtuvieron como saldo de tarjetas una reducción del -25%.

Evaluando la entidad otorgante del producto la proporción de clientes con mayor utilización de líneas crediticias (porcentaje de uso de líneas mayores al 90%) es considerado el porcentaje más alto para entidades especializadas en estos productos llegando a un 14,2% a marzo del 2022. **(BCRP, 2023)**.

Las instituciones financieras han reducido su exposición al riesgo concentrándose en clientes que cuentan con mejores perfiles; se podría decir en acreedores con mayores salarios y por consiguiente con mayor línea aprobada ya que presentan mejores comportamientos de pago y cuentan con ratios de morosidad en niveles menores, es así que entre el lapso de enero 2021 a marzo 2022, la cantidad de usuarios con este producto superiores a tres mil, aumentó un nueve por ciento, por lo tanto dicho incremento fue del

4,50 por ciento en el grupo con líneas de crédito inferiores a los tres mil, según se muestra en la tabla siguiente. (Banco Central de Reserva, 2023).

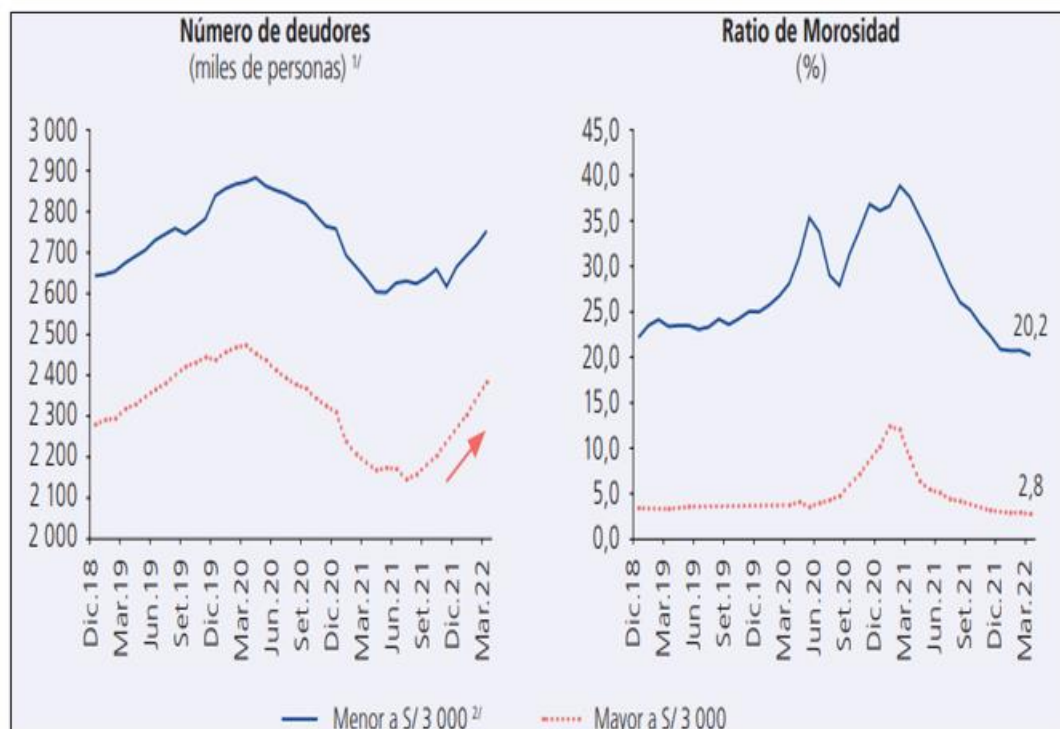


Figura 2. Índices de Morosidad en relación con las Tarjetas de Crédito

Nota. Banco Central de Reserva del Perú – Registro crediticio consolidado

La utilización de este producto con el fin de ir generando deudas conlleva mayores riesgos y peligros de caer en insolvencia que otros tipos de crédito. Dado que este método de financiación automatizado se parece a un préstamo sin respaldo, su dispendio nunca implica verificaciones de crédito en casos individuales. Como tal, el índice de morosidad de la tarjeta de crédito es altamente receptivo a la declinación de circunstancias financieras. (BCRP, 2023).

En reacción al empeoramiento de las condiciones económicas y al incremento del riesgo crediticio en tarjetas de consumo, las entidades bancarias presentes en el mercado han comenzado a revisar los criterios de elegibilidad de los usuarios y a ajustar las

aprobaciones de líneas de crédito máximas. Además, los flujos de pérdidas por cartera se han incrementado debido a un aumento en la morosidad. Estos aspectos han reconfigurado la base de usuarios de estas instituciones financieras, favoreciendo notablemente a usuarios con un perfil crediticio de mayor calidad y alejándose de aquellos con potencial riesgo. (BCRP, 2023).

Con respecto al Instituto Peruano de economía señaló que en cuanto a la demanda de servicios financieros en la población de Junín, existen dos tipos de grupos: los deudores y los titulares de tarjetas de crédito. Los deudores incluyen a personas naturales o mancomunadas con préstamos directos, mientras que los titulares de tarjetas de crédito son aquellos con tarjetas activas en uso. Para Junín, la proporción de deudores en la población adulta aumentó del 35.6% - 2017 al 36.4% - 2018, superando así el promedio nacional del 33.3%. En cuanto al porcentaje de titulares de tarjetas de crédito, este se conservó en un 7.00%, casi la mitad del promedio nacional que es del 14.85%. **BCRP, 2023).**

En base a lo mencionado se presenta una figura con la cantidad de tarjetahabientes como porcentaje de la población adulta por departamento y se pone énfasis en la región Junín.

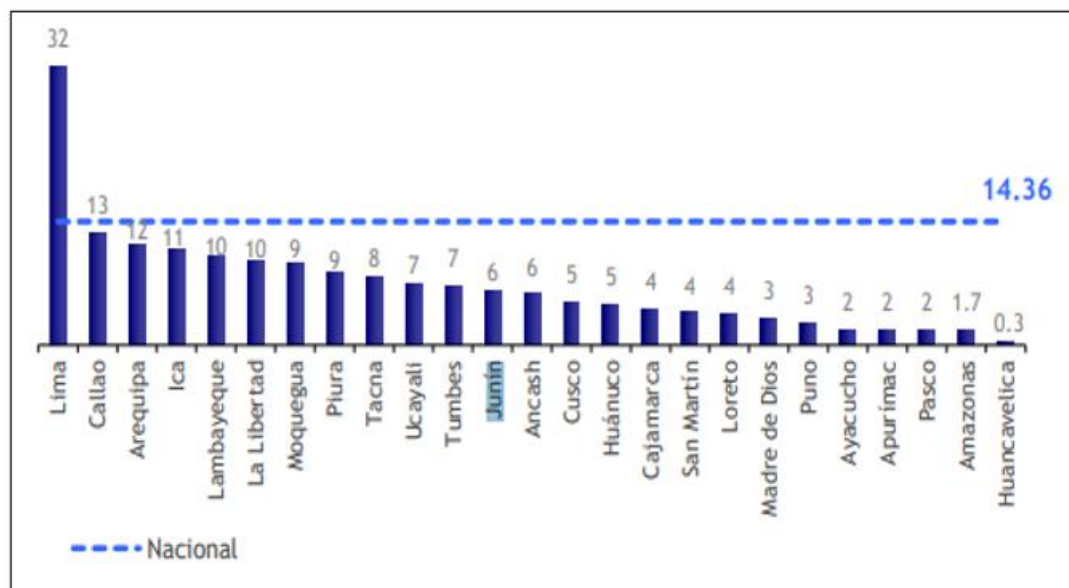


Figura 3. Porcentaje de adultos con tarjetas de crédito por departamento - 2022.

Nota. Reporte de indicadores de inclusión financiera de los sistemas financieros de seguros y de pensiones diciembre 2022.

Por ende, surgió la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de tarjetas de crédito y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022?

1.3 Formulación del Problema

1.3.2 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de tarjetas de crédito y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022?

1.3.2 Problemas específicos

- ¿Cómo se relacionan las Tarjetas Clásicas y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022?
- ¿De qué manera se relacionan las Tarjetas Oro y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022?

- c) ¿Cómo se relacionan las Tarjetas Platinum y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022?
- d) ¿De qué manera se relacionan las Tarjetas Signature y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022?
- e) ¿Cómo se relacionan las Tarjetas Black y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022?

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la Gestión de tarjetas de crédito y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre las Tarjetas Clásicas y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.
- b) Determinar la relación entre las Tarjetas Oro y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.
- c) Determinar la relación entre las Tarjetas Platinum y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.
- d) Determinar la relación entre las Tarjetas Signature y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo – 2022.
- e) Determinar la relación entre las Tarjetas Black y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo – 2022.

1.5 Justificación

A. Justificación teórica

El propósito de la investigación fue establecer la correlación entre dos variables: Tarjetas de Crédito y Morosidad. En el ámbito teórico, se exploraron los conocimientos relevantes para suministrar información sobre estas variables. Se desarrollaron constructos que permitieron obtener resultados tanto en las entidades bancarias como en los usuarios de tarjetas de crédito. Se llevó a cabo un análisis de las normativas actuales de la SBS, que regulan el uso de estas tarjetas, con el fin de fomentar una gestión adecuada y prevenir altos niveles de morosidad.

B. Justificación práctica

Dado el análisis de diversas investigaciones con títulos similares, pero con enfoques y alcances distintos respecto al tema abordado en esta investigación "Tarjetas de crédito y morosidad en las entidades bancarias de la provincia de Huancayo - 2022", se concluyó que esta investigación reviste gran relevancia. Ha proporcionado información distinguida para las entidades financieras y ha servido como recurso de conocimiento y apoyo para los portadores de este producto, con el propósito de prevenir situaciones de morosidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1 Artículos científicos

1. Ceballos y Santiago (2020) en la revista mexicana de finanzas y políticas económicas, refieren sobre su artículo científico: Los impactos de las tarjetas de crédito en el patrón de consumo y la disparidad económica en los hogares de México han sido analizados en el siguiente estudio:

La investigación examina cómo la posesión de tarjetas de crédito (TC) en México durante 2016 impactó la estructura y distribución del gasto en los hogares. Se emplean regresiones cuantificas de dos etapas para estimar modelos que determinan el consumo. Se observa un efecto positivo de las tarjetas de crédito (TC) en el gasto total, especialmente en rubros como salud, vestuario, comunicaciones y esparcimiento. Sin embargo, no se encontraron efectos significativos en los gastos de educación y bienes durables. Un análisis del impacto de las tarjetas de crédito (TC) revela que su efecto es más pronunciado en los segmentos de mayor consumo. Esto plantea interrogantes sobre su capacidad para reducir la desigualdad y contribuir al bienestar futuro de las familias, particularmente dado el contexto del proceso de inclusión financiera en las naciones.

2. Trejo et al. (2016), en registro de revistas Mexicanas de Economía y Finanzas, se presenta un artículo de investigación titulado "Análisis de la Gestión del Riesgo Crediticio en México para Tarjetas de Crédito", en el cual se aborda lo siguiente:

En México, se ha vuelto cada vez más crucial identificar con anticipación a los clientes con alto riesgo de morosidad en créditos revolventes. En aras de perfeccionar la estimación del riesgo crediticio, se presenta una propuesta para mejorar el modelo predictivo de incumplimiento utilizado por la regulación local. Esta proposición evaluada permite un análisis más exhaustivo de las características cualitativas y cuantitativas de los saldos, superando en este sentido la metodología de la CNBV para el cálculo de las pérdidas esperadas.

- ✓ Las conclusiones del estudio demuestran un gran potencial para optimizar el modelo actual, lo que se traduciría en:
 - Minimización de las provisiones: Se reduciría la cantidad de dinero que las entidades financieras deben reservar para cubrir posibles pérdidas por incumplimiento.
 - Aumento de la rentabilidad: Se incrementaría la rentabilidad de las entidades financieras a nivel nacional.
 - Cumplimiento de los requisitos regulatorios: Se cumplirían con los supuestos teóricos y la normatividad nacional e internacional para una oportuna y adecuada administración de este producto.

3. Chaves (2013), En la prestigiosa revista de ciencias sociales de la Universidad de Costa Rica, se presenta un artículo científico que aborda el tema de la regulación de las tarjetas de crédito en el país. El estudio se centra en analizar las políticas y normativas que rigen este sector financiero, explorando su impacto en la economía nacional y en la protección de los consumidores:

El artículo explora los objetivos de ambas leyes, que incluyen proteger a los consumidores de prácticas abusivas por parte de las entidades emisoras de tarjetas, promover la transparencia en el sistema de pagos y fomentar la competencia entre los emisores. Se analizan en detalle las disposiciones clave de cada ley, como los límites a las tasas de interés, las comisiones y los cargos por mora. También se abordan los mecanismos establecidos para la resolución de disputas entre consumidores y emisores. El artículo concluye que la regulación de las tarjetas de crédito en Costa Rica ha contribuido a mejorar la protección de los consumidores y a fomentar un sistema de pagos más competitivo. Sin embargo, se recomienda que se realicen reformas adicionales para fortalecer aún más la protección de los consumidores y promover un mercado de tarjetas de crédito más justo y eficiente.

4. Pachas (2011), El artículo "Tarjetas de Crédito en Aumento: Sobreendeudamiento, Alto Riesgo ¿La Regulación?" de Willins y Pachas (2011) ofrece un análisis crítico del aumento del uso de tarjetas de crédito en Perú y sus potenciales riesgos financieros para los consumidores:

En los últimos años para el Perú, el uso de tarjetas de crédito como medio de financiamiento para gastos ha experimentado un crecimiento significativo. Este aumento ha facilitado el acceso al crédito bancario para muchas personas y familias, lo que conlleva

aspectos positivos como una mayor disponibilidad para adquirir bienes y servicios o para obtener efectivo de manera inmediata. Sin embargo, también se han evidenciado consecuencias negativas, como el incremento de las cargas financieras que comprometen los ingresos futuros. Este fenómeno no solo se atribuye a nuevos préstamos contraídos, sino también al elevado costo del crédito asociado a las tarjetas de crédito.

2.1.2 Tesis internacionales y nacionales

a) Tesis Internacionales

1. Agudelo (2023), "Efectos del Uso de Tarjetas de Crédito en la Juventud del Valle de Aburrá", llevado a cabo en la Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia, en la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de Medellín, con el propósito de obtener el grado de maestría en Gestión Financiera, se investiga lo siguiente:

Esta investigación examina cómo las TC afectan a jóvenes menores de 25 años que residen en Medellín. Se llevó a cabo una encuesta entre 56 jóvenes, y los resultados revelaron que:

- ✓ La mayoría utiliza a las TC como método de desembolso habitual.
- ✓ Principalmente provienen de niveles socioeconómicos superiores al nivel 3..
- ✓ Tienen un conocimiento básico de las tasas de interés.
- ✓ Las utilizan principalmente para gastos recreativos.
- ✓ Las ven como una forma de mantener un estilo de vida con gustos.

En términos generales, esta generación experimenta un impacto positivo debido al uso de las tarjetas de crédito. Las entidades financieras y de consumo tienen un gran

potencial en este nicho de mercado. Este estudio es relevante para la comunidad académica, ya que proporciona información valiosa sobre el tema. También puede ayudar a los jóvenes a ser más conscientes de sus hábitos de consumo de este producto y a tener en consideración buenas alternativas en sus finanzas.

2. Murillo y Ortiz (2014), En su investigación titulada "Percepción, Actitud y Comportamiento respecto al uso de las Tarjetas de Crédito en la Ciudad de Guayaquil", realizada en la Universidad San Francisco de Quito, se expresan las siguientes afirmaciones:

El crecimiento en Ecuador en el uso de TC como medio de financiamiento para el consumo ha sido fomentado por el desarrollo económico y el florecimiento del sistema financiero. Su uso se ha extendido a diversos sectores socioeconómicos. Este estudio analiza el comportamiento de los tarjetahabientes en Guayaquil, incluyendo su nivel de endeudamiento y morosidad. Se analizaron datos teóricos, estadísticos y se realizó una encuesta para determinar los conocimientos con los que cuentan los usuarios sobre las TC. Se estratificó las muestras y se utilizó un método descriptivo y analítico. Los resultados muestran que aproximadamente el 50% de los tarjetahabientes no saben cómo usar correctamente las tarjetas de crédito, ni entienden los intereses que generan.

3. Muñoz (2014), En su estudio titulado "Análisis del Mercado de Tarjetas de Crédito en Colombia desde la Perspectiva de la Dinámica de Sistemas" - Universidad Nacional de Colombia, se menciona lo siguiente:

El uso de las TC son complejos debido a las externalidades, la estructura de costos y la participación de proveedores de tecnología.

Este estudio examina la demanda de TC en Colombia, centrándose en una franquicia y un banco emisor particulares.

Se utiliza la dinámica de sistemas y un modelo aproximado para explicar el comportamiento del mercado, siguiendo el proceso de modelación de Sterman (2000).

b) Tesis Nacionales

1. Ramos (2021), en su investigación titulada "Cultura Financiera y Utilización de Tarjetas de Crédito en los Clientes de la Agencia Ica del Banco Falabella, año 2020", realizada en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de la Escuela de Posgrado como parte de los requisitos para obtener el grado de Maestro en Economía con especialización en Finanzas, se menciona:

El estudio de investigación, tuvo como objetivo principal determinar la influencia de la cultura financiera en el uso de tarjetas de crédito entre los clientes de dicha entidad bancaria en Ica. La metodología empleada fue de tipo aplicada, con un enfoque explicativo-correlacional y un diseño no experimental. La población objeto de estudio estuvo conformada por 391,519 habitantes, y la muestra seleccionada consistió en 381 titulares de tarjetas de crédito del Banco Falabella que residen en la ciudad de Ica. A partir de los resultados obtenidos, se concluye que la cultura financiera ejerce una influencia significativa en el uso de tarjetas de crédito por parte de los clientes de la Agencia Ica del Banco Falabella en el año 2020.

2. Galarza y Vargas (2021), En su investigación titulada "Cultura Financiera y el Efecto de la Morosidad en Tarjetas de Crédito en el Distrito de Comas, 2020", - Facultad de Negocios Internacionales de la Carrera de Administración Bancaria y Financiera de la Universidad Privada del Norte, se expresan las siguientes afirmaciones:

El estudio encontró que existe una relación negativa entre la cultura financiera y la morosidad de las tarjetas de crédito. Esto significa que las personas con mayor conocimiento financiero tienen menos probabilidades de tener pagos atrasados en sus tarjetas de crédito. Los factores que más influyen en la cultura financiera son el nivel educativo, el acceso a información financiera y la experiencia previa con productos financieros.

La morosidad de las tarjetas de crédito en Comas es alta, con un 25% de los encuestados que reportan tener pagos atrasados. Las principales causas de la morosidad son el desempleo, los gastos inesperados y el uso inadecuado del crédito. Se recomienda implementar programas de educación financiera para mejorar el conocimiento financiero de la población, especialmente en sectores de bajos ingresos. Las entidades financieras deben ofrecer productos y servicios financieros más accesibles y transparentes para promover un uso responsable del crédito. Las autoridades gubernamentales deben establecer políticas públicas que fomenten la inclusión y la educación financieras.

3. Aguirre (2020), en su investigación titulada "Índices de Morosidad entre los Titulares de Tarjetas de Crédito y la Influencia de las Provisiones del Banco Scotiabank Perú en las Agencias de Lima Metropolitana durante el Periodo 2017 – 2019", realizada en la Escuela Profesional de Posgrado de la Universidad Peruana de las Américas para la obtención del grado de Maestro refiriendo:

La investigación, analiza la morosidad de los clientes de tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú en las agencias de Lima Metropolitana durante el período 2017-2019. El estudio busca identificar los factores que influyen en la morosidad y evaluar el impacto de las estrategias de provisión del banco en la reducción de la misma. La

morosidad en las tarjetas de crédito del Banco Scotiabank Perú en Lima Metropolitana presentó una tendencia decreciente durante el período 2017-2019. Los principales factores que influyen en la morosidad son el nivel de ingresos, el historial crediticio y la carga financiera del cliente. Las estrategias de provisión implementadas por el banco, como la evaluación crediticia rigurosa, la educación financiera y la oferta de productos crediticios adecuados al perfil del cliente, han contribuido a la reducción de la morosidad. Se recomienda al banco continuar con las estrategias de provisión implementadas y fortalecerlas para mantener la tendencia decreciente de la morosidad.

c) Tesis Locales

1. Aylas (2017), En su investigación titulada "Evaluación de la Relación entre la Alfabetización Financiera y las Variables de las Tarjetas de Crédito en Estudiantes de la Modalidad Presencial de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental – Sede Huancayo, 2017", - Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental se abordan las siguientes temáticas:

Esta investigación analiza la correlación entre el conocimiento financiero y el uso de tarjetas de crédito entre los alumnos presenciales de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental - Sede Huancayo en el año 2017. El estudio se basa en un enfoque no experimental, transversal y correlacional. Se aplicó una encuesta a 346 estudiantes para recopilar datos sobre su conocimiento financiero y hábitos de uso de tarjetas de crédito. El 80% de los encuestados considera la educación financiera como un factor fundamental para tomar decisiones acertadas sobre el uso de tarjetas de crédito. La prueba de hipótesis evidenció una correlación significativamente alta (coeficiente gamma de 0.70) entre el conocimiento financiero y las variables asociadas al uso de tarjetas de

crédito. Esto indica que un mayor nivel de educación financiera se relaciona con una gestión más responsable de las tarjetas de crédito. Las instituciones educativas y entidades financieras deben trabajar en conjunto para fomentar la educación financiera y el uso responsable de productos financieros entre los jóvenes.

2.2) Bases Teóricas Científicas

Antes de definir las variables centrales se definirá el término gestión para un mejor entendimiento de las bases teóricas:

Según la Real Academia Española (2023), en su "Diccionario de la lengua española" (24.^a edición), disponible en: <https://dle.rae.es/>, se indica que el término "Gestión" tiene su origen en el latín "gestio onis", que significa acción y efecto de administrar. Se utiliza para hacer referencia al conjunto de acciones o diligencias que facilitan la realización de cualquier actividad o deseo. En otras palabras, se entiende como gestión a todos los trámites llevados a cabo con el fin de resolver una situación o concretar proyectos.

Para Beltráns (1998:25), de manera genérica, la gestión se puede definir como el "conjunto de determinaciones y actividades encaminadas hacia la consecución de metas previamente definidas".

De acuerdo con Robbin y Coulter, (2005) se refiere a la coordinación de las labores laborales de manera eficiente y efectiva, tanto con otros individuos como a través de ellos.

Etimológicamente, se define gestión como un proceso que ocurre dentro de las organizaciones. Este proceso implica la coordinación de actividades para:

- ✓ Evaluar la misión empresarial.
- ✓ Establecer el propósito fundamental de la empresa.
- ✓ Alcanzar la misión organizacional.

A. Definición Tarjetas de Crédito

Comisión Nacional del Mercado de Valores (2023), refiere que: Es un instrumento de plástico que posibilita el uso del crédito concedido para la compra de bienes y/o servicios. La tarjeta incluye una banda magnética que almacena datos del titular y del crédito en línea, siendo gestionada por el banco.

La TC proporciona financiamiento a corto plazo, y en lo que respecta a los "adelantos en efectivo", que en realidad son préstamos para consumo, su plazo máximo no excede los 18 meses. (Guerra, 2018).

Para nuestro país, la regulación de la tarjeta de crédito se estableció a través de la "Resolución 355-93 de la Superintendencia de Banca y Seguros", publicada el 24 de julio de 1993 en el Diario El Peruano. Esta resolución establece un marco regulatorio para la emisión de tarjetas de crédito, con el objetivo de proteger a los consumidores y promover el uso responsable del crédito y busca proteger a los consumidores de prácticas crediticias irresponsables por parte de los bancos y entidades financieras. Al exigir una evaluación crediticia y la aprobación de la solicitud, se asegura que las tarjetas de crédito solo se otorguen a personas que tengan la capacidad de pagarlas.

De acuerdo con el Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), se refiere a tarjetas que tienen una línea de crédito asignada al titular, lo que posibilita efectuar distintas compras y/o extraer efectivo hasta el límite predefinido.

Según las regulaciones, los bancos y las instituciones financieras están autorizados únicamente para formalizar contratos de tarjetas de crédito con titulares de cuentas bancarias, y solo después de que estos superen una evaluación crediticia exhaustiva que abarque su capacidad de pago, moralidad, solvencia económica y que su solicitud sea aprobada.

Con respecto a los constructos abordados son relevantes ya que se encuentra en el artículo 3 de la "Normativa de Tarjetas de Crédito" aprobada mediante Resolución No. SBS N ° 271-2000, la cual establece:

A través de un contrato de tarjeta de crédito, la institución otorga al titular una línea de crédito por un período específico y emite la tarjeta correspondiente, permitiendo así que el usuario de la tarjeta pueda adquirir bienes o servicios en establecimientos afiliados que ofrecen tales bienes o servicios, o, si lo permite y lo requiere la empresa emisora, el retiro de efectivo u otros servicios relacionados. Las delimitaciones y términos acordados deben ser respetados de acuerdo con lo estipulado en el contrato correspondiente, así como abonar el importe correspondiente por los bienes y servicios adquiridos, así como cualquier otro cargo establecido por la empresa emisora de la tarjeta.

a) Tipos de Tarjetas de Crédito

Rodríguez (2010) categorizó las tarjetas de crédito de la siguiente forma:

b) Por la entidad emisora:

- Emisión bancaria: Hace referencia a la participación de los bancos como entidades financieras otorgantes de crédito y emisores de tarjetas.

- Emisión por entidades financieras y crediticias: En este caso, no se establece un límite de crédito específico para los usuarios, sino que simplemente se les autoriza a obtener crédito de instituciones afiliadas. Estas entidades asignan los créditos a la entidad emisora, y esta última actúa en representación del usuario del producto.
- Híbrido: Producto crediticio respaldado por una institución bancaria o un conglomerado financiero.
- Entidades dedicadas al negocio: Determinadas empresas, como cadenas hoteleras, supermercados y tiendas departamentales, ofrecen tarjetas de crédito como un beneficio exclusivo para sus clientes más importantes. Estos clientes son seleccionados en base a su historial de compras, su comportamiento ético y su capacidad financiera. Estas tarjetas funcionan como tarjetas de membresía y solo pueden utilizarse dentro de la red de establecimientos de la empresa.

c) Por el crédito que otorgan:

- Tarjeta de pago instantáneo: Un medio de pago con fecha límite de pago mensual, generalmente fijada para un día específico.
- Tarjetas de crédito reales: Con estas tarjetas de crédito, el usuario dispone de un crédito real que puede pagarse en plazos de 30, 60 o 90 días. El pago del crédito puede realizarse en su totalidad o en partes, siempre que se cumpla con el pago mínimo requerido.

d) Beneficios de una Tarjeta de Crédito

- De acuerdo con el artículo sobre marcas de tarjetas de crédito, se recomienda llevar a cabo una evaluación anticipada de las tarjetas más ventajosas en función de los beneficios que cada una ofrece.

Principalmente, las tarjetas de crédito ofrecen promociones para incentivar su uso en diferentes establecimientos comerciales. Mayormente, las tarjetas de crédito proporcionan ofertas y promociones para estimular su utilización en diversos comercios. Esto implica que si un usuario es un viajero frecuente y utiliza su tarjeta, puede acumular millas para futuros viajes. Asimismo, existen tarjetas que ofrecen devolución de efectivo o bonificaciones por compras realizadas (Condusef, 2018).

- Tienes la opción de efectuar compras o retirar efectivo incluso si no dispones de efectivo en ese momento.
- Contribuye a mantener un control adecuado de tus finanzas y prevenir la acumulación de obligaciones pecuniarias.
- Realizas un pago en una fecha establecida por mes.
- Asimismo, tienes la posibilidad de realizar pagos en plazos fijos, lo cual resulta conveniente para gastos significativos como educación, compras tecnológicas o viajes constantes.
- Tienes la capacidad de realizar compras internacionales, efectuar compras en línea y abonar tus suscripciones a aplicaciones como Netflix o Spotify de forma sencilla y segura.
- Facilita la construcción de un historial crediticio. De esta manera, si mantienes un comportamiento responsable en tus pagos, es más probable que cuando necesites solicitar un préstamo importante, este sea aprobado con una tasa de interés menor.

- Tienes acceso a una amplia gama de beneficios en establecimientos, restaurantes, aplicaciones, viajes y otros servicios. Además, recibes recompensas y puntos simplemente por utilizarla. Estas ventajas varían dependiendo de si la tarjeta es Visa o MasterCard, así como por la categoría de compra.

e) Factores que inciden en el inadecuado uso de tarjetas

- Kotler y Keller (2016) identifican varios elementos que contribuyen al uso inapropiado de las tarjetas de crédito. Entre estos se encuentran la carencia de educación financiera, la influencia social y el fácil acceso al crédito. La insuficiente educación financiera impide que los consumidores comprendan bien las tasas de interés y las repercusiones de no cumplir con los pagos puntualmente. Además, la presión social para mantener un determinado nivel de vida puede incitar a las personas a gastar más de lo que pueden permitirse. Por último, la accesibilidad del crédito favorece un uso irresponsable de las tarjetas. En conjunto, estos factores crean un entorno propicio para que los consumidores se endeuden en exceso.

f) Dimensiones de las Tarjetas de Crédito

En seguida se describen los aspectos o dimensiones de la variable relacionada con los productos ofrecidos por el banco BCP:

Tabla 3

Tarjetas de Créditos según el BCP

PRODUCTOS BCP	T.C CLASICA	T.C PLATINIUM	T.C ORO	T.C BLACK	T.C. SIGNATURE
RECOMPENSA	PROGRAMAS MILLAS LATAM PASS	PROGRAMAS MILLAS LATAM PASS	PROGRAMAS MILLAS LATAM PASS	PROGRAMAS MILLAS LATAM PASS	PROGRAMAS MILLAS LATAM PASS
BONO DE BIENVENIDA	NO APLICA	3,000 millas LATAM Pass por meta de compras de S/1,000 durante los primeros 45 días desde la aprobación.	NO APLICA	5,000 millas LATAM Pass por meta de compras de S/2,000 durante los primeros 45 días desde la aprobación.	8,000 millas LATAM Pass
BENEFICIO POR CONSUMO	\$2 = 1 milla LATAM Pass	\$1 = 1 milla LATAM Pass	\$1.5 = 1 milla LATAM Pass	\$1 = Hasta 1.25 millas LATAM Pass	\$1 = 1.25 milla LATAM Pass
MENBRESÍA ANUAL	S/ 80	S/ 350	S/ 170	S/400	S/500
TASA DE INTERES	12.51%	12.51%	12.51%	12.51%	12.51%
MORATORIO TEA MAXIMA	83.40% - 87.50%	57.00% - 87.50%	65.00% - 87.50%	49.00% - 87.50%	33.00% - 63.00%
TCEA MAXIMA	109.87%	127.61%	161.91%	171.21%	161.74%
SEGURO DE DESGRABAMEN	0.285% del saldo deudor promedio diario del ciclo de facturación con un tope máximo a pagar de S/ 20	0.285% del saldo deudor promedio diario del ciclo de facturación con un tope máximo a pagar de S/ 20	0.285% del saldo deudor promedio diario del ciclo de facturación con un tope máximo a pagar de S/ 20	0.285% del saldo deudor promedio diario del ciclo de facturación con un tope máximo a pagar de S/ 20	0.285% del saldo deudor promedio diario del ciclo de facturación con un tope máximo a pagar de S/ 20

En seguida se describen los aspectos o dimensiones de la variable relacionada con los productos ofrecidos por el banco SCOTIABANK:

Tabla 4

Tarjetas de Créditos según el SCOTIABANK

PRODUCTOS SCOTIABANK	T.C CLASICA	T.C PLATINIUM	T.C ORO	T.C BLACK	T.C. SIGNATURE
---------------------------------	------------------------	--------------------------	--------------------	----------------------	---------------------------

RECOMPENSA	PUNTOS - MILLAS	PUNTOS - MILLAS	PUNTOS - MILLAS	PUNTOS - MILLAS	PUNTOS - MILLAS
BONO DE BIENVENIDA	Bono de bienvenida de 2700 Scotia Puntos	NO APLICA	Bono de bienvenida de 2700 Scotia Puntos	Recibe un bono de bienvenida de 12,000 Scotia Puntos	NO APLICA
BENEFICIO POR CONSUMO	Acumula 1 Punto por cada dólar americano de consumo o su equivalente en soles	Acumula 1 Punto por cada dólar americano de consumo o su equivalente en soles	Acumula 1 Punto por cada dólar americano de consumo o su equivalente en soles	Acumula 1 Punto por cada dólar americano de consumo o su equivalente en soles	Acumula 1 Punto por cada dólar americano de consumo o su equivalente en soles
MENBRESÍA ANUAL	S/ 80.00	S/ 300.00	S/ 170.00	NO APLICA	NO APLICA
TASA DE INTERES MORATORIO	11.78%	11.78%	11.78%	11.78%	11.78%
TEA	19.99% - 87.49%	19.99% - 87.49%	19.99% - 87.49%	19.99% - 87.49%	19.99% - 87.49%
SEGURO DE DESGRABAMEN	0.256% Tope máximo mensual por deuda en soles: S/ 20.00	0.256% Tope máximo mensual por deuda en soles: S/ 20.00	0.256% Tope máximo mensual por deuda en soles: S/ 20.00	0.256% Tope máximo mensual por deuda en soles: S/ 20.00	0.256% Tope máximo mensual por deuda en soles: S/ 20.00

En seguida se describen los aspectos o dimensiones de la variable relacionada con los productos ofrecidos por el banco INTERBANK:

Tabla 5

Tarjetas de Créditos según el INTERBANK

PRODUCTOS INTERBANK	T.C CLASICA	T.C PLATINIUM	T.C ORO	T.C INFINITE	T.C. SIGNATURE
RECOMPENSA	CANJEAR PRODUCTOS	CANJEAR PRODUCTOS	CANJEAR PRODUCTOS	CANJEAR PRODUCTOS	CANJEAR PRODUCTOS
BONO DE BIENVENIDA	Multiplica x2 tus Millas	Multiplica x2 Millas Benefit	Multiplica x2 Millas	Recibe 10 mil Millas Benefit	Recibe 4 mil Millas

	Benefit al comprar en APPs seleccionadas y en restaurantes.	al comprar en APPs seleccionadas y en restaurantes.	Benefit al comprar en APPs seleccionadas y en restaurantes.	por consumir S/15,000 en los primeros 90 días de recibir tu tarjeta de crédito.	Benefit por consumir S/700 en los primeros 30 días de recibir tu tarjeta de crédito.
BENEFICIO POR CONSUMO	Membresía gratuita por consumir todos los meses.	Membresía gratuita por consumir todos los meses.	Membresía gratuita por consumir todos los meses.	Gana 2 Millas Benefit por tus compras online, así como en supermercados, grifos y restaurantes. Tus pagos de Educación a través de Interbank APP y Banca por Internet también acumulan millas.	Gana 2 Millas Benefit por tus compras online, así como en supermercados, grifos y restaurantes.
MENBRESÍA ANUAL	S/ 60	S/ 300	S/ 170	S/ 500	S/ 400
TASA DE INTERES MORATORIO	12.42%	12.42%	12.42%	12.42%	12.42%
TEA	19.42%	19.42%	19.42%	19.42%	19.42%
	83.31%	83.31%	83.31%	83.31%	83.31%
SEGURO DE DESGRABAMEN	Se calcula multiplicando la tasa de 0.39% por el promedio de los saldos diarios. Máximo: S/ 14.90 y/o US\$ 4.50	Se calcula multiplicando la tasa de 0.39% por el promedio de los saldos diarios. Máximo: S/ 14.90 y/o US\$ 4.50	Se calcula multiplicando la tasa de 0.39% por el promedio de los saldos diarios. Máximo: S/ 14.90 y/o US\$ 4.50	Se calcula multiplicando la tasa de 0.39% por el promedio de los saldos diarios. Máximo: S/ 14.90 y/o US\$ 4.50	Se calcula multiplicando la tasa de 0.39% por el promedio de los saldos diarios. Máximo: S/ 14.90 y/o US\$ 4.50

En seguida se describen los aspectos o dimensiones de la variable relacionada con los productos ofrecidos por el banco BBVA:

Tabla 6

Tarjetas de Créditos según el BBVA

PRODUCTOS SCOTIABANK	T.C CLASICA	T.C PLATINIUM	T.C BLACK	T.C. SIGNATURE
RECOMPENSA	CANJEAR PRODUCTOS	CANJEAR PRODUCTOS	CANJEAR PRODUCTOS	CANJEAR PRODUCTOS
BONO DE BIENVENIDA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
BENEFICIO POR CONSUMO	Programa de Puntos BBVA: 1 PUNTO BBVA por cada S/ 3.50 de compra o su equivalente en dólares.	Programa de Puntos BBVA: 1.25 PUNTO BBVA por cada S/ 3.50 de compra o su equivalente en dólares.	Programa de Puntos BBVA: 1.5 PUNTO BBVA por cada S/ 3.50 de compra o su equivalente en dólares.	Programa de Puntos BBVA: 2 PUNTO BBVA por cada S/ 3.50 de compra o su equivalente en dólares.
MENBRESÍA ANUAL	S/ 75	S/ 280	S/ 350	S/ 500
TASA DE INTERES	12.51%	12.51%	12.51%	12.51%
MORATORIO TEA	44.99% 83.40%	34.99% 54.99%	25.99% 44.99%	21.90%
SEGURO DE DESGRABAMEN	0.256% Tope máximo mensual por deuda en soles: S/ 20.00	0.256% Tope máximo mensual por deuda en soles: S/ 20.00	0.256% Tope máximo mensual por deuda en soles: S/ 20.00	0.256% Tope máximo mensual por deuda en soles: S/ 20.00

B. Definición de Morosidad

Aguilar et al. (2004), en su estudio titulado "Análisis de la morosidad en el Sistema Bancario Peruano", indican que la calidad de la cartera de préstamos en los bancos peruanos presenta un componente autorregresivo significativo. Este hallazgo se mantiene al emplear cualquiera de los tres indicadores disponibles en el mercado peruano: la tasa de morosidad o cartera vencida, la cartera pesada y riesgosa.

Según Mendoza y Ameli (2021), La morosidad se produce cuando un individuo o entidad no cumple con sus obligaciones de pago en el tiempo acordado. Esto puede deberse

a diversos factores, como problemas económicos, desorganización o mala fe. En el contexto financiero, la morosidad se mide a través de la tasa de morosidad, que indica el porcentaje de créditos que presentan retrasos en el pago. Esta tasa es un indicador importante de la salud financiera de una institución, ya que refleja su capacidad para recuperar los préstamos otorgados.

Para Brachfields (2019) Las principales causas de la morosidad se pueden enumerar en cinco categorías: la falta de liquidez y dificultades financieras, factores económicos como la baja rentabilidad, circunstancias coyunturales, deficiencias intelectuales como la falta de comprensión de la importancia de cumplir con las obligaciones financieras, y finalmente, factores emocionales como disputas o inconvenientes con la entidad prestamista.

Para Liigue (2018) La teoría de la morosidad crediticia emerge como uno de los factores clave en la explicación de las crisis financieras. Según esta teoría, una entidad financiera que experimenta un deterioro en la calidad de su cartera de préstamos afecta negativamente su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con pagos incumplidos, lo que resulta en una interrupción del flujo de fondos. Esta situación agrava aún más el problema de rentabilidad al requerir mayores provisiones para cubrir los préstamos impagos, lo que impacta negativamente en las utilidades de la empresa. Este fenómeno ha sido ampliamente corroborado por otros investigadores, quienes han establecido una relación directa entre la morosidad y la rentabilidad.

a) Categorías del Infocorp que indican clasificación de Morosidad

El Banco Central de Reserva del Perú (2023) menciona que las categorías de Infocorp son una herramienta valiosa para las instituciones financieras al evaluar el riesgo

de crédito de los individuos. No obstante, es crucial reconocer que estas categorías no son infalibles y que hay otros elementos que afectan en el historial crediticio y hace mención a las siguientes categorías:

Categoría Normal: Con respecto al análisis del flujo de fondos ha arrojado resultados positivos en cuanto a la capacidad del deudor para cumplir con sus compromisos financieros. Esto significa que el deudor se encuentra en una posición favorable para afrontar sus obligaciones presentes y futuras. El deudor en cuestión presenta una situación financiera sólida que le permite cumplir con sus compromisos de manera holgada, lo que lo convierte en un sujeto de crédito confiable.

Categoría con Problemas Potenciales: en esta categoría muestra una situación financiera actual favorable. Esto significa que, al momento del análisis, el deudor dispone de recursos suficientes para cubrir sus compromisos de pago. Se requiere un monitoreo constante de la situación financiera del deudor para identificar y abordar oportunamente cualquier riesgo potencial. Si bien el deudor actualmente cumple con sus obligaciones financieras, es fundamental que preste atención a los indicadores de riesgo identificados en el análisis del flujo de fondos. La implementación de acciones preventivas y un monitoreo continuo permitirán mitigar estos riesgos y proteger su capacidad de pago en el futuro.

Categoría Deficiente: El deudor ha arrojado resultados preocupantes, revelando una situación financiera crítica que pone en riesgo tanto al propio deudor como a la empresa del sistema financiero. La situación financiera del deudor es crítica y requiere atención inmediata. La implementación de un plan de acción correctivo y un monitoreo riguroso son esenciales para evitar que esta situación derive en mayores pérdidas para el deudor y la empresa del sistema financiero

Categoría Dudoso: El deudor se encuentra en una situación financiera insostenible, con escasas probabilidades de cumplir con la totalidad de sus obligaciones. Presenta retrasos considerables en sus pagos, superando los 90 días en algunos casos. Esta situación representa un alto riesgo de impago para la empresa del sistema financiero. La evaluación profunda, el análisis de opciones y la toma de decisiones oportunas son cruciales para encontrar una solución viable que proteja los intereses de ambas partes.

Categoría Pérdida: La situación financiera de los deudores en esta categoría es irreversible y las deudas se consideran incobrables por la empresa del sistema financiero. La empresa deberá tomar medidas para minimizar las pérdidas y proteger su estabilidad financiera, mientras que el deudor enfrentará graves consecuencias crediticias y legales.

b) Medidas para prevenir la Morosidad

Valdivia (2017), Existen diversas medidas que la entidad puede implementar para frenar el aumento de la morosidad entre sus usuarios. Estas medidas se enfocan en fortalecer la relación con los clientes y brindarles las herramientas necesarias para cumplir con sus obligaciones financieras de manera responsable, mencionamos algunas a continuación:

a. Localizar al deudor de manera oportuna y eficaz: Es fundamental para brindar soluciones de pago y reducir la morosidad. Una gestión eficiente de la morosidad depende en gran medida de la capacidad de ubicar al usuario y establecer contacto con él. Al implementar estrategias efectivas de búsqueda y mantener una comunicación abierta con los deudores, las entidades pueden aumentar las posibilidades de recuperación de la deuda, reducir las pérdidas y fortalecer sus relaciones con los clientes.

b. Realizar una evaluación financiera exhaustiva del usuario: Es relevante antes de iniciar cualquier operación financiera es crucial para minimizar los riesgos y proteger los intereses tanto de la entidad como del propio usuario. Esta evaluación debe considerar la capacidad de pago, la situación patrimonial y los riesgos asociados a la operación. La evaluación financiera es un proceso fundamental para cualquier entidad financiera que busca gestionar sus riesgos de manera efectiva y proteger los intereses de sus clientes. Al realizar una evaluación completa y rigurosa, las entidades pueden tomar decisiones informadas sobre la aprobación o denegación de operaciones financieras, reduciendo el riesgo de morosidad y promoviendo la salud financiera de sus usuarios.

c. No todos los usuarios tienen la misma capacidad para asumir riesgos financieros: Es crucial establecer límites de riesgo personalizados en función de la capacidad económica y patrimonial de cada usuario. Esto permite proteger a los usuarios de sobreendeudamiento y garantizar la sostenibilidad de las operaciones financieras.

d. Documentación completa y precisa de todas las operaciones financieras es crucial para una gestión eficiente de la morosidad: Esta documentación proporciona información valiosa sobre el perfil del usuario, su situación financiera y su capacidad de pago, lo que permite tomar decisiones informadas y oportunas para recuperar la deuda. Al recopilar información detallada sobre el usuario y su situación financiera, las entidades pueden tomar decisiones informadas y oportunas para recuperar la deuda, reducir las pérdidas y fortalecer las relaciones con sus clientes

c) Factores que inciden en el incremento de la morosidad

Wadhwanin (1984, 1986) y Davies (1987), refieren que el nivel de endeudamiento de los prestatarios es un factor fundamental que explica la morosidad en créditos

hipotecarios, tarjetas de crédito y otros tipos de préstamos. Los prestatarios con un alto nivel de endeudamiento enfrentan mayores dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras, lo que aumenta el riesgo de morosidad.

Muñoz (1998), Un alto ratio de cartera atrasada sobre colocaciones brutas es un indicador rojo para la salud financiera de un banco. Este ratio refleja un aumento del riesgo crediticio, lo que puede llevar a pérdidas, reducción de utilidades e incluso insolvencia. Las entidades financieras deben tomar medidas proactivas para reducir la morosidad, fortalecer sus políticas de crédito y gestionar su cartera de préstamos de manera eficiente para proteger su estabilidad y la confianza de sus clientes.

d) Dimensiones de Morosidad

a. Incumplimiento de Pagos

El impago, tal como lo define la RAE, es un fenómeno complejo con causas diversas y consecuencias significativas. Para comprenderlo a cabalidad y abordarlo de manera efectiva, es necesario ir más allá de la definición y considerar las dimensiones sociales, económicas y legales que lo rodean. La implementación de medidas preventivas, estrategias de gestión y un análisis profundo de las causas subyacentes son esenciales para mitigar el impacto del impago y promover una economía más sana y resiliente.

b. Clasificación del Deudor

El sistema de clasificación de deudores del BCR es una herramienta fundamental para el sistema financiero peruano, ya que permite a las entidades evaluar el riesgo crediticio de sus clientes, gestionar su cartera de préstamos de manera eficiente y tomar decisiones informadas sobre la concesión de créditos. Esta clasificación contribuye a la

estabilidad y solidez del sistema financiero, protegiendo los intereses de las entidades y promoviendo una cultura de pago responsable entre los deudores.

2.3) Definición de Términos Básicos

1. Tarjeta de crédito: Las tarjetas de crédito, tal como las define el BCRP y la SBS, son instrumentos de pago versátiles que ofrecen al titular una línea de crédito para realizar compras y/o retiros de efectivo. Es importante utilizar las tarjetas de crédito de manera responsable para aprovechar sus beneficios y evitar caer en endeudamiento. (SBS, 2019)

2. Planificación financiera: Para Westons (2006), La planificación estratégica financiera es un proceso esencial para las empresas que buscan alcanzar el éxito a largo plazo. Esta planificación permite establecer metas claras, definir estrategias efectivas y utilizar los recursos de manera eficiente para lograr los objetivos financieros de la organización. La implementación de una planificación estratégica financiera sólida puede contribuir significativamente a mejorar el desempeño financiero, reducir el riesgo, promover la eficiencia operativa y fortalecer la comunicación interna de la empresa.

3. Tasa de interés: De acuerdo con el BCRP, La tasa de interés es un concepto fundamental en el ámbito financiero, ya que representa el costo del crédito para los prestatarios y la ganancia para los prestamistas. La comprensión de la tasa de interés es esencial para tomar decisiones informadas sobre la obtención o el otorgamiento de préstamos, así como para comprender el impacto de las políticas monetarias en la economía. (SBS, 2019)

4. **Tasa de interés moratoria:** Para el BCRP, a tasa de interés moratorio es un instrumento importante para las instituciones financieras y para el sistema financiero en general. Esta tasa permite indemnizar a las entidades financieras por los perjuicios causados por el impago, desincentivar el retraso en los pagos y proteger la estabilidad del sistema financiero. En el Perú, la tasa de interés moratorio se establece por la libre competencia en el mercado financiero, con algunas regulaciones establecidas en el Código Civil y la Ley de Protección al Consumidor. (SBS, 2019)
5. **Control financiero:** El monitoreo y evaluación del plan financiero es una etapa crucial posterior a su implementación, que permite conocer el estado actual de las finanzas y tomar acciones oportunas para alcanzar los objetivos establecidos. (SBS, 2015)
6. **Acreeedor:** Según la MEF es entidad o persona que debe una cantidad de dinero. (MEF, 2002)
7. **Aval:** Según la MEF el fiador es una figura fundamental en las obligaciones financieras, ya que brinda seguridad al acreedor y facilita el acceso al crédito para el deudor. Sin embargo, antes de actuar como fiador, es crucial evaluar cuidadosamente su capacidad financiera, comprender los términos de la obligación y solo avalar a personas de confianza. (MEF, 2012)
8. **Clasificación crediticia:** Según la MEF son herramientas valiosas para las entidades financieras y para los consumidores. Estos informes permiten evaluar la solvencia del cliente de manera objetiva, lo que contribuye a reducir el riesgo de

impago, proteger a los consumidores y promover la transparencia en el mercado financiero. (MEF, 2012)

9.**Cartera atrasada:** Es un problema importante para las entidades financieras que requiere una gestión adecuada. La implementación de estrategias de cobranza, renegociación de la deuda, venta de la deuda y constitución de provisiones, junto con medidas de prevención como el análisis crediticio riguroso, la educación financiera y el monitoreo de la cartera de crédito, son fundamentales para minimizar el impacto de la cartera morosa y proteger la salud financiera de las entidades. (SBS,s/f)

10.**Cartera de alto riesgo:** Definida por la (SBS, s/f), es un indicador fundamental para evaluar la calidad crediticia del sistema financiero peruano. Su monitoreo y análisis permiten identificar posibles riesgos y tomar medidas preventivas para proteger la estabilidad del sistema y garantizar la seguridad de los depósitos.

11.**Cartera pesada:** La cartera pesada es un indicador fundamental para evaluar la calidad crediticia de una entidad financiera y el riesgo de impago de su cartera de préstamos. (SBS, s/f)

12.**Contrato:** El contrato de préstamo es un documento legal fundamental que define la relación contractual entre un prestamista y un deudor. Este contrato establece las normas y condiciones del préstamo, protegiendo los derechos y obligaciones de ambas partes. (MEF, 2012)

13.**Morosidad:** La mora es una situación que debe evitarse a toda costa, ya que puede tener consecuencias negativas tanto para el deudor como para el acreedor. La planificación financiera adecuada, la comunicación oportuna y el cumplimiento de

los acuerdos de pago son claves para prevenir la mora y mantener una situación financiera saludable. (SBS, s/f)

14.**TEA:** Al conocer y comparar la TEA, los usuarios pueden elegir la tarjeta de crédito que mejor se adapte a sus necesidades y presupuesto, evitando costos excesivos y asegurando un uso responsable del crédito. (SBS, s/f)

15.**TCEA:** La (TEA) en tarjetas de crédito es un indicador fundamental para comparar diferentes productos y tomar decisiones informadas al elegir una tarjeta de crédito. (SBS, s/f)

16.**Cupo o línea de crédito:** Es el monto máximo que la institución financiera permite al usuario gastar con la tarjeta. Esta línea funciona como un préstamo preaprobado que el usuario puede utilizar para realizar compras, pagar servicios, transferir efectivo y otras transacciones, hasta el límite establecido. (MEF, 2002)

17.**Fecha de corte:** Es el día específico en el que la institución financiera contabiliza y resume todas las compras, pagos y transacciones realizadas por el usuario durante un periodo determinado, generalmente un mes. (MEF, 2002)

18.**Fecha máxima de pago:** Es la fecha final establecida por la entidad financiera en el estado de cuenta para que el usuario realice el pago mínimo, total o un pago fragmentado superior al mínimo, evitando así caer en mora. (MEF, 2002)

19.**Pago parcial:** Es el monto mínimo que el usuario está obligado a pagar cada mes para mantener activa la tarjeta y evitar caer en mora. (MEF, 2002)

20.**Pago de gracia:** En una tarjeta de crédito es el lapso de tiempo que transcurre entre la fecha de realización de una compra y la fecha límite de pago del estado de cuenta. (MEF, 2002)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis de la Investigación

3.1.1. Hipótesis General

Existe relación directa y significativa entre la Gestión de tarjetas de crédito y los índices de morosidad en las principales entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- a) Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Clásicas y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.
- b) Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Oro y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.
- c) Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Platinum y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.
- d) Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Signature y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.
- e) Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Black y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

3.2. Identificación y clasificación de Variables

Espinoza, F. (2018), refiere: “En el mundo de la investigación, las variables son como los actores principales de una obra de teatro. Son elementos que pueden cambiar o variar y que, por lo tanto, influyen en el fenómeno o proceso que estamos estudiando”.

3.3. Operacionalización de las variables

Tabla 7

Tarjetas de Crédito

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Tarjetas de Crédito	La tarjeta de crédito, según (SBS, 2016) es un medio de pago que se caracteriza por ser un plástico, poseedora de una banda magnética y de un chip, que atribuye al portador una línea de crédito para adquirir bienes y servicios en los establecimientos afiliados a través del financiamiento, además posibilita pagar obligaciones, hacer uso de disposición de efectivo y realizar compras por internet, que son características que brinda la tarjeta de crédito las cuales pueden ser las tarjetas clásicas, oro, Platinum, Signature y las Black.	Según el glosario del BCP: Las tarjetas indican que al titular de la misma le ha sido otorgada una línea de crédito. Permite al titular realizar compras y/o extraer efectivo hasta un límite previamente acordado. El crédito otorgado se puede liquidar en su totalidad al finalizar un período determinado o se puede liquidar en forma parcial, quedando el saldo como crédito extendido.	D1: Tarjetas Clásicas	1.1.- Son habituales 1.2.- Fáciles de usar	Escala ordinal Índices: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Regular 4. Casi Siempre 5. Siempre
			D2: Tarjetas Oro	1.1.- Cuenta con mayor cobertura 1.2.- Solvencia estable	
			D3: Tarjetas Platinum	1.1.- Exclusivo de ciertos clientes 1.2.- Presenta mayores beneficios	
			D4: Tarjetas Signature	1.1.- Permite transferencias internacional 1.2.- Beneficios exclusivos	

D5: Tarjetas Black	1.1.- Accesos preferenciales
	1.2.- Promociones privilegiadas

Tabla 8*Morosidad*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2: Morosidad	Según Quispe (2019) refiere que la morosidad es cuando existe incumplimiento de pago en las fechas establecida según acuerdo pactado entre el deudor y la entidad financiera, en consecuencia, se pasa a clasificar al deudor de acuerdo con la cartera vencida. (p.32).	La morosidad se da cuando existe un incumplimiento de pago por una operación de crédito, esto es, porque el cliente no cumple con sus obligaciones de pago estipulados en su cronograma de deuda. Entre los factores específicos que cada entidad analiza para determinar las políticas de la calidad de la cartera destacan: la tasa de crecimiento de las colocaciones, el margen de	D1: Incumplimiento de pagos	1.1.- Contrato 1.2.- Garantías 1.3.- Cronograma de pagos 1.4.- Retraso en el pago de cuotas 1.5.- Refinanciamiento	Escala ordinal Índices: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Regular 4. Casi Siempre 5. Siempre

intermediación financiera, el monto colocado por analista, el nivel de endeudamiento de los clientes, la gestión y eficiencia operativas de la entidad, el nivel de solvencia, la diversificación sectorial y geográfica de los activos, las garantías y la composición de sus activos (Aguilar & Camargo, 2003)

**D2:
Clasificación
del deudor**

- 1.1.- Calificación normal
 - 1.2.- Calificación CPP
 - 1.3.- Calificación deficiente
 - 1.4.- Calificación dudoso
 - 1.5.- Calificación pérdida
-

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4. Metodología

Para **Palacios, Romero y Ñaupas (2017)** el método científico es una herramienta fundamental para el avance del conocimiento. Al seguir sus pasos, los investigadores pueden descubrir nuevas verdades, resolver problemas y mejorar nuestra comprensión del mundo que nos rodea.” El método científico no es un proceso rígido e inflexible. A medida que el investigador avanza en su investigación, puede ser necesario redefinir el problema, ajustar la hipótesis o recopilar nuevos datos. La flexibilidad y la apertura al cambio son claves para el éxito de la investigación científica (P. 131)

4.1. Enfoque de la Investigación

Para **Palacios, Romero y Ñaupas (2017)** indican que el enfoque cuantitativo es una herramienta valiosa para la investigación científica que permite comprender y explicar fenómenos a través de la medición numérica y el análisis estadístico. Sin embargo, es importante ser consciente de sus limitaciones y utilizarla en combinación con otros enfoques de investigación para obtener una comprensión más completa de la realidad.

La investigación que nos ocupa se enmarca en el enfoque cuantitativo, lo que significa que se basa en la recolección y análisis de datos numéricos para obtener información precisa y objetiva.

4.2. Tipo de Investigación

Para Carrasco, (2019) La investigación aplicada se caracteriza por su enfoque en la resolución de problemas concretos, la selección de variables relevantes y la generación de resultados aplicables. Este tipo de investigación busca transformar la realidad y generar soluciones prácticas a problemas específicos.” (p. 43).

El estudio ejecutado pertenece al tipo aplicado ya que concuerda con los fines perseguidos.

4.3. Nivel de Investigación

Conforme a lo referido por Hernández & Mendoza, (2018) este nivel de investigación es correlacional busca comprender cómo dos o más conceptos, categorías o variables están relacionados o asociados en un contexto específico, sin necesariamente establecer una relación de causa y efecto entre ellos” (p. 119).

En el estudio se analizó y evaluó la relación entre las variables relacionadas entre sí como son la gestión de tarjetas de crédito y los índices de morosidad en las principales entidades bancarias de la Provincia de Huancayo en 2022. Por lo tanto, se puede inferir que el estudio realizado se encuentra en el nivel correlacional.

4.4. Métodos de Investigación

4.4.1. Método General

El estudio adoptó un enfoque científico, centrando su principal método de estudio en el método que se detalla a continuación:

Método científico: Para Carrasco, E. (2018) infiere que: “representa un conjunto organizado de pasos, herramientas, estrategias y tácticas utilizadas para abordar un problema de investigación y validar una posible solución científica” (p. 269).

Los entendimientos científicos sobre la realidad del fenómeno de estudio se adquirieron mediante los siguientes procedimientos:

- Se llevó a cabo una observación del fenómeno de investigación junto con sus variables “Tarjetas de crédito y los índices morosidad en las entidades bancarias de la provincia de Huancayo - 2022”.
- Basándose en las observaciones, se formuló el planteamiento del problema: ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión de tarjetas de crédito y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022?
- Se formuló la hipótesis siguiente: “Existe relación directa y significativa entre la Gestión de tarjetas de crédito y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.
- A través de la estadística inferencial, se confirmó la validez de la hipótesis planteada. Los resultados obtenidos fueron analizados con programas estadísticos y se interpretaron a la luz de las bases teóricas. Se consultaron documentos escritos como tesis, libros, revistas y artículos que abordaban las variables del fenómeno estudiado.

4.4.1. Métodos Específicos

En cuanto a los métodos particulares, se tuvieron en cuenta el método descriptivo, el método deductivo y el método estadístico, los cuales se explican:

Método descriptivo

Según, Sánchez & Reyes, (2016) refiere que: “Este método implica la descripción, análisis e interpretación sistemática de un conjunto de hechos o fenómenos y sus variables, tal como se presentan en el presente” (p. 52).

La investigación actual detalló y clarificó las características y el comportamiento de las variables del fenómeno investigado.

Método deductivo

Para Sánchez F. E., (2019) indica: “Busca comprender los fenómenos y explicar su origen o causas. Se parte de premisas generales para llegar a una conclusión particular, que constituye la hipótesis a ser contrastada para verificar su autenticidad” (p. 108).

En relación con la percepción de las variables del fenómeno de estudio "Gestión de Tarjetas Crédito y los índices de Morosidad”, se generó la hipótesis deduciendo sus potenciales implicaciones; posteriormente, se validó experimentalmente la hipótesis, confirmando así la veracidad de la hipótesis de investigación (H1).

Método estadístico

El estudio se realizó de manera organizada a través de una serie de pasos utilizando los programas estadísticos Excel y SPSS, con el propósito de realizar un análisis adecuado de los datos relacionados con las variables del fenómeno investigado.

4.5. Diseño de Investigación

Según, (Hernández & Mendosa, 2018) asevera que: “Es el punto en el que se entrelazan las etapas conceptuales del proceso con la recopilación y el análisis de información” (p. 139).

La investigación satisface los criterios para ser catalogada como un estudio no experimental, descriptivo y correlacional de tipo transversal, como se describe en las siguientes líneas:

No experimental: Para (Valderrama, 2014) La investigación de diseño no experimental implica realizar un estudio sistemático y basado en evidencia, en el cual las variables independientes no se modifican deliberadamente (p. 65).

Por ende, la investigación es no experimental ya que no se manipulo ninguna de las variables, solo se describió y se estableció la relación existente.

Transeccional: Conforme Bryman (2012), este tipo de diseño es útil para identificar asociaciones y patrones, aunque no permite establecer causalidad.

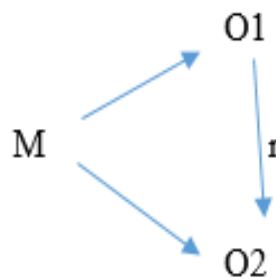
En este estudio, se obtuvieron datos de las variables que conforman el fenómeno investigado.

Descriptivo: Para Sánchez y Reyes (2017) refiere que implica describir de manera sistemática un conjunto de hechos o fenómenos, así como las variables que los caracterizan, tal como se presentan” (p. 60).

En este estudio, se proporcionó una descripción exhaustiva de las características y peculiaridades de las variables que conforman el fenómeno estudiado.

Correlacional: Según Ramoss Bryman (2012) señala que el diseño correlacional es valioso para identificar relaciones potenciales y tendencias.

En el estudio, se detalló con precisión la relación o conexión entre las variables que componen el fenómeno investigado.



Dónde:

M	=	Muestra: Entidades Financieras de la Provincia de Huancayo
O1	=	Variable 1: Tarjetas de Crédito
O2	=	Variable 2: Morosidad
R	=	Relación entre las variables

4.6. Población y Muestra

4.6.1. Población

Para, Ñaupas et al., (2017) La población se puede entender como el conjunto completo de unidades de estudio que poseen las características necesarias para ser consideradas como tales. Estas unidades pueden abarcar personas, objetos, grupos, eventos o fenómenos que exhiben las características relevantes del estudio. (p. 334).

En este sentido, la población objeto de estudio fue finita, ya que estuvo conformada por las entidades bancarias más importantes de la provincia de Huancayo, las cuales incluyen: INTERBANK, BCP, SCOTIABANK y BBVA.

4.6.2. Muestra

De acuerdo con Creswell (2014), una muestra adecuada es crucial para garantizar la validez y la precisión de las conclusiones de una investigación.

Se tuvieron en cuenta diversos aspectos al seleccionar la muestra como el muestreo intencional ya que a juicio del investigadores y teniendo en consideración las delimitaciones de la investigación se consideró a la entidad financiera SCOTIABANK que cuenta con 60 colaboradores del área de créditos y consumo para ser los sujetos encuestados.

A. Unidad de análisis

En la investigación, se empleó como unidad de analítica a la entidad financiera SCOTIABANK.

B. Tamaño de la Muestra

Se decidió que el tamaño de la muestra sería de 60 colaboradores del departamento de créditos y consumos.

C. Selección de la Muestra

Se seleccionaron 60 colaboradores del departamento de créditos y consumos debido a su estrecha vinculación con el tema de estudio.

4.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Se tomó en cuenta lo siguiente en cuanto a las técnicas e instrumentos utilizados para recopilar datos:

4.7.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según (Sánchez & Reyes, 2016), aseveran que: “Son los métodos a través de los cuales el investigador obtiene la información necesaria sobre una realidad o fenómeno, según los objetivos de la investigación” (p. 139).

A. Fuentes primarias

Con referencia a las fuentes primarias recopilan información directa de un evento, hecho o proceso, donde el investigador ha sido testigo directo de la recopilación de la información. (Sánchez et al., 2019, pág. 72).

Por ende, en la investigación se utilizaron métodos de medición basados en fuentes primarias, ya que se obtuvo información directa sobre las variables del fenómeno investigado que son la “Gestión de Tarjetas Crédito y los índices de Morosidad”.

a. Observación

Para Valderrama (2016) refiere que: “En la aplicación metódica de nuestros sentidos especialmente la observación y durante la búsqueda de los datos necesarios para abordar el problema de investigación” (p. 391).

En este estudio, se examinó cuidadosamente cómo se comportaban las variables relacionadas con el fenómeno de estudio "Gestión de Tarjetas de Crédito y los índices de Morosidad", con el fin de obtener información precisa.

b. Encuesta

Conforme con (Sánchez et al., 2019) La encuesta es un proceso en el que se utiliza un instrumento de recolección de datos compuesto por una serie de preguntas o respuestas, con el fin de obtener información concreta en una muestra específica (P. 67).

Para este estudio, se utilizó una encuesta junto con cuestionarios tipo Escala Likert para recolectar datos auténticos sobre las variables relacionadas con el fenómeno de estudio "Gestión de Tarjetas de Crédito y los índices de Morosidad".

B. Fuentes secundarias

Con referencia es este tema se infiere que son: “documentos que abarcan listas, compilaciones y resúmenes de diversos materiales como artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos especializados” (Reyes, 2017, pág. 154).

Para este estudio, se adquirieron datos de manera indirecta utilizando métodos de medición basados en fuentes secundarias. Esto implicó recolectar información de investigaciones previas que abordaron las variables relacionadas con el problema de investigación, específicamente la "Gestión de Tarjetas de Crédito y los índices de Morosidad"

4.7.2. Instrumentos de recolección de datos

Según Sánchez & Reyes, (2017) indica que: “son los instrumentos utilizados en la recopilación de información, y su selección se basa en la técnica elegida previamente.” (p. 155).

Se emplearon diversos instrumentos para la recolección de datos, entre ellos:

Fuente primaria	Encuesta
Fuente secundaria	Ficha textual, ficha bibliográfica

A. Fuentes primarias

a. Cuestionario

Según (Hernández & Mendoza, 2018) infiere que: “Se trata de una serie de preguntas diseñadas para evaluar una o más variables” (p. 253).

Tipo: Escala de Likert

Entre las herramientas de encuestas de investigación, la escala Likert destaca por su uso extendido (Sánchez et al., 2018). Consiste en presentar una afirmación y pedir al sujeto que evalúe su respuesta en una escala de cinco puntos numerados (P. 67).

Con el fin de obtener información precisa sobre las opiniones de 60 colaboradores de créditos y consumos del Scotiabank en relación con las variables de estudio, se utilizó un cuestionario tipo escala de Likert “Tarjetas de crédito y la Morosidad”.

B. Fuentes secundarias

a. Ficha textual

Para (Valderrama & James, 2018) induce que: “Se copian textualmente, entre comillas, sin omitir errores, aquellos segmentos que el investigador juzga de suma importancia, es decir, aquellos que poseen calidad científica y aciertos” (p. 273).

b. Ficha bibliográfica

De acuerdo con (Ñaupas et al., 2017) infiere que: “Proporcionan detalles sobre la publicación de un libro, incluyendo el nombre del autor, título, año de impresión, lugar de impresión, editorial y número de páginas” (p. 127).

4.7.2.1 Confiabilidad del Instrumento

Según Nunnally y Bernstein (1994), la confiabilidad es esencial para garantizar que los datos recolectados sean precisos y útiles para el análisis.

Coefficiente Alfa de Cronbach

Según (Sánchez et al., 2019), asevera que: “La confiabilidad por consistencia interna es un indicador estadístico que permite estimar la solidez y consistencia de las respuestas a las preguntas de un instrumento de medición” (p. 17).

El análisis de confiabilidad mediante el Coeficiente de Alpha de Cronbach demostró que las escalas de medición de las variables del estudio "Tarjetas de Crédito y la Morosidad" poseen un nivel de confiabilidad adecuado.

Tabla 9

Cuadro de Estadística de Fiabilidad

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.902	30

Según Córdova (2016).

Tabla 10*Cuadro de interpretación de confiabilidad*

ESCALA		CATEGORIA	
	$r = 1$	Confiabilidad perfecta	
Tabla De Categorías	$0,90 \leq r \leq 0,99$	Confiabilidad muy alta	
	$0,70 \leq r \leq 0,89$	Confiabilidad alta	
	$0,60 \leq r \leq 0,69$	Confiabilidad aceptable	
	$0,40 \leq r \leq 0,59$	Confiabilidad moderada	
	$0,30 \leq r \leq 0,39$	Confiabilidad baja	
	$0,10 \leq r \leq 0,29$	Confiabilidad muy baja	
	$0,01 \leq r \leq 0,09$	Confiabilidad despreciable	
		$r = 0$	Confiabilidad nula

El coeficiente de alfa de Cronbach obtenido, 0.902, indica una confiabilidad muy alta del instrumento de medición, según la tabla de interpretación.

4.7.2.2 Validez del instrumento de Recolección

Según (Hernández & Mendoza, 2018) indica: “Un instrumento válido establece un puente sólido entre el concepto abstracto que se quiere medir y los indicadores empíricos que lo representan en la investigación” (p. 325).

Validez de contenido: Según (Ñaupas, Valdivias, Palacio, & Romeros, 2019, pág. 277) indican que: Para que un cuestionario tenga validez de contenido, es fundamental que las preguntas estén directamente relacionadas con los objetivos, competencias y contenidos del curso o tema que se evalúa”.

Juicio de expertos: Para (Sánchez et al., 2019), que para verificar la calidad de los ítems, se consulta a expertos en el área temática que estos miden, quienes evalúan su pertinencia y coherencia con el criterio establecido (p. 137).

El cuestionario: “Gestión de Tarjetas Crédito y los índices de Morosidad en las principales entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022” Se llevó a cabo un proceso de validación de contenido del instrumento, consultando a especialistas en la temática que aborda.

Tabla 11

Cuadro de valoración de especialistas

Experto	Grado académico	Opinión
Fernando Alvarado Yupanqui	Contador Consultor	Muy bueno
Brayan Huamán Medina	Docente Universitario	Muy bueno
Emilia Cazani Duran	Docente Universitario	Muy bueno

Fuente: Ficha de validación de expertos

Basándose en los resultados obtenidos de la evaluación de los expertos, se determinó que el instrumento posee un nivel moderado de validez, lo que sugiere su aplicabilidad. Esto se fundamenta en la confirmación de que el cuestionario mide con precisión las variables relacionadas con el fenómeno investigativo.

4.7.2.3 Recolección de datos

Según (Valderrama & Jaimes, 2018) refiere que: “Es un proceso minucioso y complejo, ya que implica la necesidad de contar con un instrumento de medición adecuado que permita obtener la información necesaria para investigar un aspecto específico investigativo” (p. 238).

Trabajo de campo: Para (Ñaupas et al., 2019) deduce que: “Es una tarea que el investigador debe organizar meticulosamente. Después de identificar las unidades de muestra de las cuales debe obtener información, considerará el momento oportuno, los recursos humanos y materiales necesarios, así como el método que empleará.” (p. 411).

Se realizó la validación y la prueba de confiabilidad de los instrumentos de medición para las variables "Gestión de Tarjetas Crédito y los índices de Morosidad".

Posteriormente, se inició el trabajo de campo según los acuerdos previamente establecidos, respetando la fecha y el horario acordados con los colaboradores de las áreas de crédito del SCOTIABANK. Luego, se procedió a administrar los cuestionarios tipo escala de Likert a los 60 colaboradores. Para iniciar la recopilación de datos, se revisaron, clasificaron, registraron y guardaron en un archivo de Excel según la variable correspondiente. Además, se recopiló información visual de todas las actividades realizadas durante el trabajo de campo mediante fotografías.

4.8. Técnicas estadísticas de análisis de datos

A. Procesamiento de Datos

Conforme con Martínez (2017) indica que: “Esta etapa implica la organización, descripción y comparación de los datos u observaciones, generalmente utilizando técnicas estadísticas para realizar dicha descripción y comparación” (p. 137).

En este estudio, se procedió a procesar los datos relacionados con las variables de interés, "Gestión de Tarjetas Crédito y los índices de Morosidad". Se llevaron a cabo tareas de clasificación y tabulación en el programa Excel, donde se organizaron las respuestas de los ítems del cuestionario de investigación de acuerdo con los valores asignados. Todo este proceso se realizó con el objetivo de contar con los datos disponibles para un análisis posterior.

B. Análisis de Datos

Según Hernández y Mendoza (2018) indica que el análisis de datos se lleva a cabo mediante un software integral diseñado para computadoras personales, el cual ofrece una amplia gama de pruebas estadísticas, como análisis de varianza, regresión, análisis de datos categóricos, y análisis no paramétricos, entre otros” (p. 278).

Se realizó un análisis estadístico de los datos procesados de las variables relacionadas con el fenómeno de estudio "Gestión de Tarjetas Crédito y los índices de Morosidad" utilizando el software SPSS. El análisis estadístico descriptivo presentó los resultados en forma de porcentajes y frecuencias, a través de tablas y figuras. Por otro lado, el análisis estadístico inferencial se llevó a cabo utilizando los coeficientes de correlación de Spearman, los cuales evaluaron la relación entre las variables de estudio y, por ende, la aceptación de la hipótesis alternativa.

a) Estadística descriptiva:

Para Hernández y Mendoza (2018) El análisis descriptivo busca descubrir patrones y tendencias dentro de los datos recopilados al examinar la distribución de los casos a través de las categorías de las variables (p. 329).

b) Estadística inferencial:

De acuerdo con Sánchez y Reyes (2016) indica que este análisis permite al investigador ir más allá de la simple descripción de los datos y encontrar patrones o relaciones que sugieren tendencias más amplias en la población (p. 172).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Descripción del Trabajo de campo

Según Ñaupas et al. (2017) indica que la descripción de los resultados es la columna vertebral de la tesis, donde se exponen los hallazgos y descubrimientos obtenidos a través de la aplicación de técnicas y procedimientos estadísticos descriptivos o inferenciales (p. 437).

Con referencia al acopio de información se tuvo en consideración al área de créditos de la entidad financiera Scotiabank de la provincia de Huancayo, realizándose la encuesta a 60 colaboradores, esta encuesta se realizó de acuerdo al plan de trabajo de campo con previa coordinación de los funcionarios responsables (se coordinó fecha, lugar y hora donde se llevó a cabo la encuesta), posterior a ello se tabuló toda la información recabada, se procesó dicha información por medio del software SPSS versión 23 y el Excel, donde se muestran los resultados en tablas de frecuencia, figuras; de igual modo las conclusiones estadísticas de las pruebas de hipótesis. Utilizando para ello la estadística descriptiva e inferencial.

5.2. Presentación de resultados

Este apartado presenta los resultados obtenidos de una encuesta realizada a 60 colaboradores del área de créditos y consumo de la entidad financiera SCOTIABANK. Los resultados se interpretan por variables y dimensiones, siguiendo un orden lógico y objetivo acorde al estudio realizado.

5.2.1. Análisis de los Datos Generales

En seguida se exponen los resultados se detallan los siguientes análisis de la muestra, teniendo en cuenta: Edad, sexo, nivel de estudio y cargo de los colaboradores encuestados.

Tabla 12

Datos Generales – Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
válido	20-35	17	28.33	28.33
	36-50	33	55.00	83.33
	51-65	10	16.67	100.00
	Total	60	100.00	

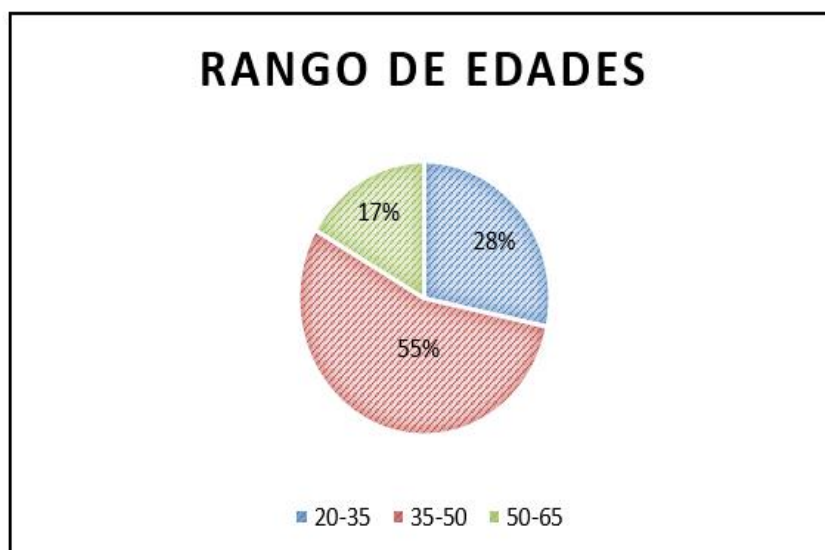


Figura 4. Análisis de Datos Generales -Edad

INTERPRETACIÓN:

Teniendo en consideración la tabla 12 y la figura 4, se apreció que de los 60 encuestados, hay 10 encuestados que representa el 16.67% del 100% con colaboradores de 51 a 65 años, así mismo 33 encuestados que representa el 55.00 % participan colaboradores de 36 a 50 años, finalmente hay 17 colaboradores de 20 a 35 años que representa el 28.33%, en consecuencia se aprecia como resultado que la edad preponderante de los entrevistados es de 36 a 50 años representando un 55.00%.

Tabla 13*Datos Generales – Sexo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
Válido	Masculino	45	75.00	75.00
	Femenino	15	25.00	100.00
	Total	60	100.00	

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra de investigación

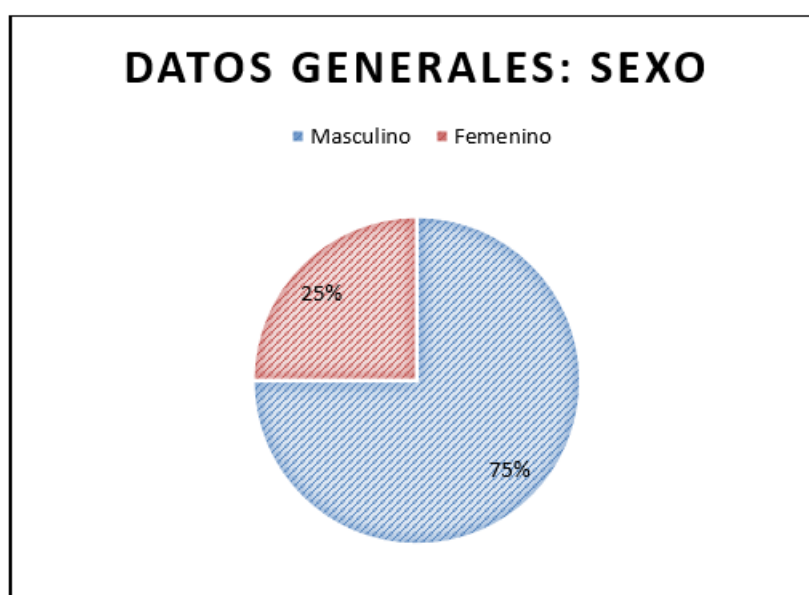


Figura 5- Análisis de Datos Generales -Sexo

INTERPRETACIÓN:

De acuerdo con la tabla 13 y la figura 5, se valoró que de los 60 encuestados, hay 45 encuestados de sexo masculino que representa el 75.00% del 100%, de igual forma 15 encuestados de sexo femenino que representa el 25.00% en consecuencia se aprecia como resultado que el sexo predominante de los encuestados es el masculino con un 75.00%, lo que implica recomendar una mayor paridad.

Tabla 14*Datos Generales – Nivel de Estudios*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
válido	Técnico	4	6.67	6.67
	Bachiller	11	18.33	25.00
	Titulado	40	66.67	91.67
	Maestría	5	8.33	100.00
	Total	60	100.00	

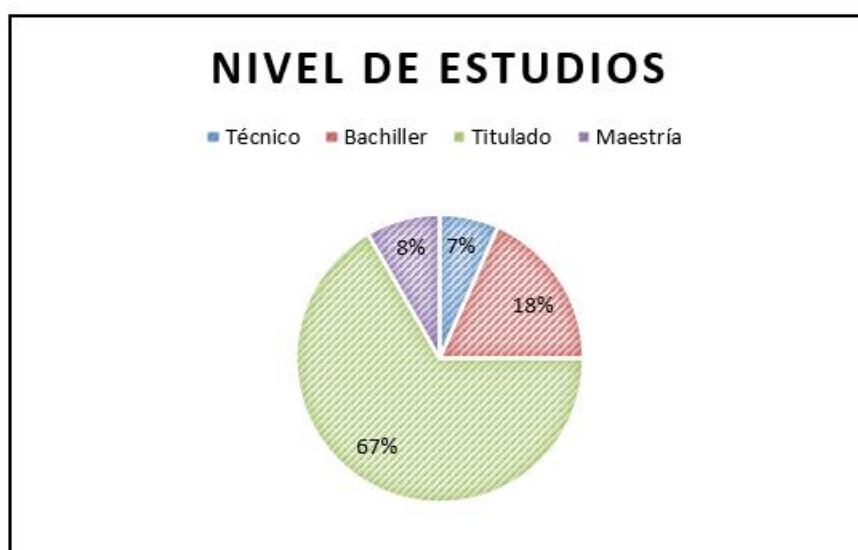


Figura 6. Análisis de Datos Generales -Nivel de Estudios

INTERPRETACIÓN:

Conforme con la tabla 14 y la figura 6, se estimó que de los 60 encuestados, hay 40 encuestados con un nivel de estudios de titulado que representa el 66.67% del 100% ; con un nivel de estudios de bachiller 11 que representa un 18.33% y de igual forma se muestra a los que tienen un nivel de estudios de maestría 5 que representa un 8.33% finalmente a los de nivel técnico 4 que representan un 6.67%, lo que indica que la muestra cuenta con un nivel de estudios óptimo y refleja un adecuado nivel de preparación.

Tabla 15

Datos Generales – Cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
válido	Nivel Operacional	47	78.34	78.34
	Nivel Jefatural	8	13.33	91.67
	Nivel Gerencial	5	8.33	100.00
	Total	60	100.00	

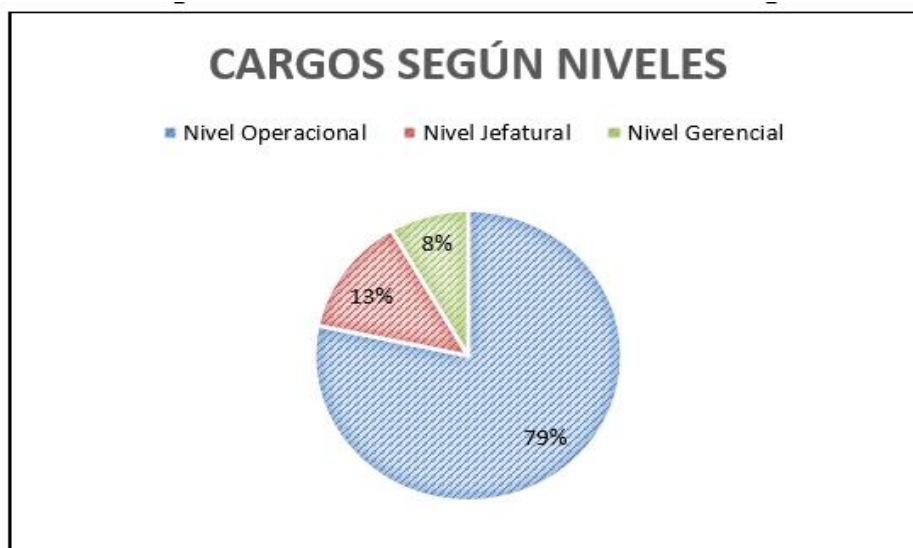


Figura 7. Análisis de Datos Generales -Cargo

INTERPRETACIÓN:

Conforme con la tabla 15 y la figura 7, se determinó que de los 60 encuestados, hay 47 encuestados con cargos de nivel operacional que representan un 78.34% del 100% ; con cargos de un nivel jefatural 8 los cuales representan un 13.33% y de igual forma se muestra a los que tienen cargos de nivel gerencial 5 los representan un 8.33%, con lo que se puede aseverar que la entidad financiera tiene una proporción más alta de empleados de nivel operativo cuya responsabilidad principal es la promoción de créditos y transacciones de consumo.

5.2.2. Tarjetas de Crédito

Se muestran los resultados de la variable de tarjetas de crédito luego de llevar a cabo un cuestionario para evaluar la relación entre esta variable y la morosidad en la Provincia de Huancayo en el año 2022.

Tabla 16

Distribución de encuestados de la variable Tarjetas de Crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
válido	Siempre	37	61.67	61.67
	Casi Siempre	15	25.00	86.67
	Regular	5	8.33	95.00
	Casi Nunca	3	5.00	100.00
	Nunca	0	-	100.00
	Total	60	100.00	

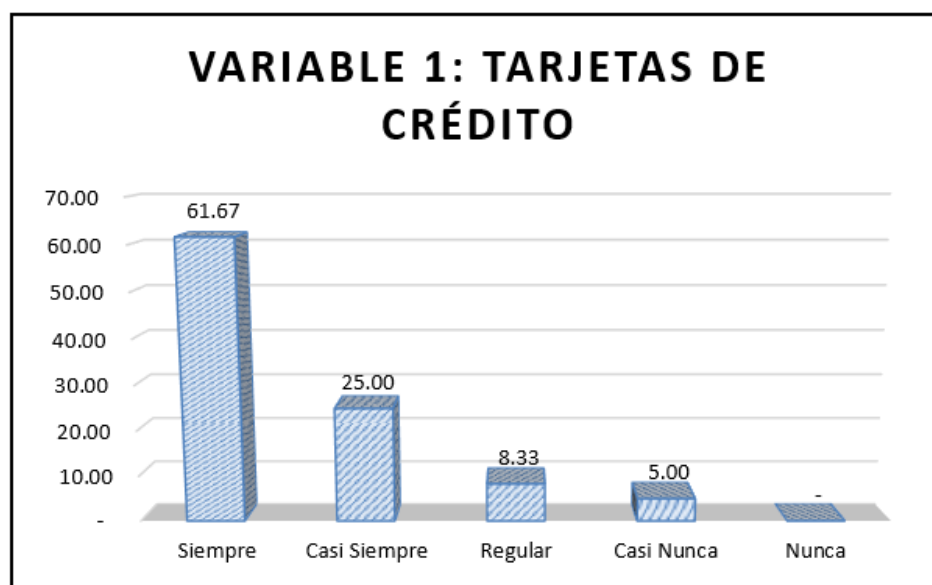


Figura 8. Distribución de encuestados de la variable Tarjetas de Crédito

INTERPRETACIÓN:

Según resultados obtenidos en la Tabla 16 y figura 8, se aprecia que los encuestados de las áreas de créditos y consumos del SCOTIABANK de la provincia de Huancayo – periodo 2022, respondieron con respecto a la variable tarjetas de crédito lo siguiente: Que de 60 encuestados hay 37 encuestados que representa el 61.67% que

refieren que siempre, ya que las tarjeta de crédito son muy importantes para el sistema financieros permitiendo financiar de manera rápida diversos gastos y ayudan a general historial a los usuarios, pero esto conlleva una gran responsabilidad en su uso para evitar posibles efectos de pagar altos intereses, moras y conllevar a deudas impagables por una inadecuada gestión o desconocimiento. Por otro lado hay 15 de 60 encuestados que representa un 25.00% respondieron casi siempre, así mismo hay 5 de 60 encuestados que representa un 8.33% que indican regular, finalmente hay 3 de 60 encuestados que representa el 5.00% indican que nunca. Por lo expuesto que la distribución de encuestados de tarjetas de crédito expresa que 61.67% refieren que es siempre, ya que las tarjeta de crédito son muy importantes para el sistema financieros permitiendo financiar de manera rápida diversos gastos y así ir generando historial a los usuarios.

5.2.2.1 Tarjetas Clásicas

Con el propósito de evaluar la magnitud de las tarjetas de crédito convencionales y la morosidad en la Provincia de Huancayo durante el año 2022, se exponen los siguientes hallazgos:

Tabla 17

Distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas Clásicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
válido	Siempre	35	58.34	58.34
	Casi Siempre	18	30.00	88.34
	Regular	5	8.33	96.67
	Casi Nunca	2	3.33	100.00
	Nunca	0	-	100.00
	Total	60	100.00	

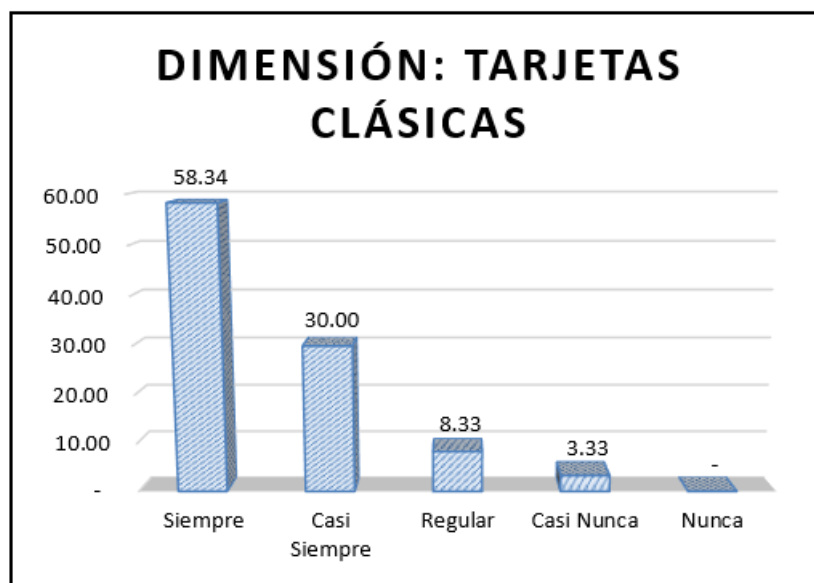


Figura 9. Distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas Clásicas

INTERPRETACIÓN:

Según resultados obtenidos en la Tabla 17 y figura 9, se puede apreciar que los entrevistados del área de créditos y consumos de la entidad financiera SCOTIABANK de la provincia de Huancayo – periodo 2022, respondieron con respecto a la dimensión tarjetas de crédito clásicas lo siguiente: Que de 60 encuestados solo 35 encuestados respondieron siempre los cuales representan un 58.34% debido a que indican que las tarjetas clásicas son más fáciles de usar – habituales y en su mayoría no requieren demasiados requisitos para su obtención y tienen ventajas básicas para los usuarios. Por otro lado hay 18 de 60 encuestados que aseveraron casi siempre representando un 30.00%; así mismo hay 5 de 60 encuestados que respondieron regular lo que representa un 8.33% y finalmente hay 2 de 60 encuestados que respondieron casi siempre lo que representa un 3.33%. Con lo que se puede concluir que la distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas de crédito Clásicas representa un 58.33% debido a su gran facilidad de uso y su habitualidad para los usuarios y las ventajas básicas que ofrece.

5.2.2.2 Tarjetas Oro

Con el propósito de evaluar la amplitud de las tarjetas de crédito de categoría "oro" y la morosidad en la Provincia de Huancayo durante el año 2022, se exponen los siguientes resultados:

Tabla 18

Distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas Oro

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
válido	Siempre	38	63.33	63.33
	Casi Siempre	12	20.00	83.33
	Regular	7	11.67	95.00
	Casi Nunca	2	3.33	98.33
	Nunca	1	1.67	100.00
	Total	60	100.00	

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra de investigación

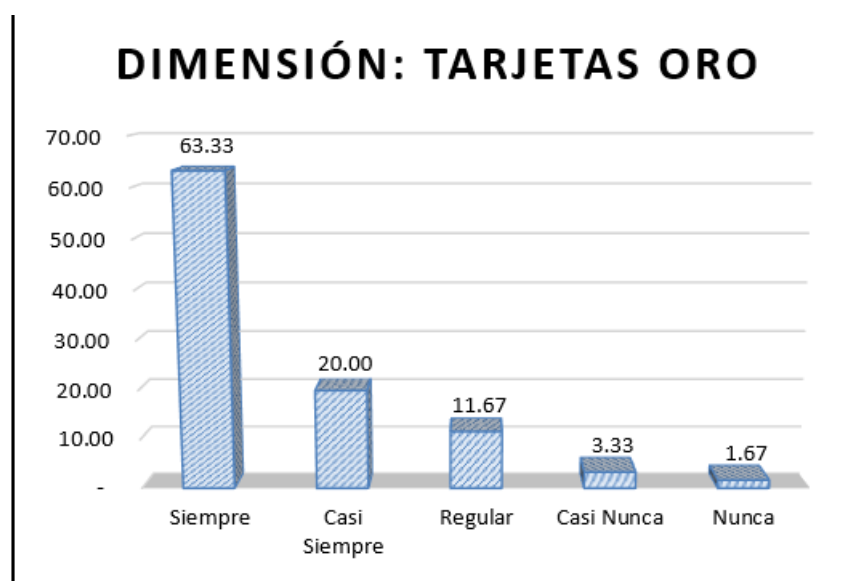


Figura 10. Distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas Oro

INTERPRETACIÓN:

Según resultados obtenidos en la Tabla 18 y figura 10, se puede apreciar que entrevistados del área de créditos y consumos de la entidad financiera SCOTIABANK de la provincia de Huancayo – periodo 2022, respondieron con respecto a la dimensión

tarjetas de crédito oro lo siguiente: Que de 60 encuestados solo 38 encuestados respondieron siempre los cuales representan un 63.33% a razón de que las tarjetas oro cuentan con una disposición de hasta 100% de la línea de crédito aprobada, tienen descuentos y promociones exclusivas. Por otro lado hay 12 de 60 encuestados refieren casi siempre representando un 20.00%; así mismo hay 7 de 60 encuestados que respondieron regular lo que representa un 11.67% y hay 2 de 60 encuestados que aseveraron casi siempre lo que representa un 3.33% y finalmente hay 1 de 60 encuestados que refieren nunca lo que representa un 1.67%. Con lo que se puede aseverar que la distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas de crédito oro representa un 63.33% ya que con este tipo de tarjeta se cuenta con mayor disposición de línea.

5.2.2.3 Tarjetas Platinum

Para evaluar el alcance de las tarjetas de crédito de categoría "platinum" y su relación con la morosidad en la Provincia de Huancayo durante el periodo de 2022, se exponen los resultados siguientes:

Tabla 19

Distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas Platinum

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
válido	Siempre	40	66.67	66.67
	Casi Siempre	11	18.33	85.00
	Regular	6	10.00	95.00
	Casi Nunca	3	5.00	100.00
	Nunca	0	-	100.00
	Total	60	100.00	

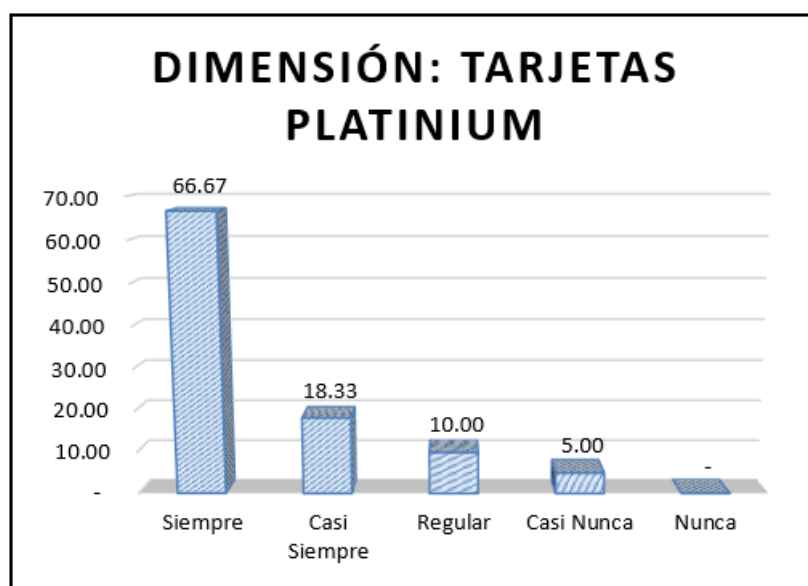


Figura 11. Distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas Platinum

INTERPRETACIÓN:

Según resultados obtenidos en la Tabla 19 y figura 11, se puede apreciar que entrevistados del área de créditos y consumos del SCOTIABANK de la provincia de Huancayo – periodo 2022, respondieron con respecto a la dimensión tarjetas de crédito platinum lo siguiente: Que de 60 encuestados solo 40 encuestados respondieron siempre los cuales representan un 66.67% en ese sentido se puede aseverar que las Tarjetas platinum tienen más privilegios para sus usuarios ya que son tarjetas que se aceptan a nivel internacional, tienen mayores ventajas en cobertura de seguros, compras y viajes; además cuentan con asistencia las 24 horas. Por otro lado hay 11 de 60 encuestados refieren casi siempre representando un 18.33%; así mismo 6 de 60 encuestados que respondieron regular lo que representa un 10.00% y finalmente hay 3 de 60 encuestados que refieren casi nunca lo que representa un 5.00%. Con lo que se puede concluir que la distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas de crédito

platinum representa un 66.67% debido a que este tipo de tarjetas presenta mayores privilegios y cuentan con aceptación a nivel internacional.

5.2.2.4 Tarjetas Signature

Con el propósito de evaluar la extensión de las tarjetas de crédito "signature" y su relación con la morosidad en la Provincia de Huancayo durante el año 2022, se exponen los siguientes resultados:

Tabla 20

Distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas Signature

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
válido	Siempre	47	78.34	78.34
	Casi Siempre	8	13.33	91.67
	Regular	3	5.00	96.67
	Casi Nunca	2	3.33	100.00
	Nunca	0	-	100.00
	Total	60	100.00	

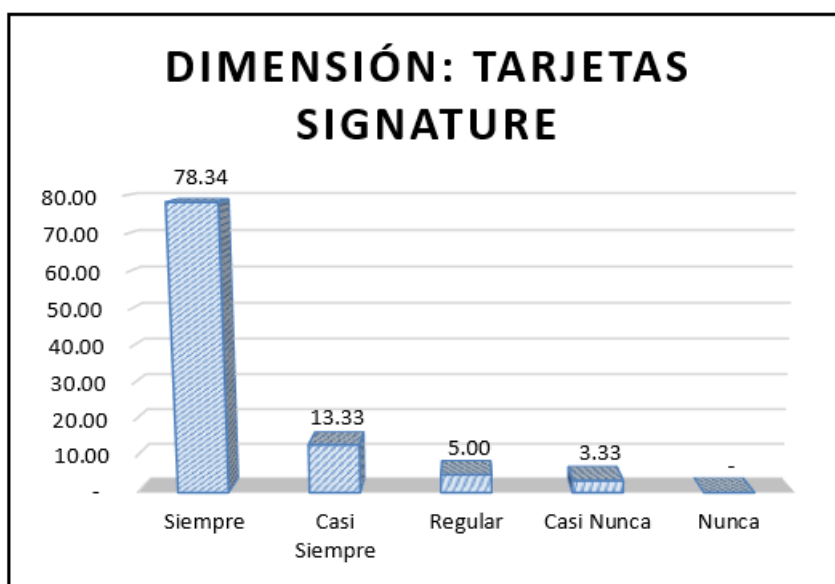


Figura 12, Distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas Signature

INTERPRETACIÓN:

Según resultados obtenidos en la Tabla 20 y figura 12, se puede determinar que entrevistados del área de créditos y consumos del SCOTIABANK de la provincia de Huancayo – periodo 2022, respondieron con respecto a la dimensión tarjetas de crédito signature lo siguiente: Que de 60 encuestados 47 encuestados respondieron siempre los cuales representan un 78.34% ya que las tarjetas signature tienen beneficios exclusivos para usuarios que constantemente viajan ya que se les aplica mayores y mejores beneficios, cuentan con servicios médicos de emergencia. Por otro lado hay 8 de 60 encuestados refieren casi siempre representando un 13.33%; así mismo 3 de 60 encuestados que respondieron regular lo que representa un 5.00% y finalmente hay 2 de 60 encuestados que refieren casi nunca lo que representa un 3.33%. Con lo que se puede determinar que la distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas de crédito signature representa un 78.34% debido a que este tipo de tarjetas tienen mayores beneficios para usuarios que viajan constantemente.

5.2.2.5 Tarjetas Black

Con la finalidad de evaluar la magnitud de las tarjetas de crédito de categoría "black" y su relación con la morosidad en la Provincia de Huancayo durante el periodo de 2022, se exponen los siguientes resultados:

Tabla 21

Distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas Black

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
válido	Siempre	39	65.00	65.00
	Casi Siempre	14	23.34	88.34
	Regular	5	8.33	96.67
	Casi Nunca	2	3.33	100.00
	Nunca	0	-	100.00
	Total	60	100.00	

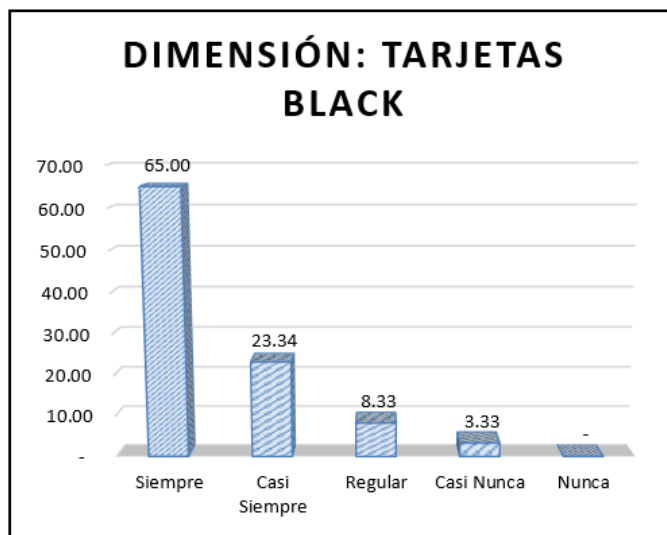


Figura 13. Distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas Black

INTERPRETACIÓN:

Según resultados obtenidos en la Tabla 21 y figura 13, se puede determinar que entrevistados del área de créditos y consumos del SCOTIABANK de la provincia de Huancayo – periodo 2022, respondieron con respecto a la dimensión tarjetas de crédito black lo siguiente: Que de 60 encuestados solo 39 encuestados respondieron siempre los cuales representan un 65.00% ya que las tarjetas black son consideradas de alta gama o de lujo ya que para obtener dicha tarjeta los ingresos del usuario tienen que ser relevantes y deben de cumplir con ciertas garantías. Por otro lado hay 14 de 60 encuestados refieren casi siempre representando un 23.34%; así mismo 5 de 60 encuestados que respondieron regular lo que representa un 8.33% y finalmente hay 2 de 60 encuestados que refieren casi nunca lo que representa un 3.33%. Con lo que se puede concluir que la distribución de encuestados de la dimensión Tarjetas de crédito black representa un 65% debido a que este tipo de tarjetas son exclusivas y solo le son otorgadas a ciertos usuarios con ingresos considerables y que gozan de garantías representativas.

5.2.3. Morosidad

Se muestran los resultados de la variable de morosidad después de llevar a cabo un cuestionario para evaluar la relación entre la variable de tarjetas de crédito y la morosidad en la Provincia de Huancayo durante el periodo de 2022.

Tabla 22

Distribución de encuestados de la variable Morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
válido	Siempre	43	71.66	71.66
	Casi Siempre	12	20.00	91.66
	Regular	3	5.00	96.66
	Casi Nunca	1	1.67	98.33
	Nunca	1	1.67	100.00
	Total	60	100.00	

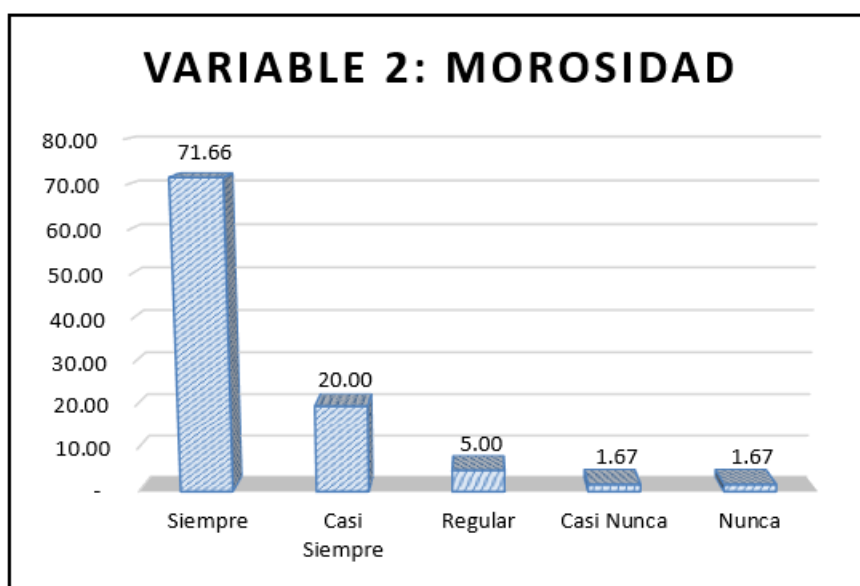


Figura 14. Distribución de encuestados de la variable Morosidad

INTERPRETACIÓN:

Según resultados obtenidos en la Tabla 22 y figura 14 se puede determinar que entrevistados del área de créditos y consumos del SCOTIABANK de la provincia de Huancayo – periodo 2022, respondieron con respecto a la variable morosidad lo siguiente: Que de 60 encuestados solo 43 encuestados respondieron siempre los cuales representan un 71.66% ya que los altos índices de morosidad que se da en el sector

financiero corresponde a los créditos de consumo por medio de tarjetas de crédito y ello se debe principalmente al desconocimiento de los usuarios sobre los pagos adicionales que generan estas y las elevadas tasas de interés de este producto, en conclusión se podría aseverar que la mayoría de usuarios de este producto no realiza una adecuada gestión de sus créditos. Por otro lado hay 12 de 60 encuestados refieren casi siempre representando un 20.00%; así mismo 3 de 60 encuestados que respondieron regular lo que representa un 5% y 1 de 60 encuestados que refiere casi nunca lo que representa un 1.67%. y finalmente 1 de 60 aduce que nunca lo que representa el 1.67% Con lo que se puede concluir que la distribución de encuestados de la variable morosidad representa un 71.66% debido a que casi todos los entrevistados no tienen una adecuada gestión de sus tarjetas de crédito.

5.2.3.1 Incumplimiento de Pagos

Con el propósito de evaluar la magnitud del incumplimiento de pagos en la Provincia de Huancayo durante el periodo de 2022, se exponen los resultados siguientes:

Tabla 23

Distribución de encuestados de la dimensión Incumplimiento de Pagos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
válido	Siempre	39	65.00	65.00
	Casi Siempre	10	16.67	81.67
	Regular	8	13.33	95.00
	Casi Nunca	3	5.00	100.00
	Nunca	0	-	100.00
	Total	60	100.00	

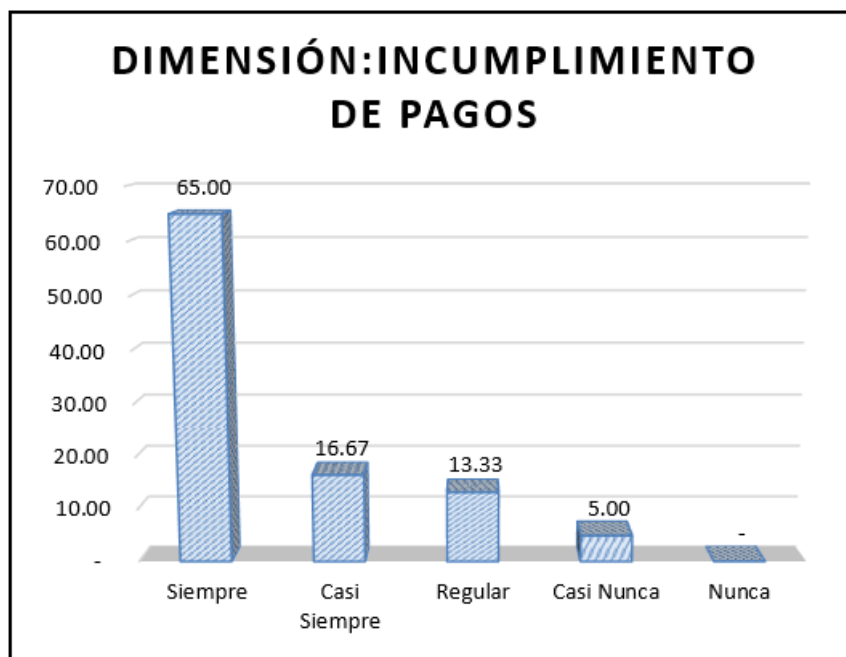


Figura 15. Distribución de encuestados de la dimensión Incumplimiento de Pagos

INTERPRETACIÓN:

Según resultados obtenidos en la Tabla 23 y figura 15, se puede apreciar que encuestados del área de créditos y consumos del SCOTIABANK de la provincia de Huancayo – periodo 2022, respondieron con respecto a la dimensión incumplimiento de pagos lo siguiente: Que de 60 encuestados solo 39 encuestados respondieron siempre los cuales representan un 65.00% , ya que el incumplimiento de pagos es un aspecto relevante a fin de portadores de tarjetas deben de discurrir, en el sentido de que se debe revisar el contrato minuciosamente, ver las garantías con las que se cuenta, realizar un seguimiento al cronograma de vencimientos y evitar llegar a procesos judiciales o buscar alternativas para no ser reportado en centrales de riesgo. Por otro lado, hay 10 de 60 encuestados refieren casi siempre representando un 16.67%; así mismo 8 de 60 encuestados que respondieron regular lo que representa un 13.33% y finalmente hay 3 de 60 encuestados que refiere casi nunca lo que representa un 5.00%. Con lo que se puede aseverar que la distribución de encuestados de la dimensión incumplimiento de

pagos representa un 38% en ese sentido se hace necesario examinar detalladamente todo el proceso de préstamo con el fin de prevenir la emisión de informes a las agencias de calificación de riesgos.

5.2.3.2 Clasificación del Deudor

Con la finalidad de evaluar la extensión de la clasificación de deudores en la Provincia de Huancayo durante el año 2022, se exponen los resultados siguientes:

Tabla 24

Distribución de encuestados de la dimensión Clasificación del Deudor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
válido	Siempre	41	68.34	68.34
	Casi Siempre	12	20.00	88.34
	Regular	5	8.33	96.67
	Casi Nunca	2	3.33	100.00
	Nunca	0	-	100.00
	Total	60	100.00	

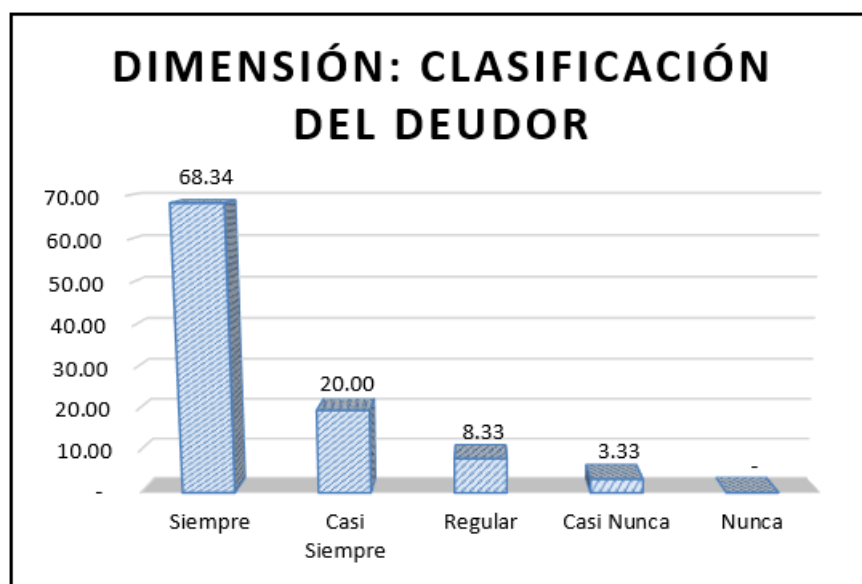


Figura 16. Distribución de encuestados de la dimensión Clasificación del Deudor

INTERPRETACIÓN:

Según resultados obtenidos en la Tabla 24 y figura 16, se puede apreciar que entrevistados del área de créditos y consumos del SCOTIABANK de la provincia de Huancayo – periodo 2022, respondieron con respecto a la dimensión clasificación del deudor lo siguiente: Que de 60 encuestados solo 41 encuestados respondieron siempre los cuales representan un 68.34% a razón de que es importante conocer la clasificación del deudor e ir buscando alternativas de refinanciamiento antes de ser reportado en centrales de riesgo. Por otro lado, hay 12 de 60 encuestados refieren casi siempre representando un 20.00%; así mismo 5 de 60 encuestados que respondieron regular lo que representa un 8.33% y finalmente 2 de 60 encuestados que refiere casi nunca lo que representa un 3.33%. Con lo que se puede concluir que la distribución de encuestados de la dimensión clasificación del deudor representa un 45% lo que implica estar al tanto de la clasificación del deudor y la búsqueda de alternativas de refinanciamiento.

5.3. Contrastación de hipótesis

5.3.1. Prueba de Hipótesis General

a) Hipótesis general formulada:

Existe relación directa y significativa entre la Gestión de tarjetas de crédito y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

b) Prueba de hipótesis: Significancia estadística

Hipótesis Nula (H₀):

No existe relación directa y significativa entre la Gestión de tarjetas de crédito y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

Hipótesis Alterna (H₁):

Existe relación directa y significativa entre la Gestión de tarjetas de crédito y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

c) Cálculo Estadístico:

Según el estadístico de prueba Rho de Spearman se obtuvieron los siguientes resultados:

Para $n = 60$, $v = n - 2 = 58$ grados libertad, nivel de significancia

$\alpha = 0,05$, la $t_{(t=\pm)} 2,052$

Fórmula para el contraste de hipótesis

$n = 60$; $r = 0,902$

$$t_c = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,902 \times \sqrt{60-2}}{\sqrt{1-(0,902)^2}}$$

$t_c = 5,187$

Tabla 25

*Correlación de Rho de Spearman – Tarjetas de Crédito * Morosidad*

		Tarjetas de crédito	Morosidad
Tarjetas de crédito	Correlación de Pearson	1	0,897**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	60	60
Morosidad	Correlación de Pearson	0,897**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	60	60

d) Decisión estadística:

Según la prueba de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, observamos que la, $t_t < t_c$ es decir, en consecuencia ($2,052 < 5,187$), con los resultados se acepta hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), en consecuencia, la correlación es de 0.897 el cual es próximo de relación muy fuerte, lo que permite rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

e) Conclusión estadística:

Se concluyó que existe relación directa y significativa entre la Gestión de tarjetas de crédito y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

5.3.2. Prueba de Hipótesis Especifica (a)

a) Hipótesis Especifica (a) formulada:

Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Clásicas y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

b) Prueba de hipótesis: Significancia estadística

Hipótesis Nula (H0):

No existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Clásicas y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

Hipótesis Alterna (H1):

Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Clásicas y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

c) Cálculo Estadístico:

Según el estadístico de prueba Rho de Spearman se obtuvieron los siguientes resultados:

Para $n = 60$, $v = n - 2 = 58$ grados libertad, nivel de significancia

$\alpha = 0,05$, la $t_{t=\pm} 2,052$

Fórmula para el contraste de hipótesis

$n = 60$; $r = 0,886$

$$t_c = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,886 \times \sqrt{60-2}}{\sqrt{1-(0,886)^2}}$$

$t_c = 3,978$

Tabla 26

*Correlación de Rho de Spearman – Tarjetas clásicas * Morosidad*

		Tarjetas clásicas	Morosidad
Tarjetas clásicas	Correlación de Pearson	1	0,880*
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	60	60
Morosidad	Correlación de Pearson	0,880*	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	60	60

d) Decisión estadística:

Según la prueba de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, observamos que la, $t_t < t_c$ es decir, en consecuencia ($2,052 < 3,978$), con los resultados se acepta hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0); en

consecuencia, la correlación es de 0.880 el cual es próximo de relación muy fuerte, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

e) **Conclusión estadística:**

Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Clásicas y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

5.3.3. Prueba de Hipótesis Específica (b)

Hipótesis Específica (b) formulada:

Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Oro y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

Prueba de hipótesis: Significancia estadística

Hipótesis Nula (H₀):

No existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Oro y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

Hipótesis Alterna (H₁):

Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Oro y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

Cálculo Estadístico:

Según el estadístico de prueba Rho de Spearman se obtuvieron los siguientes resultados:

Para $n = 60$, $v = n - 2 = 58$ grados libertad, nivel de significancia

$\alpha = 0,05$, la $t_{t=\pm} 2,052$

Fórmula para el contraste de hipótesis

$n = 60$; $r = 0,790$

$$t_c = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,790 \times \sqrt{60-2}}{\sqrt{1-(0,790)^2}}$$

$t_c = 4,128$

Tabla 27

*Correlación de Rho de Spearman – Tarjetas Oro * Morosidad*

		Tarjetas oro Morosidad	
Tarjetas oro	Correlación de Pearson	1	0,795**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	60	60
Morosidad	Correlación de Pearson	0,795**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	60	60

Decisión estadística:

Según la prueba de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, observamos que la, $t_t < t_c$ es decir, en consecuencia ($2,052 < 4,128$), con los resultados se acepta hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), en consecuencia, la correlación es de 0.795 el cual es próximo de relación muy fuerte, lo que permite rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Conclusión estadística:

Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Oro y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

5.3.4. Prueba de Hipótesis Especifica (c)

a) Hipótesis Especifica (c) formulada:

Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Platinum y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

b) Prueba de hipótesis: Significancia estadística

Hipótesis Nula (H₀):

No existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Platinum y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

Hipótesis Alterna (H₁):

Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Platinum y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

c) Cálculo Estadístico:

Según el estadístico de prueba Rho de Spearman se obtuvieron los siguientes resultados:

Para $n = 60$, $v = n - 2 = 58$ grados libertad, nivel de significancia $\alpha = 0,05$, la

$$t_{t=\pm} 2,052$$

Fórmula para el contraste de hipótesis

$$n = 60; \quad r = 0,901$$

$$t_c = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,901 \times \sqrt{60-2}}{\sqrt{1-(0,901)^2}}$$

$$t_c = 3,947$$

Tabla 28

*Correlación de Rho de Spearman – Tarjetas Platinum * Morosidad*

		Tarjetas oro Morosidad	
Tarjetas oro	Correlación de Pearson	1	0,858**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	60	60
Morosidad	Correlación de Pearson	0,858**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	60	60

d) Decisión estadística:

Según la prueba de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, observamos que la, $t_t < t_c$ es decir, en consecuencia ($2,052 < 3,947$), con los

resultados se acepta hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), en consecuencia, la correlación es de 0.858 el cual es próximo de relación muy fuerte, lo que permite rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

e) Conclusión estadística:

Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Platinum y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

5.3.5. Prueba de Hipótesis Específica (d)

a) Hipótesis Específica (d) formulada:

Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Signature y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

b) Prueba de hipótesis: Significancia estadística

Hipótesis Nula (H₀):

No existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Signature y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

Hipótesis Alterna (H₁):

Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Signature y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

c) Cálculo Estadístico:

Según el estadístico de prueba Rho de Spearman se obtuvieron los siguientes resultados:

Para $n = 60$, $v = n - 2 = 58$ grados libertad, nivel de significancia $\alpha = 0,05$,

la $t_{t=\pm 2,052}$

Fórmula para el contraste de hipótesis

$n = 60$; $r = 0,795$

$$t_c = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,795 \times \sqrt{60-2}}{\sqrt{1-(0,795)^2}}$$

$t_c = 3,997$

Tabla 29

*Correlación de Rho de Spearman – Tarjetas Signature * Morosidad*

		Tarjetas signature	Morosidad
Tarjetas signature	Correlación de Pearson	1	0,827**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	60	60
Morosidad	Correlación de Pearson	0,827**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	60	60

d) Decisión estadística:

Según la prueba de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, observamos que la, $t_t < t_c$ es decir, en consecuencia ($2,052 < 3,997$), con los resultados se acepta hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0), en

consecuencia, la correlación es de 0.827 el cual es próximo de relación muy fuerte, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

e) Conclusión estadística:

Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Oro y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

5.3.6. Prueba de Hipótesis Específica (e)

a) Hipótesis Específica (e) formulada:

Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Black y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

b) Prueba de hipótesis: Significancia estadística

Hipótesis Nula (H₀):

No existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Black y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

Hipótesis Alterna (H₁):

Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Black y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

c) Cálculo Estadístico:

Según el estadístico de prueba Rho de Spearman se obtuvieron los siguientes resultados:

Para $n = 60$, $v = n - 2 = 58$ grados libertad, nivel de significancia

$\alpha = 0,05$, la $t_{t=\pm} 2,052$

Fórmula para el contraste de hipótesis

$n = 60$; $r = 0,892$

$$t_c = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} = \frac{0,892 \times \sqrt{60-2}}{\sqrt{1-(0,892)^2}}$$

$t_c = 3,875$

Tabla 30

*Correlación de Rho de Spearman – Tarjetas Black * Morosidad*

		Tarjetas Black	Morosidad
Tarjetas Black	Correlación de Pearson	1	0,879**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	60	60
Morosidad	Correlación de Pearson	0,879**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	60	60

d) Decisión estadística:

Según la prueba de Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman, observamos que la, $t_t < t_c$ es decir, en consecuencia ($2,052 < 3,875$), con los resultados se acepta hipótesis alterna (H1) y se rechaza la hipótesis nula (H0); en

consecuencia, la correlación es de 0.901 el cual es próximo de relación muy fuerte, lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

e) Conclusión estadística:

Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Black y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

5.4. Discusión de resultados

5.4.1. Respecto al Objetivo Principal o General

El objetivo principal era establecer la relación entre la gestión de tarjetas de crédito y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022. Se encontró una correlación entre las variables estudiadas de $\alpha = 0.897$, mediante el estadístico de rangos de Spearman. Esto llevó a aceptar la hipótesis de investigación y rechazar la hipótesis nula, confirmando la existencia de una relación directa y significativa entre la gestión de tarjetas de crédito y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

El objetivo central se relaciona con una investigación llevada a cabo por Mauricio Pachas en 2011, publicada en la revista Gestión en el Tercer Milenio, Revista de Investigación de Ciencias Administrativas de la UNMSM (Vol. 14, N.º 27). En su artículo titulado "Tarjetas de Crédito en Aumento: sobreendeudamiento, alto riesgo ¿La Regulación?", Pachas afirma que en los últimos años en Perú, el financiamiento para el consumo mediante tarjetas de crédito ha aumentado, lo que ha facilitado el acceso al crédito bancario para muchas personas y familias. Esto ha tenido un impacto positivo al incrementar de manera inmediata la disponibilidad para la adquisición de bienes y servicios o para disponer de efectivo. Sin embargo, también ha generado un aumento en las cargas financieras, comprometiendo los ingresos futuros, y en algunos casos ha

incrementado los índices de morosidad debido al uso de este producto. En resumen, el artículo sugiere una cierta relación entre el uso de tarjetas de crédito y la morosidad.

5.4.2. Referente al Objetivo Específico (a)

El objetivo específico (a) consistió en establecer la relación entre las tarjetas de crédito clásicas y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022. Se encontró una correlación entre estas variables de estudio de $\alpha = 0.880$, utilizando el estadístico de rangos de Spearman. Esta correlación condujo a la aceptación de la hipótesis de investigación y al rechazo de la hipótesis nula, confirmando así la existencia de una relación directa y significativa entre las tarjetas de crédito clásicas y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

5.4.3. Referente al Objetivo Específico (b)

El objetivo específico (b) tuvo como propósito determinar la relación entre las tarjetas de crédito de categoría oro y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022. Se encontró una correlación entre estas variables de estudio de $\alpha = 0.795$, utilizando el estadístico de rangos de Spearman. Esta correlación llevó a aceptar la hipótesis de investigación y a rechazar la hipótesis nula, confirmando la existencia de una relación directa y significativa entre las tarjetas de crédito de categoría oro y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

5.4.4. Referente al Objetivo Específico (c)

El objetivo específico (c) consistió en determinar la relación entre las tarjetas de crédito de categoría platinum y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022. Se encontró una correlación entre estas variables

de estudio de $\alpha = 0.858$, utilizando el estadístico de rangos de Spearman. Esta correlación llevó a la aceptación de la hipótesis de investigación y al rechazo de la hipótesis nula, confirmando la existencia de una relación directa y significativa entre las tarjetas de crédito de categoría platinum y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

5.4.5. Referente al Objetivo Específico (d)

El objetivo específico (d) tuvo como propósito determinar la relación entre las tarjetas de crédito de categoría Signature y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022. Se encontró una correlación entre estas variables de estudio de $\alpha = 0.827$, utilizando el estadístico de rangos de Spearman. Esta correlación llevó a la aceptación de la hipótesis de investigación y al rechazo de la hipótesis nula, confirmando la existencia de una relación directa y significativa entre las tarjetas de crédito de categoría Signature y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

5.4.6. Referente al Objetivo Específico (e)

El objetivo específico (e) tenía como propósito determinar la relación entre las tarjetas de crédito de categoría Black y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022. Se encontró una correlación entre estas variables de estudio de $\alpha = 0.879$, utilizando el estadístico de rangos de Spearman. Esta correlación llevó a la aceptación de la hipótesis de investigación y al rechazo de la hipótesis nula, confirmando la existencia de una relación directa y significativa entre las tarjetas de crédito de categoría Black y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.

CONCLUSIONES

1. Los resultados del estudio confirman que hay una relación positiva y significativa entre la gestión de tarjetas de crédito y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo en 2022, con un valor de $\alpha = 0.897$. Esto implica la aceptación de la hipótesis planteada: que la gestión de tarjetas de crédito está directamente relacionada con los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo en 2022. Esto indica que mejorar la gestión de las tarjetas de crédito podría conducir a una mejora en los índices de morosidad.
2. Con respecto al objetivo específico (a) del estudio, los resultados indican una relación positiva y significativa entre las tarjetas de crédito clásicas y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo en 2022, con un valor de $\alpha = 0.880$. Esto llevó a aceptar la hipótesis planteada: que las tarjetas de crédito clásicas están directamente relacionadas con los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo en 2022. Esto implica que mejorar la gestión de las tarjetas de crédito clásicas podría llevar a una mejora en los índices de morosidad, ya que estas tarjetas requieren menos requisitos para adquirirlas y son más comunes en su uso.
3. Con respecto al objetivo específico (b) del estudio, los resultados indican una relación positiva y significativa entre las tarjetas de crédito Oro y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo en 2022, con un valor de $\alpha = 0.795$. Esto llevó a aceptar la hipótesis planteada: que las tarjetas de crédito Oro están directamente relacionadas con los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo en 2022. Esto significa que mejorar la gestión de las tarjetas de crédito Oro podría conducir a una mejora

en los índices de morosidad, ya que este tipo de tarjeta es más exclusiva que las habituales, ofrece una mayor cobertura y requiere que el usuario tenga mayor solvencia.

4. Con respecto al objetivo específico (c) del estudio, los resultados indican una relación positiva y significativa entre las tarjetas de crédito Platinum y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo en 2022, con un valor de $\alpha = 0.858$. Esto llevó a aceptar la hipótesis planteada: que las tarjetas de crédito Platinum están directamente relacionadas con los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo en 2022. Esto implica que mejorar la gestión de las tarjetas de crédito Platinum podría conducir a una mejora en los índices de morosidad, ya que este producto crediticio es exclusivo de ciertos clientes y ofrece mayores beneficios.
5. Con respecto al objetivo específico (d) del estudio, los resultados indican una relación positiva y significativa entre las tarjetas de crédito Signature y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo en 2022, con un valor de $\alpha = 0.827$. Esto llevó a aceptar la hipótesis planteada: que las tarjetas de crédito Signature están directamente relacionadas con los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo en 2022. Esto implica que mejorar la gestión de las tarjetas de crédito Signature podría conducir a una mejora en los índices de morosidad, ya que estas tarjetas tienen ciertas exigencias para su uso internacional y su adecuada gestión podría impactar positivamente en los índices de morosidad.
6. Con respecto al objetivo específico (e) del estudio, los resultados indican una relación positiva y significativa entre las tarjetas de crédito Black y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo en 2022,

con un valor de $\alpha = 0.879$. Esto llevó a aceptar la hipótesis planteada: que las tarjetas de crédito Black están directamente relacionadas con los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo en 2022. Esto implica que mejorar la gestión de las tarjetas de crédito Black podría conducir a una mejora en los índices de morosidad, ya que estas tarjetas están exclusivamente destinadas a usuarios financieramente estables, quienes disfrutan de promociones privilegiadas y acceso preferente a ciertos bienes y servicios. Además, el manejo de este tipo de tarjetas es más controlado.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los colaboradores de los bancos y especialmente a los encargados de evaluar el otorgamiento de las tarjetas de crédito realizar una evaluación acorde con las exigencias y políticas de sus entidades financieras a fin de evitar incrementar los índices de morosidad en los clientes.
2. Se sugiere a los titulares de TC realizar un análisis del tipo de crédito que están adquiriendo y las condiciones que tienen estos productos e informarse oportuna y adecuadamente sobre las tasas de intereses y los cobros adicionales que originan con el objetivo de no verse afectados en pagos de interés altos, en moras que afectan su historial crediticio y hasta pueden ser reportados en centrales de riesgo.
3. Se sugiere a los funcionarios de las entidades financieras realizar un seguimiento y orientación oportuna a sus clientes con el objetivo de acotar todos los medios antes de reportarlos a centrales de riesgos.
4. Se recomienda que los funcionarios de las entidades financieras puedan brindar charlas informativas y hacer de conocimiento a los sujetos de crédito por medio de tarjetas los mecanismos de uso a fin de evitar errores en su utilización.
5. Se recomienda en especial a los portadores de las TC clásicas, que es una tarjeta de fácil acceso, pero que deben estar al pendiente de sus cronogramas de pago y de realizar una eficiente gestión.
6. Se recomienda a los usuarios de las tarjetas de crédito oro, que aprovechen al máximo los beneficios que ofrece esta tarjeta ya que tiene mayor cobertura en diversos seguros.
7. Se recomienda a los portadores de las TC Platinum, considerar sus consumos ya que según estadísticas este tipo de tarjeta presenta mayores beneficios y contradictoriamente estos usuarios tienen mayor índice de morosidad.

8. Se recomienda a los portadores de las TC Signature, ver si su perfil calza con este producto en el sentido de que esta tarjeta está orientada a personas que constantemente están viajando y en base a ello se les concede mayores ventajas.

9. Se recomienda a los portadores de las TC Black, examinar sus niveles de consumo ya que cuentan con accesos y promociones privilegiadas. Cabe precisar que la entidad financiera que otorga este producto debe de realizar una buena evaluación del cliente a fin de no incurrir en temas de incumplimiento

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Agudelo, I. (2023). Impacto del uso de las Tarjetas de Crédito en Jóvenes del Valle de Aburrá. Medellín - Colombia: Institución Universitaria Tecnológico de Antioquía de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de Medellín.
- Aguilar, Giovanna; CAMARGO, Gonzalo; MORALES, Rosa. "La morosidad"., organizado por João Silva. São Paulo: Editora, 2004. pp. 100-110.
- Aguirre, J. (2020). 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. Lima - Perú: Universidad Peruana de las Américas - Escuela Profesional de Posgrado - Especialización en Administración y Dirección de Empresas.
- Americas Market Intelligence. (2023). Estudio sobre la inclusión financiera en Latinoamérica.
- Aylas, Y. (2017). Análisis de la relación entre la educación financiera y variables de las Tarjetas de Crédito en los estudiantes de la modalidad presencial de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental – sede Huancayo, 2017. Huancayo - Perú: Universidad Continental de la Facultad de Ciencias de la Empresa .
- BCRP. (2023). Nota Semanal: Sistema Financiero. Lima: Banco Central de Reserva del Perú.

- Beltrán Llavador, J. (1999). *Psicología de la educación*. 2ª edición. Madrid: McGraw-Hill Interamericana.
- Bunge, Mario (2005). *La investigación científica*. 8a ed. Barcelona: Ariel.
- Brachfield, P. (2019). *Credit management. Cómo conceder créditos a clientes y evitar*
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods* (4th ed.). Oxford University Press. los impagados
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. San Marcos.
- Ceballos, O., y Ayala, L. (2020). Efectos de las tarjetas de crédito en la estructura de consumo y la desigualdad de los hogares mexicanos. *Revista de Finanzas y Políticas Económicas* .
- Chaves, L. (2013). Regulación de las Tarjetas de Crédito en Costa Rica. *Revista de Ciencias Sociales - Universidad de Costa Rica*.
- Condusef. (2018). *Conducción Nacional para la protección y defensa de los usuarios de servicios financieros en 2018*.
https://www.condusef.gob.mx/documentos/299131_condu_que-2018.pdf
- Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). (2023). Circular 5/2023, sobre la publicidad de los productos financieros. Madrid: CNMV.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Davis, E.P. (1987), «Rising Sectoral Debt/Income Ratios: A Cause for Concern?», *BIS Economic Papers*,

- Diario El Peruano. (21993). Resolución 355 – 93 Superintendencia de Banca y Seguro” publicado 24 de julio de 1993 .
- Espinoza, F. (2018). Metodología de la investigación científica: Guía para la elaboración de proyectos de investigación.
- Guerra, G. (2018). Análisis de la información financiera para la proyección de los estados financieros de la empresa Motores Diésel Andinos 2015-2017 [Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de Contador Público]. Repositorio Institucional de la Universidad de Lima.
<https://hdl.handle.net/20.500.12724/8649>
- Galarza, F., y Vargas, J. (2021). Cultura Financiera y el impacto de la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en el Distrito de Comas, 2020. Lima - Perú: Universidad Privada del Norte - Facultad de Negocio de la Carrera de Administración Bancaria y Financiera.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 6a ed. México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Kotler, P., y Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson.
- Ligue, R. (2018). Análisis de la morosidad de créditos convenio de la caja rural de ahorro y crédito Los Andes S. A. y créditos consumo ofertados por instituciones microfinancieras que operan en la región de Puno [Tesis para obtencion , Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional.
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9399/Ligue_Cati_Ross_mery.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mendoza, A., & Ameli, R. (2021). Gestión de riesgo de crédito y su incidencia en la morosidad de la Cooperativa Santo Cristo de Bagazán año 2017.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2002) Memoria anual 2020. Perú: MEF, 2002.
- Minsait. (2023). Tendencias en medios de pago en Latinoamérica.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2012). INFORME ANUAL DE DEUDA PÚBLICA 2012.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/deuda_public/documentos/Informe_Deuda_Publica_2012.pdf
- Muñoz, J. (1998) “Calidad de cartera del sistema bancario y el ciclo económico: una aproximación econométrica para el caso peruano”. Estudios Económicos, Banco Central de Reserva del Perú.
- Muñoz, F. (2014). Mercado de tarjetas de crédito en Colombia, un enfoque mediante la dinámica de sistemas. Medellín - Colombia: Universidad Nacional de Colombia .
- Murillo, L., y Ortiz, C. (2014). Conocimiento, Actitud y Práctica en el uso de las Tarjetas de Crédito en la Ciudad de Guayaquil. Quito - Ecuador: Universidad San Francisco de Quito.
- Ñaupas, H. (2016). Metodología de la Investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (4ta Edición)
- Oliver, R.. (2019). Segmentation and Targeting in the Credit Card Market. Journal of Marketing Research, 56(1), 4-24.
- Pachas, P. (2011). Tarjetas de Crédito en aumento: Sobreendeudamiento, Alto Riesgo ¿La regulación? Gestión en el Tercer Milenio Rev. de Investigación de la Fac.

de Ciencias Administrativas, UNMSM (Vol. 14, N° 27, Lima, Julio 2011)., 33-45.

Paitán, H. Ñ., Mejía, E. M., Ramírez, E. N., & Paucar, A. V. (2017). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. Ediciones de la U.

Palacios Vivela, J. J., Romero Delgado, J. J., & Ñaupas Paitán, H., (2018).

Metodología de la investigación Cuantitativa-Cualitativa y Redacción de la Tesis. *Bogotá: Edición de la U.*

Quispe, Y. (2019). *La evaluación crediticia y la morosidad en la Microfinanciera Progres, Lurigancho – Chosica 2019*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43834/Quispe_MYSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramos, B. (2021). Cultura Financiera y uso de Tarjetas de Crédito en los clientes del Banco Falabella Agencia - Ica, 2020. Ica - Perú: Universidad Nacional San Luis Gonzaga - Escuela de Posgrado - Maestría en Economía mención en Finanzas .

Real Academia Española (2023). Diccionario de la lengua española (24.^a ed.).

Disponible en: <https://dle.rae.es/>

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). Administración. México: Pearson Educación.

Rodríguez (2010). Tarjetas de crédito: guía completa para elegir la mejor para usted"

Rodríguez, R. Z. (23 de marzo de 2018). repositorio.ucv.edu.pe/. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/29407/ZAPANA_R..pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sampieri, Roberto Hernández (2014). Metodología de la investigación. 6a ed. México: McGraw-Hill Education.
- SEP. (2016). La investigación educativa en México: avances y desafíos. Ciudad de México: Secretaría de Educación Pública. ISBN 978-607-97824-5-8
- Sánchez, H., y Reyes, C. (2016). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística.
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 13(1), 102-122.
- Statista. (2021). Penetración de tarjetas de crédito en Latinoamérica.
- SBS. (2016). *Resolución S.B.S N° 3719 -2016*. Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/SF_CCA/Resolucion-3719-2016.pdf
- SBS. (2019). Resolución S.B.S. N° 5570-2019 La Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones.
https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1877/v2.0/Adjuntos/5570-2019.R.pdf#:~:text=16.,%2Fo%20d%C3%A9bito%2C%20seg%C3%BAn%20corresponda.&text=La%20tarjeta%20de%20cr%C3%A9dito%20es,otorgada%20por%20la%20empresa%20emisora.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). (2023). Reporte de Estabilidad Financiera: diciembre 2022. Lima: SBS.

SBS. (S/F). GLOSARIO DE TÉRMINOS E INDICADORES FINANCIEROS.

<https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF>

Tamayo y Tamayo, M. (2005). El proceso de la investigación científica. 4a ed. México: Editorial Limusa.

Trejo, G., Ríos, B. y Martínez, G. (2016). Análisis de la Administración del Riesgo Crediticio en México para Tarjetas de Crédito. Revista mexicana de Economía y Finanzas.

Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima: San Marcos.

Valdivia, Y. (2017). La morosidad y la rentabilidad en la Financiera Confianza, Puerto Maldonado periodo–2016.

Wadhvani, S. (1984), «Inflation, Bankruptcy, and employment», London School of Economic. Centre For Labour Economics, Discussion Paper n.s 195.

Wadhvani, S. (1986), «Inflation, Bankruptcy, Default Premium and the Stock Market», The Economic Journal

Weston, F. (2006). Fundamentos de Administración Financiera. La Habana: Félix Varela.

World Bank. (2021). The impact of COVID-19 on the financial sector. Washington, D.C.: World Bank.

Apéndice A: Matriz de consistencia

Título: “Gestión de Tarjetas Crédito y los índices de Morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022”

<p>PR</p> <p>¿Cu exis tarj índi enti Pro 202</p>	<p>c) ¿Cómo se relacionan las Tarjetas Platinum y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022?</p> <p>d) ¿De qué manera se relacionan las Tarjetas Signature y los índices de morosidad en las <u>entidades</u> bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022?</p>	<p>c) Determinar la relación entre las Tarjetas Platinum y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.</p> <p>d) Determinar la relación entre las Tarjetas Signature y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.</p>	<p>c) Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Platinum y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.</p> <p>d) Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Signature y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.</p>			<p><u>Método general:</u> Método científico</p> <p><u>Métodos específicos:</u> El método deductivo y el analítico.</p> <p>Población: Compuesta por las Empresas las entidades financieras de la Provincia de Huancayo – (BCP, BBVA, INTERBANK Y SCOTIABANK).</p> <p>Muestra: Está conformada por 20 colaboradores del área de créditos consumo de la entidad bancaria SCOTIABANK.</p> <p>Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos: TECNICAS - Encuesta. INSTRUMENTOS Cuestionario</p>
<p>a)</p> <p>b)</p>	<p>e) ¿Cómo se relacionan las Tarjetas Black y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022?</p>	<p>e) Determinar la relación entre las Tarjetas Black y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.</p>	<p>e) Existe relación directa y significativa entre las Tarjetas Black y los índices de morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022.</p>			
	<p>la Provincia de Huancayo - 2022?</p>	<p>la Provincia de Huancayo - 2022.</p>	<p>Provincia de Huancayo - 2022.</p>			<p>Método de investigación:</p>

Apéndice B: Matriz de operacionalización de variables

Variable 1: Tarjetas de Crédito

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Tarjetas de Crédito	La tarjeta de crédito, según (SBS, 2016) es un medio de pago que se caracteriza por ser un plástico, poseedora de una banda magnética y de un chip, que atribuye al portador una línea de crédito para adquirir bienes y servicios en los establecimientos afiliados a través del financiamiento, además posibilita pagar obligaciones, hacer uso de disposición de efectivo y realizar compras por internet, que son características que brinda la tarjeta de crédito las cuales pueden ser las tarjetas clásicas, oro, Platinum Signature y las Black.	Según el glosario del BCP: Las tarjetas indican que al titular de la misma le ha sido otorgada una línea de crédito. Permite al titular realizar compras y/o extraer efectivo hasta un límite previamente acordado. El crédito otorgado se puede liquidar en su totalidad al finalizar un periodo determinado o se puede liquidar en forma parcial, quedando el saldo como crédito extendido.	D1: Tarjetas Clásicas	1.1.- Son habituales 1.2.- Fáciles de usar	Escala ordinal Índices: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Regular 4. Casi Siempre 5. Siempre
			D2: Tarjetas Oro	1.1.- Cuenta con mayor cobertura 1.2.- Solvencia estable	
			D3: Tarjetas Platinum	1.1.- Exclusivo de ciertos clientes 1.2.- Presenta mayores beneficios	
			D4: Tarjetas Signature	1.1.- Permite transferencias internacional 1.2.- Beneficios exclusivos	
			D5: Tarjetas Black	1.1.- Accesos preferenciales 1.2.- Promociones privilegiadas	

Variable 2: Morosidad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2: Morosidad	Según Quispe (2019) refiere que la morosidad es cuando existe incumplimiento de pago en las fechas establecida según acuerdo pactado entre el deudor y la entidad financiera, en consecuencia, se pasa a clasificar al deudor de acuerdo con la cartera vencida. (p.32).	La morosidad se da cuando existe un incumplimiento de pago por una operación de crédito, esto es, porque el cliente no cumple con sus obligaciones de pago estipulados en su cronograma de deuda. Entre los factores específicos que cada entidad analiza para determinar las políticas de la calidad de la cartera destacan: la tasa de crecimiento de las colocaciones, el margen de intermediación financiera, el monto colocado por analista, el nivel de endeudamiento de los clientes, la gestión y eficiencia operativas de la entidad, el nivel de solvencia, la diversificación sectorial y geográfica de los activos, las garantías y la composición de sus activos (Aguilar & Camargo, 2003)	D1: Incumplimiento de pagos	1.1.- Contrato 1.2.- Garantías 1.3.- Cronograma de pagos 1.4.- Retraso en el pago de cuotas 1.5.- Refinanciamiento	Escala ordinal Índices: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Regular 4. Casi Siempre 5. Siempre
			D2: Clasificación del deudor	1.1.- Calificación normal 1.2.- Calificación CPP 1.3.- Calificación deficiente 1.4.- Calificación dudoso 1.5.- Calificación pérdida	

Apéndice C: Matriz de recolección de datos

Título del instrumento: “Gestión de Tarjetas Crédito y los índices de Morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022”

Variable	Dimensiones	Indicador	Preguntas	Nº	Escala de medición
Variable 1: Tarjetas de Crédito	Tarjetas Clásicas	Son habituales	¿Usted considera que las Tarjetas clásicas son las más habituales en el banco?	1	Escala ordinal Índices: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Regular 4. Casi Siempre 5. Siempre
		Fáciles de usar	¿Usted cree que las Tarjetas clásicas son fáciles de usar para los usuarios?	2	
		beneficios	¿Considera usted que los beneficios que ofrecen las Tarjetas Clásicas son limitados?	3	
	Tarjetas Oro	Cuenta con mayor cobertura	¿Usted considera que las tarjetas oro cuenta con mayor seguridad en comparación con las otras tarjetas?	4	
		Solvencia estable	¿Usted considera que las tarjetas oro son para usuarios con solvencia estable?	5	
		costos	¿Considera usted que las Tarjetas Oro tienen menor costo de anualidad?	6	
	Tarjetas Platinum	Exclusivo de ciertos clientes	¿Usted considera que las tarjetas Platinum debe de ser de uso exclusivo para ciertos clientes?	5	
		Presenta mayores beneficios	¿Usted cree que las Tarjetas Platinum presenta mayores beneficios para los clientes exclusivos?	6	
		protección	¿Considera usted importante que las Tarjetas Platinum cuenten con protección de compras o garantía extendida?	7	
	Tarjetas Signature	Permite transferencias internacional	¿Usted cree que las Tarjetas Signature deban permitir transferencias a nivel internacional?	8	
		Beneficios exclusivos	¿Usted considera importante que los usuarios de las Tarjetas Signature deban conocer más a fondo los beneficios exclusivos que les otorga esta tarjeta?	9	
		Beneficios internacionales	¿Usted cree que las Tarjetas Signature se acomodan a usuarios que realizan viajes internacionales?	10	
	Tarjetas Black	Accesos preferenciales	¿Usted cree que las Tarjetas Black deben ser de acceso preferencial para ciertos clientes?	9	
		Promociones privilegiadas	¿Usted considera que los usuarios de estas tarjetas hacen uso de las promociones privilegiadas?	10	
		Lugares de aceptación	¿Usted considera importante que las Tarjetas Black tengan aceptación en cualquier parte del mundo?		

Título del instrumento: “Gestión de Tarjetas Crédito y los índices de Morosidad en las entidades bancarias de la Provincia de Huancayo - 2022”

Variable	Dimensiones	Indicador	Preguntas	Nº	Escala de medición
Variable 2: Morosidad	Incumplimiento de Pagos	Contrato	¿Considera usted importante la revisión del contrato por parte del usuario para evitar contingencias futuras?	1	Escala ordinal Índices: 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. Regular 4. Casi Siempre 5. Siempre
		Garantías	¿Usted cree que se deba realizar un análisis minucioso sobre las garantías con las que cuenta el usuario de las tarjetas preferenciales?	2	
		Cronograma de pagos	¿Considera usted que el banco debe de realizar un seguimiento sobre el cumplimiento oportuno de los cronogramas?	3	
		Retraso en el pago de cuotas	¿Usted cree que el banco deba tomar medidas más estrictas en los casos de retraso en el pago de cuotas?	4	
		Refinanciamiento	¿Usted cree que se debe realizar capacitaciones a los colaboradores del banco y a los usuarios en caso de refinanciamiento de las deudas?	5	
			¿Considera usted relevante que las instituciones financieras realicen reportes a las centrales de riesgo?	6	
			¿Usted cree que se deba levantar un proceso jurídico frente a los incumplimientos de pago?	7	
			¿Usted cree que es fundamental que las entidades bancarias puedan ofrecer alternativas de pago más beneficiosas?	8	
	Clasificación del Deudor	Calificación normal	¿Considera usted que la clasificación normal es el indicador más importante para otorgar créditos?	9	
		Calificación CPP	¿Usted cree que se debe otorgar Tarjetas a clientes con calificación CPP?	10	
		Calificación deficiente	¿Considera usted importante realizar programas de orientación y seguimiento a clientes con calificación deficiente?	11	
		Calificación dudoso	¿Considera usted que el banco no deba admitir a clientes con calificación dudosa?	12	
		Calificación pérdida	¿Considera usted importante que la SBS, deba idear algún programa de educación financiera para los clientes con calificación en pérdida?	13	
			¿Considera usted que los créditos consumo deban clasificarse en base a la morosidad en el pago o por alineamiento?	14	
			¿Considera usted importante que los ciudadanos puedan acceder al reporte de deudas de la SBSS de manera práctica y fácil?	15	

Apéndice D: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CONTINENTAL
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: "GESTION DE TARJETAS CREDITO Y LOS INDICES DE MOROSIDAD EN LAS ENTIDADES BANCARIAS DE LA PROVINCIA DE HUANCAYO - 2022", el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que apelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad, quedando agradecida (o) por su intervención.

INSTRUCCIONES: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta.

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

DATOS GENERALES:

EDAD:

SEXO: Femenino () Masculino ()

NIVEL DE ESTUDIO: Técnico () Bachiller () Titulado () Maestría ()

CARGO: Operacional () Jefatural () Gerencial ()

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: TARJETAS DE CREDITO						
DIMENSION: Tarjetas Clásicas						
1	¿Considera usted que las Tarjetas Clásicas son las más habituales en el banco?					
2	¿Usted cree que las Tarjetas Clásicas son fáciles de usar para los usuarios?					
3	¿Considera usted que los beneficios que ofrecen las Tarjetas Clásicas son limitados?					
DIMENSION: Tarjetas Oro						
		1	2	3	4	5
4	¿Considera usted que las tarjetas Oro cuenta con mayor seguridad en comparación con las otras Tarjetas?					
5	¿Considera usted que las Tarjetas Oro son para usuarios con solvencia estable?					
6	¿Considera usted que las Tarjetas Oro tienen menor costo de anualidad?					
DIMENSION: Tarjetas Platinum						
		1	2	3	4	5
7	¿Considera usted que las Tarjetas Platinum debe de ser de uso exclusivo para ciertos clientes?					
8	¿Usted cree que las Tarjetas Platinum presenta mayores beneficios para los clientes exclusivos?					
9	¿Considera usted importante que las Tarjetas Platinum cuenten con protección de compras o garantía extendida?					
DIMENSION: Tarjetas Signature						

10	¿Usted cree que las Tarjetas Signature deban permitir transferencias a nivel internacional?					
11	¿Considera usted importante que los usuarios de las Tarjetas Signature deban conocer más a fondo los beneficios exclusivos que les otorga esta tarjeta?					
12	¿Usted cree que las Tarjetas Signature se acomodan a usuarios que realizan viajes internacionales?					
DIMENSION: Tarjetas Black						
13	¿Usted cree que las Tarjetas Black deben ser de acceso preferencial para ciertos clientes?					
14	¿Considera usted que los usuarios de estas tarjetas hacen uso de las promociones privilegiadas?					
15	¿Usted considera importante que las Tarjetas Black tengan aceptación en cualquier parte del mundo?					

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 2: MOROSIDAD						
DIMENSION: Incumplimiento de Pagos						
1	¿Considera usted importante la revisión del contrato por parte del usuario para evitar contingencias futuras?					
2	¿Usted cree que se deba realizar un análisis minucioso sobre las garantías con las que cuenta el usuario de las tarjetas preferenciales?					
3	¿Considera usted que el banco debe de realizar un seguimiento sobre el cumplimiento oportuno de los cronogramas?					
4	¿Usted cree que el banco deba tomar medidas más estrictas en los casos de retraso en el pago de cuotas?					
5	¿Usted cree que se debe realizar capacitaciones a los colaboradores del banco y a los usuarios en caso de refinanciamiento de las deudas?					
6	¿Considera usted relevante que las instituciones financieras realicen reportes a las centrales de riesgo?					
7	¿Usted cree que se deba levantar un proceso jurídico frente a los incumplimientos de pago?					
8	¿Usted cree que es fundamental que las entidades bancarias puedan ofrecer alternativas de pago más beneficiosas?					
DIMENSION: Clasificación del Deudor						
9	¿Considera usted que la clasificación normal es el indicador más importante para otorgar créditos?					
10	¿Usted cree que se debe otorgar Tarjetas a clientes con calificación CPP?					
11	¿Considera usted importante realizar programas de orientación y seguimiento a clientes con calificación deficiente?					
12	¿Considera usted que el banco no deba admitir a clientes con calificación dudosa?					
13	¿Considera usted importante que la SBS, deba idear algún programa de educación financiera para los clientes con calificación en pérdida?					
14	¿Considera usted que los créditos consumo deban clasificarse en base a la morosidad en el pago o por alineamiento?					
15	¿Considera usted importante que los ciudadanos puedan acceder al reporte de deudas de la SBSS de manera práctica y fácil?					

Muchísimas gracias por su participación

Apéndice E: Instrumento de Opinión de Expertos

ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS


Apreciación del experto sobre el
 cuestionario: EL INSTRUMENTO TIENE UNA ESTRUCTURA OPTIMA
EN CONFORMIDAD CON SUS VARIABLES

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	SI	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	SI	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	SI	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	SI	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	SI	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	SI	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	SI	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	SI	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	SI	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	SI	

Nombres y Apellidos del Experto: FERNANDO ALVARADO YUPANQUI

Teléfono: 964685605

DNI: 79862347

Firma: 

C.P.C. FERNANDO ALVARADO YUPANQUI
 N° MAT. CCPL. 39565

ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el

cuestionario: *Las preguntas van acorde a lo estudiado por las variables*

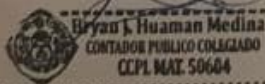
Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	SI	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	SI	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	SI	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	SI	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	SI	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	SI	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	SI	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	SI	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	SI	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	SI	

Nombres y Apellidos del Experto: *Bryan Jary Huaman Medina*

Teléfono: *964 696 786*

DNI: *45317083*

Firma: 



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTOS

DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Informante	Cargo o Institución donde labora	Código del instrumento de evaluación	Autor del Instrumento
Cazani Durand Emilia Olga	UTP- Huancayo		FRANK MAYK ACUÑA TERBOLLINO
Título: GESTIÓN DE TARJETAS CRÉDITOS Y LOS JUJOCES DE MOROSIDAD EN LAS ENTIDADES BANCARIAS DE LA PROVINCIA DE HUANCAYO - 2022.			

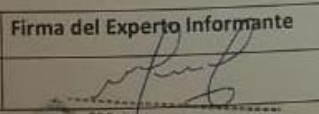
I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente		Regular				Buena				Muy Buena				Excelente					
		00 - 20%		21 - 40%				41 - 60%				61 - 80%				81 - 100%					
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje Apropiado																				
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades Observables																				
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																				
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica																				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de la TARJETA DE CREDITO y LOS JUJOCES DE MOROSIDAD																				
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico - Científico de la TARJETA DE CREDITO y LOS JUJOCES DE MOROSIDAD																				
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre las dimensiones, subdimensiones e Indicadores.																				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.																				
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación.																				

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

APROBADO = MUY BUENA

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN : 80%

Lugar y Fecha	DNI N°	Firma del Experto Informante	Teléfono N°
Huancayo - 04-09-2023	44511325		980874055

ESCALA DICOTÓMICA PARA JUICIO DE EXPERTOS

Apreciación del experto sobre el

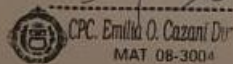
cuestionario: *Las preguntas del autor están estructuradas de acuerdo a cada una de sus variables.*

Criterios de Evaluación	Correcto	Incorrecto
1. El instrumento tiene estructura lógica.	SI	
2. La secuencia de presentación de los ítems es óptima.	SI	
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.	SI	
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.	SI	
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.	SI	
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.	SI	
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.	SI	
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.	SI	
9. El instrumento abarca las variables e indicadores.	SI	
10. Los ítems permiten contrastar las hipótesis.	SI	

Nombres y Apellidos del Experto: *Emilia Olga Cazani Durand*

Teléfono: *980 874055*

DNI: *44511325*



Firma: _____

Apéndice F: Fotografías del trabajo de campo





