



**“ANÁLISIS DEL ENDEUDAMIENTO Y MOROSIDAD DE LOS USUARIOS DE  
TARJETAS DE CRÉDITO NO BANCARIAS EN LA CIUDAD DE VALPARAÍSO”**

**TESIS PARA OPTAR AL  
TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL Y GRADO DE  
LICENCIADO EN CIENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Profesor Guía: ROSA F. RODRÍGUEZ VALENZUELA  
DIEGO ARAYA ARIAS**

**VIÑA DEL MAR, 2016**

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero agradecer a las personas que me han apoyado durante este camino.

Agradecer a mi querida familia por preocuparse, cuidarme y apoyarme en especial a mis mamás María Cristina Arias, Maritza Pulgar y Nelly Araya que han sido el pilar formador de la persona que soy. Agradecer a mis hermanos Alfredo Cortez, Melissa Cortez, Michel Pulgar y a mi tío Rodolfo Cortez por ayudarme a encontrar solución a mis problemas.

Quiero agradecer a mi amada polola Natalia Aguilera por motivarme, quererme y siempre creer en mí, también agradecer a su familia que me dieron el último impulso que necesitaba para lograr esto.

Quiero agradecer a mi profesora guía Fernanda Rodríguez por su apoyo para realizar esta tesis.

Quiero agradecer al profesor Servando Pastor por ese momento de conversación cuando más lo necesite y mostrar preocupación más allá de lo académico.

Por último quiero agradecer y dedicar esta tesis a mi querido padre Ángel Daniel Pulgar Jara, por todo su cariño, amor y alegría que me entregaba y que aún me entrega desde el cielo. Mi Chuncho Protector.

## ÍNDICE

RESUMEN .....	1
ABSTRACT.....	3
INTRODUCCIÓN.....	4
1. MARCO TEÓRICO.....	6
1.1. sistema financiero .....	7
1.1.1. oferentes de fondos o unidades de gasto con superávit .....	7
1.1.2. Demandantes de fondos o unidades de gastos con déficit .....	7
1.1.3. Instituciones financieras .....	7
2. ANÁLISIS DEL MERCADO DE TARJETAS DE CRÉDITO NO BANCARIAS EN CHILE. PERÍODO 2007 AL 2013.....	25
2.1. Datos relevantes .....	26
2.1.1. Emisores .....	27
2.1.2. Conceptos y definiciones .....	28
2.1.3. Análisis de las tarjetas de crédito no bancarias a nivel nacional .....	28
3. ANÁLISIS DE ENCUESTA REALIZADA EN VALPARAÍSO SOBRE LAS TARJETAS DE CRÉDITO NO BANCARIAS. PERÍODO, FINALES DEL AÑO 2014.....	39
3.1. Marcas y establecimientos.....	40
3.2. Educación financiera .....	46
3.3. Conclusión del capítulo .....	51
4. LA PROPUESTA .....	53
4.1. Cálculo del endeudamiento .....	54
4.1.2. Primeros pasos .....	55
4.1.3. Niveles de endeudamiento .....	57
4.1.4. Consejos y pasos a seguir para cada uno de los niveles. ....	59
4.2. Conclusiones .....	67
CONCLUSIONES .....	68
BIBLIOGRAFÍA.....	69
ANEXOS .....	71

## TABLA DE ILUSTRACIONES

Tabla 1 Emisores y tarjetas relacionadas abril 2007 (Fuente SBIF) .....	27
Tabla 2 Emisores y tarjetas relacionadas junio 2013 (Fuente SBIF) .....	27
Gráfico 1 Número de tarjetas vigentes (elaboración propia) .....	29
Gráfico 2 Tarjetas vigentes por marca año 2007 (Elaboración propia) .....	30
Gráfico 3 Tarjetas con operaciones (Elaboración propia).....	31
Gráfico 4 Total tarjetas con operaciones (Elaboración propia).....	32
Gráfico 5 Monto operaciones acumuladas (Elaboración propia).....	33
Gráfico 6 Monto mora (Elaboración propia).....	34
Gráfico 7 Tarjetas no bancarias más utilizadas (Elaboración propia).....	41
Gráfico 8 Compras Realizadas Mensualmente con tarjetas de crédito no bancarias (Elaboración propia) .....	42
Gráfico 9 Establecimientos con más usos (Elaboración propia).....	43
Gráfico 10 Productos más comprados (Elaboración propia) .....	44
Gráfico 11 Utilización de la tarjeta ante una compra (Elaboración propia).....	45
Gráfico 12 Presupuesto al pago de deudas (Elaboración propia).....	46
Gráfico 13 Saldo disponible para el ahorro (Elaboración propia).....	47
Gráfico 14 Compras de un alto valor (Elaboración propia) .....	48
Gráfico 15 Deudas morosas en tarjetas de crédito no bancarias (Elaboración Propia).....	49
Gráfico 16 Método para orden de finanzas personales (Elaboración propia) .....	50
Gráfico 17 Disposición a utilizar un método de orden de finanzas personales (Elaboración propia).....	51

## **RESUMEN**

En el primer capítulo, marco teórico, se encuentran las principales definiciones para entender el estudio de esta tesis. Definiciones claves como que es una deuda, que es una deuda morosa y que es una tarjeta de crédito no bancaria, aparte de una contextualización histórica y del mercado de las tarjetas de crédito no bancarias.

El capítulo dos nos entrega una panorámica nacional con respecto al uso de las tarjetas de crédito no bancarias. Esto a través de un análisis hecho con información extraída de SBIF durante el periodo 2007 al 2013. Datos como número de tarjetas vigentes por año, tarjetas con operaciones, montos de las transacciones y mora de los clientes, nos cuenta la situación en este mercado.

En el capítulo tres se indaga en el panorama local con el levantamiento de información realizada por una encuesta en la ciudad de Valparaíso a usuarios de tarjetas de crédito no bancarias. En este capítulo se encuentran datos como tarjetas más utilizadas, productos más comprados, presupuesto asignado al pago de deudas, ahorro, deudas con cesación de pago y se da paso al capítulo final con preguntas del ámbito de educación financiera.

Por último el cuarto capítulo recoge uno de los temas más importantes a la hora de hablar de deudas, que es el pago y cumplimiento de ellas, a lo cual se responde con una seguidilla de pasos que explican y guían al usuario de tarjetas

de crédito no bancarias a un orden en sus finanzas personales dando como resultado una herramienta que permite mejorar su situación.

## **ABSTRACT**

In Chapter One, Theoretical Framework, we find the main definitions to understand the area of study of this thesis. Key definitions like debt, delayed payment and non-banking credit card. This chapter also offers historical context and context relating to the non-banking credit cards market.

Chapter Two provides us with a national perspective relating to the use of non-banking credit cards. This is achieved through information collected from SBIF during the 2007-2013 period. Data such as the number of valid cards per year, operating cards, amounts corresponding to its transactions and delayed payments of the costumers provide insight regarding the situation of this market.

Chapter Three delves into the national perspective, using the gathering of information achieved by conducting a study with non-banking credit card holders in the city of Valparaiso, In this chapter we can find information such as: most used cards, most purchased products, budget dedicated to the payment of debts, savings, debts with cease of payment. This makes way for the final chapter with questions relating to the area of financial education.

Finally, Chapter Four takes on one of the most important subjects when it comes to speaking of debt: the payment and fulfillment of debts, to which we answer with a series of steps, explaining and guiding the credit card holder towards a better organization of their personal finances, giving them tools that allow them to improve their situation.

## INTRODUCCIÓN

El principal problema económico nos habla de recursos limitados para necesidades ilimitadas, hoy en día la sociedad chilena se ve afectada por este problema intensamente, tal es así la situación que según una encuesta realizada por adimark en el año 2014 el 41% de los chilenos se declaran endeudados y un 7% de ellos está en una situación de sobreendeudamiento, la cual no les permite llegar a fin de mes sin tener que volver a endeudarse. Esta misma encuesta muestra que Valparaíso es una de las 4 ciudades con más personas endeudadas en Chile.

Desde los años ochenta las tarjetas de crédito han irrumpido en el sistema financiero Chileno. La evolución de este instrumento ha hecho que para las personas sea cada vez más fácil optar a un crédito el cual ya no sólo se da en la banca sino que también en el retail, esta área poco regulada por muchos años generó en las personas una mayor propensión hacia el uso de las tarjetas de crédito.

El objetivo general de esta tesis es el análisis del endeudamiento y mora de los titulares de tarjetas de crédito no bancarias en la ciudad de Valparaíso en base a un análisis nacional y local de la emisión, uso, mora y endeudamiento. Como objetivos específicos se plantean:

- Análisis nacional del mercado de las tarjetas de crédito no bancarias.
- Levantamiento de información y análisis local (ciudad de Valparaíso) sobre el endeudamiento en tarjetas de crédito no bancarias.



- determinar si los titulares de tarjetas de crédito no bancarias en la ciudad de Valparaíso tienen educación financiera.

Como metodología de estudio esta tesis posee un enfoque de carácter cuantitativo ya que se fundamenta en la medición de los fenómenos que afectan a los titulares de las tarjetas de crédito no bancarias. El tipo de investigación corresponde a un método analítico ya que descompone el objeto de estudio para analizarlo y encontrar tendencias en un periodo de tiempo.

La investigación se realizara en la ciudad de Valparaíso y el tiempo a realizar la investigación (encuesta) corresponde a finales del año 2014 y a informes elaborados por la superintendencia de bancos e instituciones financiera del periodo 2007 al 2013.

# **1. MARCO TEÓRICO**

Este capítulo tiene como función mostrar y definir conceptos claves para realizar el análisis del endeudamiento y la mora en tarjetas de crédito no bancarias, Tarjetas que hoy en día son muy utilizadas por la sociedad Chilena.

### **1.1. sistema financiero**

el sistema financiero está compuesto en su visión más básica por dos agentes económicos, que son personas o grupos de personas que realizan una acción económica, estos agentes son:

#### **1.1.1. oferentes de fondos o unidades de gasto con superávit**

“Son los ahorradores, quienes han acumulado un excedente de dinero y quieren prestarlo para obtener un mayor rendimiento.” (CNMV y Banco de Espa, 2013). Dentro de estos oferentes podemos encontrar empresas, el gobierno e individuos o personas naturales.

#### **1.1.2. Demandantes de fondos o unidades de gastos con déficit**

son agentes económicos que necesitan dinero para financiar sus distintos proyectos.

En el sistema financiero encontramos a otro grupo de participantes que son los responsables de canalizar el excedente de dinero de los oferentes hacia los demandantes, estas son las instituciones financieras.

#### **1.1.3. Instituciones financieras**

las instituciones financieras son intermediarios de fondos, que logran una mayor seguridad y agilidad en el proceso de traspaso de dinero.

Las instituciones financieras, más relevantes para este estudio y que se pueden encontrar en Chile son las siguientes: Cooperativas, Bancos e instituciones que funcionan dentro del mercado de las tarjetas de crédito que analizaremos más en profundidad. Esto además de las entidades regulatorias.

A. **Cooperativas**

Según el artículo 1° de la ley general de cooperativas “son cooperativas las asociaciones que de conformidad con el principio de la ayuda mutua tienen por objeto mejorar las condiciones de vida de sus socios” (DECOOP, 2003). por razones de interés para el presente estudio no se profundizará en este tipo de instituciones.

B. **Bancos**

según lo establecido en la ley general de bancos: “banco es toda sociedad anónima especial que, autorizada en la forma prescrita por esta ley y con sujeción a la misma, se dedique a captar o recibir en forma habitual dinero o fondos del público, con el objeto de darlos en préstamo, descontar documentos, realizar inversiones, proceder a la intermediación financiera, hacer rentar estos dineros y, en general, realizar toda otra operación que la ley le permita.” (Ley General De Bancos, 2013). En Chile actualmente operan 23 bancos, 18 de ellos denominados “Bancos establecidos en Chile”, 4 sucursales de bancos extranjeros y por ultimo un banco estatal (El banco del estado de Chile). A todos estos se les agrega el banco central de Chile. dentro de las alternativas que poseen los bancos para canalizar los fondos

desde las unidades de superávit a las unidades de déficit, podemos encontrar dos grupos, uno para las personas naturales y otro para las personas jurídicas o empresas. Para nuestro estudio vamos a analizar en mayor profundidad las alternativas específicas para personas naturales, hay que tener en consideración que dentro de los 18 bancos denominados como establecidos en Chile, solo 14 de ellos entregan productos y servicios a las personas naturales, los bancos restantes están dedicados especialmente al financiamiento de nichos de mercado.

- **Productos bancarios**

dentro de los productos que entregan los bancos a las personas naturales encontramos los que sirven para captar fondos y los productos para prestar fondos. A continuación se explicara el funcionamiento de los productos más usados por los 14 bancos de enfocados en atención a las personas naturales.

- ✓ **Cuenta corriente:** es un contrato entre el banco y un cliente (persona natural o empresa), en donde el banco se compromete al pago de ciertos montos cuando el cliente lo necesite, esto permite al cliente administrar sus ingresos y egresos. el dinero para estos pagos procede de depósitos del cliente o crédito en caso que él lo necesite (línea de crédito). Para los pagos la cuenta corriente entrega distintas alternativas como chequeras, tarjetas de debito y crédito (unida a una línea de crédito), y hasta vinculación de pagos para distintos tipos de deuda.

\*la línea de crédito es un crédito constante que puede ser usado en

cualquier momento, en este caso en respuesta a la falta de fondos en la cuenta corriente.

- ✓ **Cuentas de ahorro:** este es un producto bancario específicamente enfocado para las unidades con superávit. Aquí los ahorrantes tienen la posibilidad de depositar sus excedentes, con la confianza de que es un lugar con altos estándares de seguridad. Dependiendo de las características de la cuenta se pueden generar intereses (esto por entregar recursos que los bancos utilizan para trabajar).
- a continuación distintos tipos de cuentas de ahorro
- **Cuentas de ahorro a la vista:** el dinero ahorrado no recibe intereses ni reajustes, pero si pagan comisiones. Su función es tener el dinero en un lugar seguro con la particularidad de poder disponer del ahorro en el momento que el ahorrante lo desee.
- **Cuentas de ahorro a plazo:** dentro de este tipo de cuentas encontramos las con giro incondicional y con giro definido. Las cuentas con giro definido a diferencia de las primeras tienen la característica de ser mucho más estrictas con las condiciones de retiro del dinero, pero ambas poseen la opción de ser reajustables o no.
- **Cuentas de ahorro para un fin determinado:** en este tipo de cuentas encontramos las de ahorro para viviendas y las de ahorro para la educación superior. La primera es para optar a subsidios de financiamiento para el hogar propio que es entregado por el estado y la segunda es netamente para los estudios de educación superior. Estas

cuentas comparten en común el establecimiento de montos mínimos y depósitos periódicos para completar cantidades metas establecidas por los mismos ahorrantes.

- **Planes de ahorro previsional voluntario (APV):** este tipo de ahorro funciona como una alternativa paralela a las cotizaciones de trabajadores dependientes e independientes a sus fondos de pensión.
- ✓ **Crédito:** es un monto en dinero que la institución financiera, en este caso el banco, pone a disposición de las unidades con déficit (personas jurídicas o naturales).

el monto entregado llega hasta cierto límite estipulado y por un periodo de tiempo también definido (varía dependiendo del tipo de crédito). Este monto en dinero debe ser devuelto a la institución periódicamente o al final del tiempo estipulado más un interés por el tiempo que el banco no contó con el dinero.

a continuación se detallaran algunos de los créditos bancarios más comunes.

- **Crédito de consumo:** es un préstamo en dinero que se le hace a una unidad con déficit, el monto del crédito o préstamo en este caso se entrega en su totalidad (todo el monto definido). Su periodo de devolución es de corto a mediano plazo, esto quiere decir de uno a cuatro años y se paga el monto más un interés establecido. Generalmente es utilizado para compras de bienes de consumo o servicios.

- **Crédito comercial:** a diferencia del crédito de consumo, este crédito se entrega a personas jurídicas, empresas de distintos tamaños, ya sea para pagar sus obligaciones con terceros o para compra de maquinaria, entre otros. Otra diferencia es que el monto puesto a disposición no es necesario ocuparlo en su totalidad y el interés pagado es en base solo a la cantidad usada por la empresa. El periodo para su devolución es de corto a mediano plazo (hasta cuatro años).
- **Crédito hipotecario:** monto de dinero puesto a disposición de una persona natural o jurídica para la compra, construcción o remodelación de un inmueble (vivienda, oficinas u otro). En este tipo de crédito el inmueble queda como garantía o hipotecado en caso de no pago de la suma adeudada, el cual se debe realizar periódicamente.  
el periodo de este tipo de créditos va de mediano a largo plazo.
- **Tarjetas de crédito bancaria:** Producto bancario que le permite, a la persona natural o jurídica, que la solicite y cumpla con los estándares de seguridad financiera establecidos por el banco, poder pagar bienes y servicios en establecimientos asociados a la utilización de la tarjeta. La tarjeta de crédito puede ser un instrumento plástico o cualquier dispositivo tangible, electrónico o informático asociado a una línea de crédito que posee un monto acordado para su uso.



### C. **Mercado de las tarjetas de crédito**

Mercado se entiende como el lugar donde se generan transacciones comerciales. Hoy en día el mercado no requiere de un lugar físico para su definición, así podremos definir mercado como las acciones de compra y venta entorno a una forma o producto específico. En este caso el mercado de estudio hace referencia a la forma como se efectúan las compras por medio de las tarjetas de crédito.

- **Historia de las tarjetas de crédito**

Western Union en estados unidos es la primera empresa que da forma a las que hoy por hoy conocemos como tarjetas de crédito. En sus inicios la tarjeta otorgaba una línea de crédito sin cargos y un trato preferente a los pocos clientes que la poseían. Esta idea de una tarjeta con línea de crédito comienza a ser replicada por distintas empresas como un medio de fidelización para los clientes más importantes con la salvedad que cada tarjeta tenía validez únicamente en la empresa que las emitía.

Uno de los cambios más significativos sucede en 1949 con la aparición de la tarjeta dinners' club (club de cenadores), esta tarjeta tenía la particularidad de poder ser utilizada en cada uno de los restaurantes asociados, la tarjeta dinners club se transforma en un éxito y a finales de 1950 más de 20.000 personas hacían uso de ella.

“Su modelo de negocio se basaba en hacer de intermediario entre el establecimiento y el comprador, cobrando una comisión por transacción al primero y una comisión de mantenimiento (3 dólares anuales en 1951) al

segundo, a cambio de un pago aplazado a final de mes sin intereses.” (ING Direct, 2013)

Siguiendo los pasos de la dinners club las entidades financieras del país norteamericano comenzaron con la emisión de sus propias tarjetas de crédito, así para el año 1958 ya se podían encontrar en el mercado las tarjetas más representativas a nivel mundial, como lo son american express, bank american (visa) y master charge (mastercard).

Por su parte las tarjetas de crédito llegan a Chile en el año 1978 como emisor de la primera tarjeta de crédito aparece el banco hipotecario y de comercio con la marca dinners club. La siguiente marca en llegar es la tarjeta visa con emisores los bancos de Talca y concepción.

Dentro de esta proliferación de tarjetas surge la primera tarjeta de crédito no bancaria en Chile, la cual es emitida por la casa comercial almacenes parís, esta emisión de una tarjeta de casa comercial permite acercar el crédito a un sector de la población que no esta bancarizado. Por lo tanto las tarjetas de crédito no bancarias llegan a ampliar el crédito a la población sin la precaución de hacer análisis de riesgo financiero.

#### ❖ **Definición de las tarjetas de crédito**

Dentro de las tarjetas de crédito existen dos grandes tipos, las tarjetas de crédito bancarias y las no bancarias.

#### **Tarjetas de crédito bancarias según la Sbf:**

“Son documentos que, respaldados por los correspondientes contratos, permiten disponer de un crédito otorgado por una institución financiera

para ser usado como medio de pago en la compra de bienes o servicios en comercios que tengan habilitado este sistema.” (SBIF C. B., 2009)

**Tarjetas de crédito no bancarias:** difieren de las tarjetas de crédito bancarias por dos grandes razones, la primera es el tipo de emisor que en este caso son sociedades anónimas por lo general retail y la segunda gran diferencia es el nivel de dificultad al momento de obtener una de estas tarjetas, esto porque los emisores no bancarios o retail no hacen una investigación adecuada de la situación financiera del futuro cliente, además de esta facilidad atraen a los consumidores con atractivos beneficios y sistema de puntos canjeables por productos. Este tipo de tarjetas por lo general son utilizadas solamente en la empresa emisora y en las empresas comerciales que son parte del mismo holding, la suma de estos factores nos entregaba para el año 2007 (según cifras entregadas por la Sbif) una cantidad de 22,5 millones de tarjetas en circulación solamente no bancarias, esta situación se ha ido regularizando, en el volumen de plásticos gracias al aumento de la tecnología que ha ido integrando tarjetas y expandiendo la cantidad de empresas en las que se pueden utilizar, aunque aun las cifras son realmente altas, alrededor de 13,7 millones.

- **Partes que componen a una tarjeta de crédito:** la tarjeta de crédito es en su forma física un dispositivo plástico de tamaño estándar (8,5 cm de largo y 5,4 de alto), posee el nombre y logotipo de la institución bancaria, el

nombre del titular, una secuencia de números de identificación, una banda magnética o chip con los datos del titular y la fecha de vencimiento.

- **Instituciones y agentes participantes**

Dentro de las instituciones y agentes que participan en el proceso de intermediación de fondos con tarjetas de crédito, podemos identificar seis tipos: las marcas, los emisores, los operadores, el comercio, los consumidores y los reguladores.

- ✓ **Las Marcas**

son las empresas dueñas de las marcas más conocidas a nivel mundial en términos de tarjetas de crédito, dentro de ellas podemos mencionar a Visa, Mastercard y American Express entre otras. Estas empresas otorgan licencias de emisión y de adquirente al emisor bancario o no bancario, lo que les permite trabajar con el nombre de la marca que además le entrega al consumidor la ventaja de poder utilizar la tarjeta en gran parte del mundo.

- ✓ **Emisores de tarjetas de crédito**

Dentro de los emisores podemos identificar dos grupos los emisores bancarios y los no bancarios

- **Emisores bancarios:** son Instituciones bancarias y cooperativas de ahorro y crédito; Estas instituciones ya fueron anteriormente definidas en su manera más amplia, junto con el tipo de tarjeta de crédito que emiten

- **Emisores no bancarios:** Son sociedades anónimas constituidas en el país, que cumplen los requisitos establecidos en el Capítulo III.J.1 de normas financieras del banco central y emiten el tipo de tarjeta de crédito no bancaria, además por lo general su tipo de tarjeta de crédito tiene una marca propia y en algunos casos es la misma empresa el operador de la tarjeta.
- ❖ **Requisitos para poder emitir tarjetas de crédito:** Inscribirse en el Registro de Emisores y Operadores de Tarjetas de Crédito a cargo de la Superintendencia, esto para verificación de las demás exigencias. Contemplar en sus estatutos como objeto social exclusivo la emisión de Tarjetas conforme al capítulo III.J.1 de normas financieras del banco central.  
  
Dentro de estas sociedades anónimas, para efecto del trabajo se procederá a definir el concepto de retail.
- **Retail:** “Bajo el término “Retail” se llama al comercio que vende productos o servicios directamente a consumidores finales, especificando ventas minoristas o detallistas, aunque también incluye ventas mayoristas” (SERNAC, 2013).
- ✓ **Operadores de tarjetas de crédito**  
  
Operadoras o administradoras de tarjetas de crédito (transbank y nexus). Estas empresas deben estar inscritas en el registro de operadores de tarjetas de crédito. Su función principal es llevar registro de las transacciones realizadas con las tarjetas de crédito bancarias o no

bancarias asociadas a su sistema, para esto los emisores entregan la licencia de adquiriente que les traspasa la marca en caso de que el emisor trabaje con alguna de ellas.

- ✓ **Comercio:** lugar donde se utilizan las tarjetas de crédito, aquí también se puede hacer una diferenciación entre las tarjetas de crédito, las tarjetas para compra en retail y las tarjetas para viajes (pago de hospedaje y tickets de vuelo entre otras cosas), para efectos de nuestro estudio no haremos diferencia entre este tipo de tarjetas.
- ✓ **Consumidor:** persona natural que contrae el contrato con el emisor para la utilización de la tarjeta de crédito.
- ✓ **Reguladores:** los reguladores son los responsables de establecer el orden en el uso de este mercado. Los reguladores con responsabilidad directa dentro de este mercado son el Banco Central De Chile y la Superintendencia De Bancos e Instituciones Financieras. Cabe señalar que estas instituciones reguladoras no poseen autoridad sobre las Marcas por ser entidades extranjeras y además sobre los consumidores.
- ✓ **Modo de empleo de las tarjetas de crédito bancarias:** Al momento de utilizar una tarjeta de crédito bancaria para el pago de la compra de un producto o servicio, hay ciertos pasos y requisitos los cuales seguir y cumplir, estos son fundamentalmente para la seguridad en la transacción. El sistema inicial para confirmar la identidad del titular de la tarjeta (en el proceso del pago del bien o servicio), consistía en dos pasos (netamente

de seguridad), en el primero se debía (aun en ciertos casos), presentar la tarjeta junto con la cedula de identidad y luego de eso (en el segundo paso), al momento de confirmar la transacción firmar uno de dos comprobantes (que entregaba el cajero o cajera), el comprobante firmado queda en propiedad del establecimiento comercial, el cual luego es utilizado para el cobro del valor de la compra al emisor de las tarjetas de crédito, el otro comprobante queda en manos del titular de la tarjeta, el cual es utilizado para la comparación de los montos adeudados con un estado de cuentas enviado por el banco mensualmente.

El sistema en los últimos años ha cambiado orientado a una mayor seguridad, rapidez y cobertura de las transacciones. es así como en el 2009 surge pinpass, proyecto desarrollado por la industria bancaria y coordinado por transbank, la función de pinpass en lo concreto es hacer la identificación y comprobación del titular de la tarjeta, esto con el ingreso de una clave secreta de cuatro dígitos (mismo sistema utilizado por redbank para avances en efectivo por cajeros automáticos).

D. **1.1.4 instituciones fiscalizadoras del sistema financiero Chileno**

las instituciones fiscalizadoras son entes dentro del sistema financiero, con la función de regular, controlar y supervisar el actuar de las instituciones financieras, en el caso chileno son cuatro los organismos: superintendencia de valores y seguros (SVS), superintendencia de pensiones (SAFP), superintendencia de bancos e instituciones financieras (SBIF) y el banco

central de Chile.

a continuación una breve definición de cada una de ellas

- **Superintendencia de valores y seguros (SVS)**

“Es el organismo público que fiscaliza a las entidades y las actividades que participan de los mercados de valores y de seguros en Chile”. (SVS ¿. e., 2014)

- **Superintendencia de pensiones (SAFP)**

“Es el organismo del Estado que regula y fiscaliza el sistema de pensiones y el seguro de cesantía”. (SVS S. P., 2014)

- **Superintendencia de bancos e instituciones financieras (SBIF)**

“institución pública, autónoma, con personalidad jurídica de duración indefinida y se relaciona con el gobierno a través del Ministerio de Hacienda.

El mandato que le impone la Ley General de Bancos a la SBIF es supervisar las empresas bancarias así como de otras entidades, en resguardo de los depositantes u otros acreedores y del interés público y su misión es velar por el buen funcionamiento del sistema financiero”. (SBIF C. P., 2013)

- **Banco central de Chile**

“Es un organismo autónomo, de rango constitucional, de carácter técnico, con personalidad jurídica, patrimonio propio y duración indefinida. regula la cantidad de dinero y de crédito en circulación, ejecuta operaciones de cambios internacionales e imparte normas monetarias,



crediticias, financieras y de cambios internacionales. Debe prevenir y actuar oportunamente ante situaciones de riesgo que puedan afectar el normal funcionamiento de los pagos internos y externos. Tiene el mandato de velar por la estabilidad de la moneda y el normal funcionamiento de los pagos internos y externos. Tiene la potestad exclusiva de emitir billetes y acuñar monedas”. (SVS B. C., 2014)

Las empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito deben inscribirse en el registro de emisores y operadores de tarjetas de crédito, además de informar a la SBIF de forma oportuna de todas las decisiones en materia de emisión u operación de tarjetas de crédito considerando por lo menos el nombre de la marca de la tarjeta.

#### **1.1.2. Términos relevantes**

Para lograr una mejor comprensión del mercado financiero y de tarjetas de crédito, se definirán algunos términos.

- A. Intereses:** “Es un porcentaje (que finalmente se traduce en un monto de dinero) que se paga o recibe por las operaciones de depósito o préstamo de dinero. Se calcula mediante porcentajes y al valor resultante se le llama Tasa de Interés.” (SBIF B. , 2006)
- B. Cuota:** “cada uno de los pagos periódicos que se realizan para saldar una deuda. Su monto normalmente incluye parte del capital, los intereses del

período y las comisiones que correspondan por la operación.” (SBIF B. , 2006)

- C. Ahorro:** “Es la cantidad monetaria excedente de las personas e instituciones sobre sus gastos. También se denomina así a la parte de la renta que después de impuestos no se consume, en el caso de las personas físicas; ni se distribuye en el caso de la sociedad. También se define como el porcentaje del ingreso que no se destina al gasto y que se reserva para necesidades futuras a través de una cuenta de ahorros en una institución financiera.” (SBIF B. , 2006)
- D. Holding:** “Empresa que, teniendo su activo formado en su totalidad o en su mayor parte por acciones de otras sociedades, realiza actividades financieras de control y gestión del grupo de empresas en el que ejerce su dominio. Son sociedades que no ejercen por sí la industria ni el comercio, sino que su objeto es la posesión de acciones de otras empresas, teniendo así el control de las mismas.” (SBIF B. , 2006)
- E. Valor:** “Es el grado de utilidad o aptitud de las cosas, para satisfacer las necesidades o proporcionar bienestar o deleite. Equivalencia de una cosa a otra. En plural, títulos representativos de participaciones o haberes de sociedades, de cantidades prestadas, de mercancías, de fondos pecuniarios o de servicios que son materia de operaciones mercantiles.” (SBIF B. , 2006)
- F. Deuda:**” Obligación de una persona natural o jurídica de pagar a un tercero una suma de dinero; cuando la deuda es producto del otorgamiento formal

de un crédito, generalmente se considera un plazo para ser pagada y una tasa de interés sobre el capital dado como préstamo.” (SBIF B. , 2006)

para el estudio de esta tesis definiremos 4 tipos de deudas, la primera es la deuda vigente que es la obligación que tiene una persona o empresa con un tercero, el pago de esta obligación aun no es exigible o todas las cuotas exigibles han sido canceladas a tiempo. Luego tenemos la deuda morosa, “Toda obligación que no ha sido pagada en la fecha y condiciones pactadas en el momento de aprobar el negocio. Se consideran todos los créditos con un atraso de hasta 89 días corridos, contados desde la fecha de su vencimiento y que no han sido traspasados a Cartera Vencida.” (SBIF B. , 2006). El tercer tipo de deuda es la deuda vencida, “Son consideradas todos los créditos que han completado 90 o más días impagos. Por disposiciones de la SBIF, todos los bancos deben pasar a Cartera Vencida las cuotas o montos globales de créditos morosos por el plazo estipulado; sin embargo, el ejecutivo comercial puede decidir el traspaso a cobranza judicial a contar del primer día de atraso en el pago, según la situación del cliente.” (SBIF B. , 2006) Y por último se definirá la deuda castigada, “Créditos contabilizados como incobrables por el Banco, en atención al incumplimiento del cliente.” (SBIF B. , 2006).

Entonces tenemos que tener claro que deuda es la obligación que una persona jurídica o natural (para nuestro caso solo persona natural), contrajo con un tercero de pagar un cierto monto establecido en un periodo de tiempo, que aun no vence. En cambio en el caso de la deuda impaga o

morosa, la obligación de pagar el monto no se cumplió durante el periodo que indica el contrato.

la información analizada en el capítulo dos expresa todas las deudas analizadas hasta un año de incumplimiento como deudas morosa, es por esto que en adelante, las deudas impagas que estén dentro de ese periodo pasaran a llamarse deudas morosas.

**2. ANÁLISIS DEL MERCADO DE  
TARJETAS DE CRÉDITO NO  
BANCARIAS EN CHILE.  
PERÍODO 2007 AL 2013.**

En este capítulo se realizara un análisis a nivel nacional sobre la emisión, uso y mora respecto a las tarjetas de crédito no bancarias, con el fin de encontrar tendencias en el ámbito que es más relevante para esta investigación, el endeudamiento y mora. La información será obtenida a través de los informes trimestrales de tarjetas de crédito no bancarias realizados por la superintendencia de bancos e instituciones financieras.

“El 30 de abril del año 2006 entró en vigencia la instrucción del Banco Central de Chile, que somete a la fiscalización de este Organismo a los Emisores no Bancarios de Tarjetas de Crédito cuyas transacciones anuales con establecimientos afiliados no relacionados son iguales o superiores a 1 millón de Unidades de Fomento. Dichas instrucciones establecieron que el marco de supervisión es velar por la mantención de estándares de eficiencia, seguridad y confianza del instrumento de pago representado por la tarjeta de crédito, apoyado en los informes emitidos por los auditores externos.” (Valdés, 2008). Por lo anteriormente señalado la información disponible es a contar del año 2007.

## **2.1. Datos relevantes**

Para el correcto análisis de los datos entregados por SBIF, en esta sección se definirán algunos conceptos y relaciones entre emisores y marcas de tarjetas de crédito no bancarias.

### 2.1.1. Emisores no bancarios y marcas de tarjetas no bancarias

relacionadas.

#### A. Tarjetas y emisores no bancarios durante el periodo 2007 al 2013

##### Emisores y tarjetas relacionadas abril 2007

Emisor u operador	Tarjeta o marca asociada
Consorcio Tarjetas de crédito S.A.	Visa
Serv. Y Adm. De Créd. Com. Presto S.A.	Presto
Cencosud Adm. de Tarjetas S.A.	Paris, Más Easy, Más Paris, Más Jumbo, Tur Bus Card
Cofisa S.A.	Tarjeta DIN
ABC Inversiones Ltda.	Tarjeta ABC
Car S.A.	RIPLEY
Com. y Adm. de Tarjetas Extra S.A.	Xtra
Promotora CMR Falabella S.A.	CMR Falabella
Efectivo S.A.	Johnson´s Multiopción
Inversiones SCG S.A.	Tarjeta Dorada La Polar

Tabla 1 Emisores y tarjetas relacionadas abril 2007 (Fuente SBIF)

##### Emisores y tarjetas relacionadas junio 2013

Emisor u operador	Tarjeta o marca asociada
Serv. y Adm. De Créd. Com. Presto S.A.	PRESTO
Cencosud Adm. de Tarjetas S.A.	Más Easy, Más Paris, Más Jumbo, Tur Bus Card, Cencosud
Cofisa S.A.	Tarjeta DIN y ABCDIN
ABC Inversiones Ltda.	Tarjeta ABC
Car S.A.	RIPLEY, Mastercard
Promotora CMR Falabella S.A.	CMR Falabella, Visa, Mastercard
Administradora TMO S.A.	Johnson´s Multiopción
Inversiones SCG S.A.	Tarjeta La Polar

Tabla 2 Emisores y tarjetas relacionadas junio 2013 (Fuente SBIF)

Durante el periodo comparado han existido cambios en la composición de emisores de tarjetas de crédito no bancarios. La cifra para el año 2007 era de 10 emisores en tanto para el año 2013 esta cifra disminuyo a 8 emisores.

Dentro de este cambio la comercializadora y administradora de tarjetas extra S.A. cancela su inscripción en el registro de emisores, de esta forma desaparece la tarjeta Xtra del mercado.

Por su parte consorcio tarjetas de crédito pasa a ser una sociedad de apoyo al giro bancario y por tanto deja de ser el emisor de la marca Visa en Chile.

Otros de los cambios hace referencia a la tarjeta johnson's multiopcion que cambia de emisor de efectivo S.A. a administradora TMO S.A.

Por ultimo los cambios dentro de las tarjetas o marcas; Visa pasa a ser emitida por el emisor de CMR Falabella al igual que la marca mastercard, que también a su vez es emitida por Car S.A. y por ultimo ABC inversiones emite la tarjeta abcdin.

Dentro de este periodo de tiempo se ha ido concentrando el mercado de las tarjetas no bancarias esto a causa de menos emisores y además podemos ver que marcas antes asociadas a solo a emisores bancarios ingresan a la competencia del rubro no bancario.

### **2.1.2. Conceptos y definiciones**

### **2.1.3. Análisis de las tarjetas de crédito no bancarias a nivel nacional**

A continuación se presenta un análisis de las tarjetas de crédito no bancarias a nivel nacional, este análisis está enfocado en 3 grandes áreas las cuales son las tarjetas vigentes, las utilizadas durante el periodo y la mora en el pago



de los créditos realizados con ellas.

Para poder hacer el análisis de las marcas se utilizaron datos de los informes trimestrales de tarjetas de crédito no bancarias que están a disposición en la página de la SBIF

**A. Tarjetas de crédito vigentes.**

Por tarjeta de crédito vigente entenderemos como las tarjetas que se encuentran habilitadas para su uso en el periodo correspondiente al estudiado.

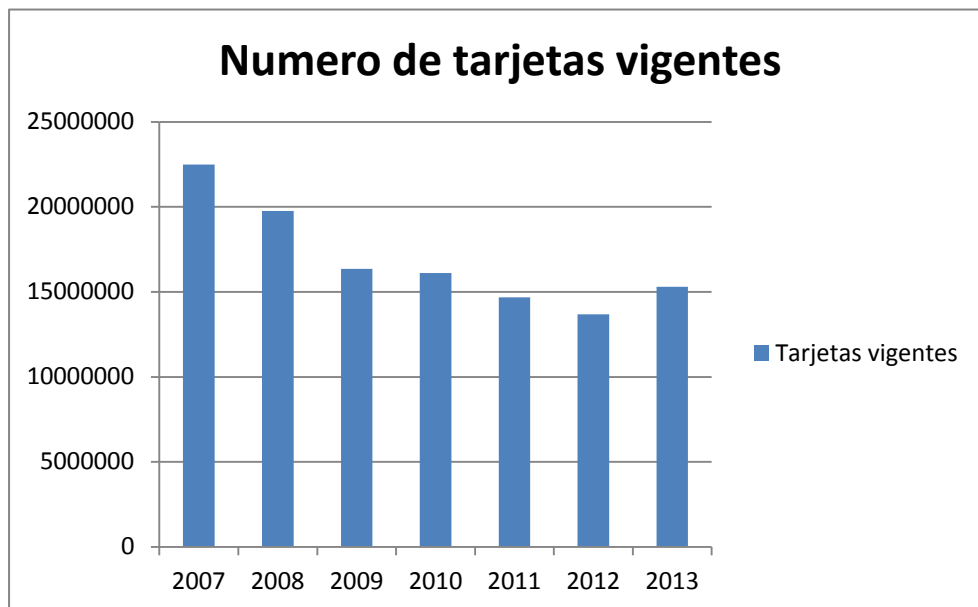


Gráfico 1 Número de tarjetas vigentes (elaboración propia)

En el grafico podemos observar la cantidad de tarjetas no bancarias vigentes al año 2007 donde comienza la elaboración del informe de tarjetas crediticias no bancarias, hasta el último año con informe anual (año 2013). Este grafico nos muestra que existe una tendencia hacia la baja entre las

tarjetas vigentes. Con una cantidad de 22.488.847 tarjetas vigentes al año 2007, teniendo un descenso en las tarjetas habilitadas para su uso de 1 millón promedio por año, su punto más bajo se encuentra en el año 2012 donde la cantidad de tarjetas vigentes fue de 13.684.483, esta baja en la cantidad de tarjetas habilitadas hace referencia a una concentración de las mismas, en otras palabras una mayor cantidad de empresas relacionadas a una misma tarjeta hace que una tarjeta sea útil para la compra en diferentes establecimientos. Como ejemplo de esto tenemos a las tarjetas del emisor Cencosud administrador de tarjetas S.A. que esta aglomerando sus distintas marcas bajo el concepto de tarjetas Más y tarjeta Cencosud.



Gráfico 2 Tarjetas vigentes por marca año 2007 (Elaboración propia)

Análisis de la situación al primer año del informe y a su vez el año con mayor cantidad de tarjetas vigentes (año 2007), para este año podemos apreciar que las marcas en tarjetas de crédito no bancarias y líderes del

mercado son Ripley con 20% del mercado y CMR Falabella con un 19%. Siguiendo el análisis para el año 2013 las dos marcas de tarjetas siguen siendo las líderes del mercado pero con un mayor nivel de participación por parte de la tarjeta CMR la cual pasa a tener un 30% de participación, un 10% más que tarjeta Ripley que se mantiene con un 20% del mercado. A nivel de emisores el gran líder del mercado es Cencosud administradora de tarjetas S.A. con la suma de sus distintas marcas como jumbo y parís entre otras, dominando con un 24% por sobre las emisoras de tarjetas Ripley y Falabella.

#### B. **Tarjetas con operaciones y montos.**

El siguiente punto analizará los niveles de operaciones de las tarjetas utilizadas y los montos por los cuales están operaciones fueron efectuadas.



Gráfico 3 Tarjetas con operaciones (Elaboración propia)

Como podemos apreciar en el gráfico, los niveles de operaciones son mayores en el año 2007, durante el periodo analizado la tendencia a la baja es leve con un promedio de 301.000 tarjetas menos con operaciones de un año a otro. La variación más grande se ve reflejada del año 2007 al 2008 con 1.800.000 operaciones menos.



Gráfico 4 Total tarjetas con operaciones (Elaboración propia)

Analizando mas a profundidad el año 2007 nos encontramos que dentro de las marcas de tarjetas con más operaciones es CMR Falabella quien lidera con un 25% del mercado, además se posiciona como la emisora con mayores operaciones en sus tarjetas. La siguiente marca con más operaciones pertenece a Presto la cual alcanza como marca un lejano 15% del mercado.

Como hemos visto anteriormente el año 2007 se destaca por ser el año con más tarjetas vigentes y con mayores operaciones, pero para entender lo que

esto significa, necesitamos transformar y analizar los datos en montos de dinero.

El año 2007 como lo podemos apreciar en el grafico de más abajo, contradictoriamente con la información anterior, refleja una menos cantidad de dinero por operación con tarjetas de crédito no bancarias, además de esto se aprecia una tendencia al alza en la cantidad de dinero por transacción. Es así como el promedio en el periodo estudiado (7 años) de dinero por transacción es igual a 24317 pesos.

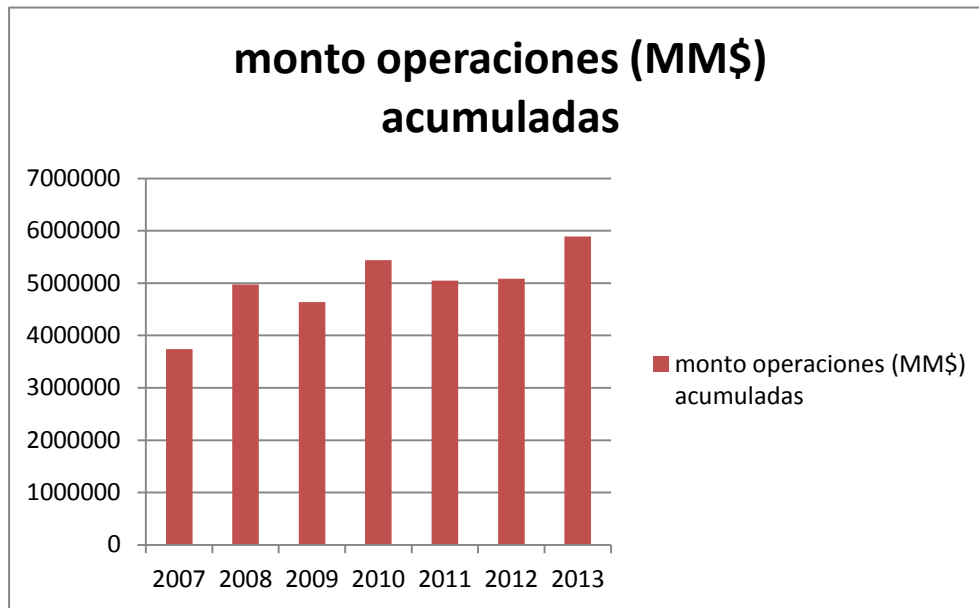


Gráfico 5 Monto operaciones acumuladas (Elaboración propia)

### C. **Mora en pagos a un año**

En este punto analizaremos el nivel de mora o incumplimiento de obligaciones por parte del usuario de la tarjeta a un año. Las razones de este periodo según explica la SBIF es porque las políticas de las empresas

para tratar la morosidad mayor a un año son distintas. Además de esto SBIF comienza la publicación de datos correspondientes a morosidad a partir del primer trimestre del 2008.

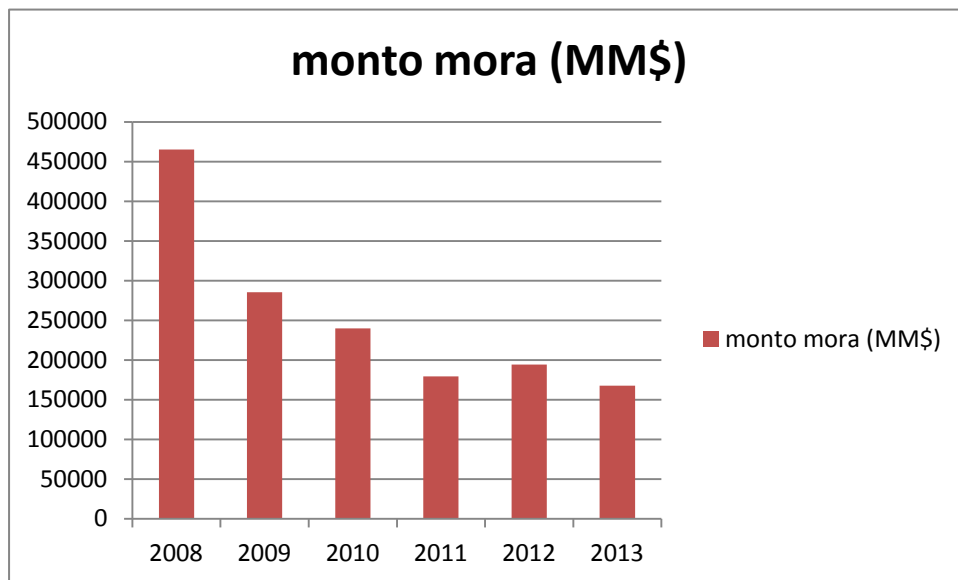


Gráfico 6 Monto mora (Elaboración propia)

Según los datos analizados en el gráfico, se determina una tendencia a la baja en la morosidad o incumplimiento en pagos de deudas obtenidas con tarjetas de crédito no bancarias, el tramo de mayor diferencia se genera en el año 2008 con una reducción de 38% del monto para el año 2009.

Este nivel a la baja de la mora va relacionada con la disminución del endeudamiento en las tarjetas de crédito no bancarias. Según la encuesta financiera de hogares realizada por el banco central de Chile, un 48,6% de los hogares en Chile estaba endeudado en casas comerciales, cifra que desciende para el año 2012 a un 43,5%.

#### D. **Conclusiones.**

Según la información analizada anteriormente podemos concluir que el mercado de las tarjetas de crédito no bancarias tiende a una concentración en la cantidad de emisores de tarjetas de crédito no bancarias, a su vez la cantidad de marcas de tarjetas aumenta con el ingreso de mastercard y tarjeta cencosud entre otras.

Otro de los puntos importantes de analizar es la cantidad de tarjetas vigentes, las cuales han ido a la baja, esto refleja un aumento en la cobertura, en otras palabras mayor cantidad de establecimientos relacionados que aceptan el pago con tarjetas de crédito no bancarias.

La caída de tarjetas vigentes es acompañada por una caída en el nivel de operaciones realizadas con las mismas, esto quiere decir que se están realizando menos compras, lo que debería reflejarse en un menor endeudamiento lo cual no se está cumpliendo. Esto porque aunque si son menos las operaciones el monto por el cual se están realizando dichas transacciones es mayor, reflejando un mayor endeudamiento en cantidad de dinero involucrado.

La buena noticia la da la tasa de morosidad la cual ha ido descendiendo, al año 2008 el porcentaje de morosidad era de un 15% lo cual bajo a un 6% para el año 2013.

Esta cadena de comportamientos que reflejan un menor uso de las tarjetas de crédito no bancarias, comienzan a producirse una vez que aumenta la regulación e impulsada por hechos relevantes dentro del mercado como el

caso La polar el cual desencadena una mayor preocupación por los usuarios de este tipo de tarjetas, además de una mayor preocupación por parte de los emisores los cuales comienzan a hacer una selección más parecida a la que hacen las entidades financieras.

“Las empresas iniciaron un proceso de limpieza de sus carteras. Buscaban dejar en sus registros a los mejores clientes; a los que pagan sus cuentas ordenadamente”. (Troncoso, 2014)

Estas tendencias parecieran estar reflejando una mayor cultura y cuidado financiero en el uso de tarjetas de crédito no bancarias, pero aun así según la encuesta financiera de hogares realizada por el banco central de Chile el mayor nivel de endeudamiento en los hogares es en el sector del retail donde la tarjeta de crédito no bancaria representa la principal herramienta de compra.

Para poder determinar cómo se están comportando los usuarios de tarjetas de crédito no bancarias en la ciudad de Valparaíso y ver si estas tendencias producidas durante el periodo 2007 al 2013 se reflejan en la actualidad, se realizara una encuesta a modo de levantar información para el análisis del uso, endeudamiento y mora.

El tipo de investigación que se desarrolla en el capítulo 3 de esta tesis, corresponde a una investigación transversal descriptiva.

la investigación transversal según el libro de metodología de la investigación:

“son aquellas investigaciones en las cuales se obtiene información del



objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado. Para Briones, estos estudios son especies de “fotografías instantáneas” del fenómeno objeto del estudio.” (Torres, 2006)

En el capítulo siguiente se analiza una encuesta que detalla la muestra en un momento dado, además hace referencia a que también es descriptiva, porque se señalan las partes principales del mercado de tarjetas de crédito no bancarias describiéndolas y analizándolas.

Para la recolección de información se realizó una encuesta que accede a las fuentes primarias de la información, en este caso los usuarios de las tarjetas de crédito no bancarias, y el tipo de encuesta en si es de tipo de respuestas cerradas, dando las opciones a elegir para responder cada pregunta. En total es una encuesta de 13 preguntas que está enfocada en identificar el nivel de endeudamiento de los usuarios, la capacidad de ahorro y tendencias en el uso.

Para la realización de la encuesta fue necesario calcular una muestra que nos da la confiabilidad y representación de los datos trabajados.

La fórmula para determinar la muestra fue la siguiente:

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

Donde n representa a la muestra a calcular que en nuestro caso dio como resultado 67,5 ósea 68 personas a entrevistar, N es igual al valor dado para el universo que en nuestro caso son los habitantes de la ciudad de Valparaíso mayores a 18 años, este dato es igual a 218.034 personas

(información obtenida a través de la página [INEvalparaiso.cl](http://INEvalparaiso.cl) boletín provincial 2011). Z o desviación estándar está relacionada con el nivel de confiabilidad que se le quiere dar a la muestra, para nuestra muestra el nivel de confiabilidad escogido es de un 90% lo que corresponde a  $Z = 1,645$ . El nivel de error corresponde a un 10% y es designado en la formula con la letra e y por ultimo tenemos la proporción esperada, que para nuestro caso no se encontró el dato y por regla se utiliza un 0,5 para la letra p en la formula.

**3. ANÁLISIS DE ENCUESTA REALIZADA  
EN VALPARAÍSO SOBRE LAS  
TARJETAS DE CRÉDITO NO  
BANCARIAS.  
PERÍODO, FINALES DEL AÑO 2014.**

En este capítulo se desarrolla el análisis de una encuesta hecha a usuarios de tarjetas de crédito no bancarias residentes en la ciudad de Valparaíso, en el periodo de diciembre del año 2014, con el fin de conocer niveles de endeudamiento, tarjetas no bancarias más usadas y educación financiera.

En la encuesta se utilizaron dos preguntas para validar el uso de las tarjetas y la residencia de los entrevistados, las cuales eran ¿usted es residente de la ciudad de Valparaíso? Y ¿usted posee tarjeta de crédito no bancarias? En esta segunda se pregunto por la posesión como titular y no por el uso, ya que nos interesa evaluar el hecho de que no use la tarjeta aunque sea titular de una de ellas.

### **3.1. Marcas y establecimientos**

En el capítulo anterior se analizó el periodo 2007 al 2013, donde se destacaban como tarjetas con mayores operaciones o usos las tarjetas CMR (líder del mercado) y Presto (segunda con mayores operaciones), dentro de la encuesta se quiso contrastar esta información al año 2014 y comprobar cómo esta tendencia se hacía o no presente en la ciudad de Valparaíso.

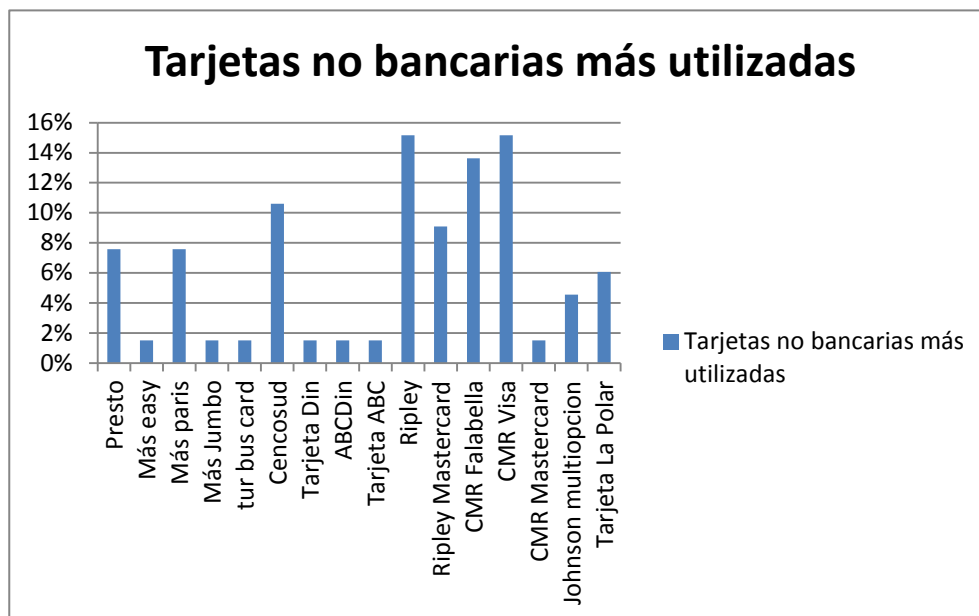


Gráfico 7 Tarjetas no bancarias más utilizadas (Elaboración propia)

Como podemos ver en el gráfico, las tarjetas con mayor uso u operaciones en la ciudad de Valparaíso son las tarjetas CMR Visa, Ripley y CMR Falabella. Tarjeta CMR Visa es una marca internacional emitida por CMR la cual posee un 15% del mercado de transacciones, al igual que la tarjeta Ripley que con un mismo porcentaje de participación se diferencia de la tarjeta CMR Visa, por ser una tarjeta de marca propia del emisor CAR S.A. En un tercer lugar encontramos a otra tarjeta emitida por promotora CMR Falabella con un 14% de participación, CMR Falabella en este caso marca propia del emisor, determina que el emisor con mayor cantidad de transacciones en la ciudad de Valparaíso es Promotora CMR Falabella con un 29% del mercado. Cabe señalar que en esta pregunta era opción válida responder más de una opción, dentro de nuestra muestra de 68 personas, la cantidad de tarjetas de crédito

contabilizadas fue de 195 lo que nos indica una proporción de 2,8 tarjetas por usuario en la ciudad de Valparaíso.

Dentro del comportamiento del usuario de las tarjetas de crédito no bancarias resulta interesante saber el nivel de utilización que le da a la herramienta durante un periodo de tiempo, en este caso se le pregunto a los usuario cuantas compras realizaba mensualmente con tarjetas de crédito no bancarias.

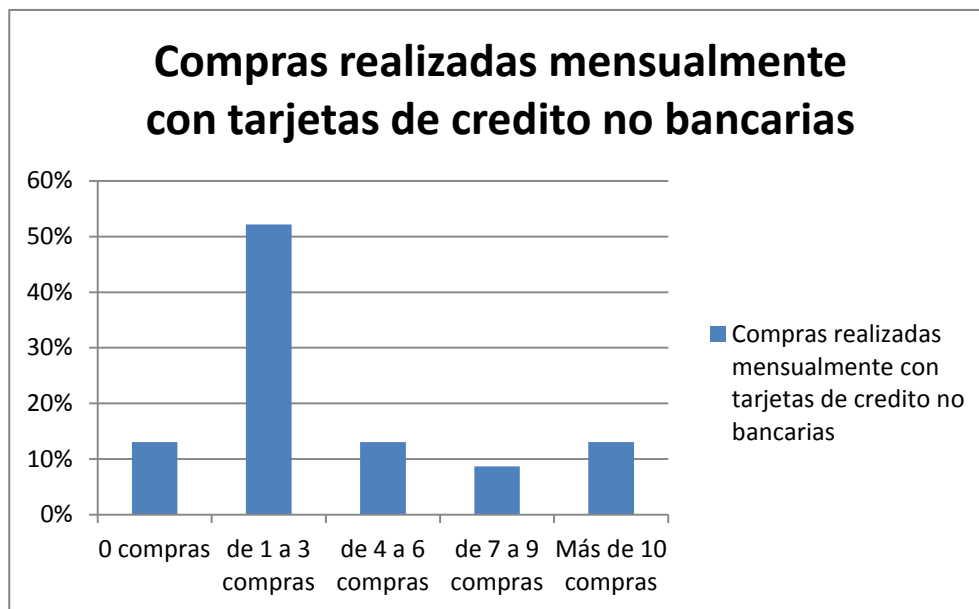


Gráfico 8 Compras Realizadas Mensualmente con tarjetas de crédito no bancarias (Elaboración propia)

Como resultado se obtuvo que el 52% de los entrevistados realiza entre una a tres compras mensuales, un volumen moderado lo que nos permite ver que las compras realizadas son de un valor medio alto. Otro dato bastante curioso es que un 13% de los entrevistados no realiza compras mensuales por ende nos muestra que la utilización de la tarjeta es solo para casos puntuales y especiales. Contrastantemente las personas que hacen más de 10 compras

mensuales también llegan a un 13%, mostrando una preferencia a este medio de pago como algo más común y habitual.

Este nivel de uso de la tarjeta de crédito no bancaria es necesario enfocarlo a qué tipo de establecimiento es el más preferido para las persona.

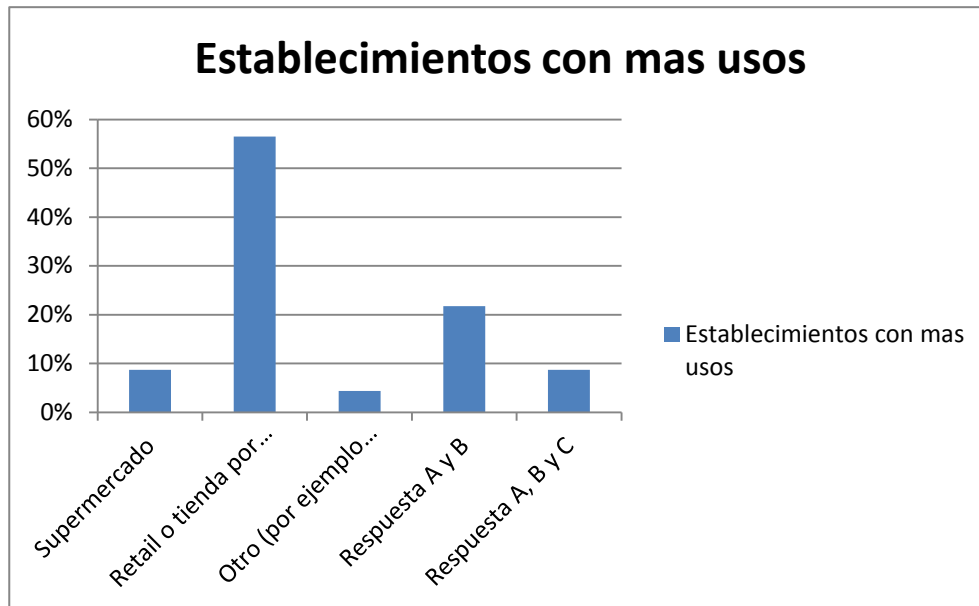


Gráfico 9 Establecimientos con más usos (Elaboración propia)

En este caso las tiendas por departamento o retail son las que reciben mayor cantidad de pagos con crédito con un 57% de los encuestados, le siguen los usuarios que prefieren utilizarlas tanto en supermercado como en el retail con un 22% de las preferencias lo que nos indica que este tipo de usuario lo más probable posea más de una tarjeta de crédito no bancaria. Los supermercados por su parte alcanzaron un tercer lugar en las preferencias con un 9% del total de encuestados. El último lugar lo ocupa la alternativa “otros”, esta respuesta hace énfasis en los establecimientos relacionados con la tarjeta pero que no son parte del holding, mostrando que el factor de estar integrado verticalmente

es más importante al momento del uso de este tipo de tarjetas que solo manteniendo establecimientos relacionados.

Esto nos deriva a una pregunta lógica, si la mayor cantidad de personas utilizan sus tarjetas de crédito no bancarias en retail y supermercados, entonces ¿en qué tipo de productos se centra la preferencia para comprarlos con crédito?

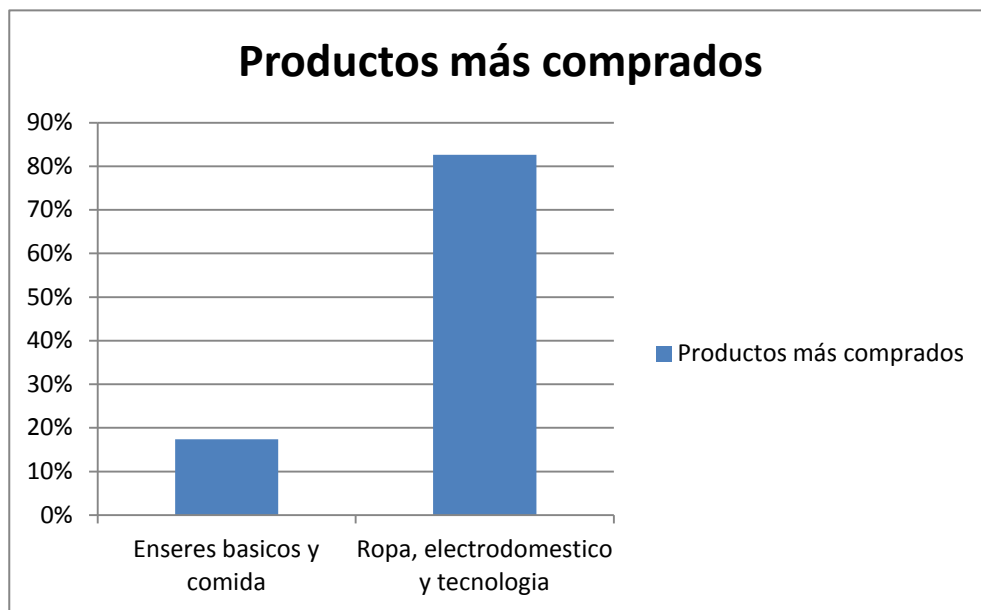


Gráfico 10 Productos más comprados (Elaboración propia)

Para la gran mayoría de las personas (83%) la compra de ropa, tecnología y electrodomésticos es más conveniente hacerla con tarjetas de crédito ósea hacerlas en base a deuda, estas compras se hacen esencialmente en el retail y configuran un gasto mayor para gran parte de las personas. Se puede inferir que los productos de primera necesidad son preferentemente comprados con efectivo o crédito bancario.

Continuando con el análisis de las compras efectuadas con tarjetas de crédito



no bancarias, fue necesario saber por qué razón o que motivo influía más en los usuarios para realizar la compra con este medio, para eso se les preguntó si la tarjeta de crédito no bancaria la utilizaban como primera opción, dependiendo del descuento, por los puntos canjeables o como última opción.

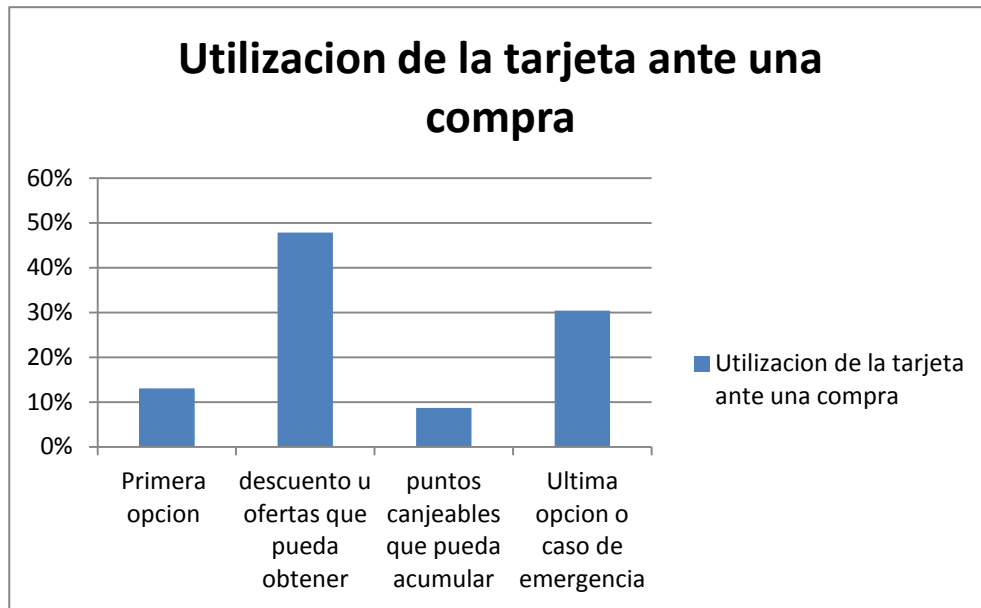


Gráfico 11 Utilización de la tarjeta ante una compra (Elaboración propia)

Un 48% de los encuestados es motivado a utilizar la tarjeta de crédito por los descuentos u ofertas que les permite este medio pago, en base a esto podemos establecer que la mayoría de compras no son previamente analizadas o necesarias, es más bien la oportunidad y la compra impulsiva lo que predomina. Esto es un ejemplo claro de una escasa educación financiera por parte de las personas y puede ser clave esencial de un mal endeudamiento a largo plazo.

Esto nos lleva al tema de la educación financiera y como esto podría afectar a los usuarios de tarjetas de crédito no bancarias, por esta razón los siguientes

gráficos analizados se enfocaran en este tema.

Dentro del presupuesto mensual de una persona es clave saber y tener orden en cuanto porcentaje es destinado para gastos importantes y necesarios y cuanto de este presupuesto lo podemos destinar a la entretención, gustos u ahorro.

### 3.2. Educación financiera

Con el motivo de ver qué nivel de orden existe en las finanzas personales de los tarjetahabientes, se les pregunto cuánto porcentaje destinaban de su presupuesto al pago de deudas originadas con tarjetas de crédito no bancarias.

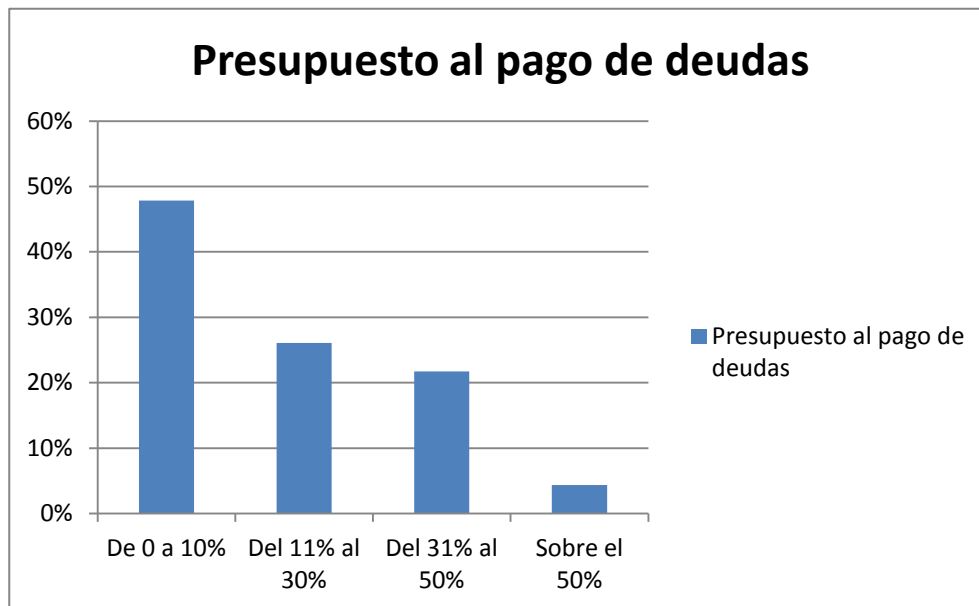


Gráfico 12 Presupuesto al pago de deudas (Elaboración propia)

Un 48% de las personas se mantiene dentro de los márgenes prudentes para el pago de deudas, destinando tan solo hasta un 10% aproximado de su presupuesto. Esto puede jugar tanto a favor como en contra, ya que si la

persona está pagando solo lo mínimo permitido a pagar de una cuota, está destinando su 10% del presupuesto únicamente al pago de intereses.

Un 4% de los entrevistados parece estar sobre endeudado y con peligro de cesación de pagos al superar el 50% de su presupuesto al pago de deuda.

El 48% restante, que es la suma de los tramos faltantes, tramo 11% a 50%, se encuentran en un sector peligroso que se encamina a finanzas poco ordenadas que pueden terminar en sobreendeudamiento.

Teniendo un 96% de de los encuestados bien o relativamente bien ordenados con sus presupuestos, es conveniente preguntar si dentro de su presupuesto tienen un saldo disponible que les permita ahorrar para proyectos o compras futuras.



Gráfico 13 Saldo disponible para el ahorro (Elaboración propia)

La mayoría de las personas admite tener un saldo disponible para el ahorro y tan solo un 22% no puede darse esta posibilidad. Esto no nos responde si al

tener la posibilidad de ahorrar verdaderamente las personas están ahorrando, por este motivo se realiza la pregunta que preferencia tiene al momento de comprar un producto o servicio de un valor elevado.

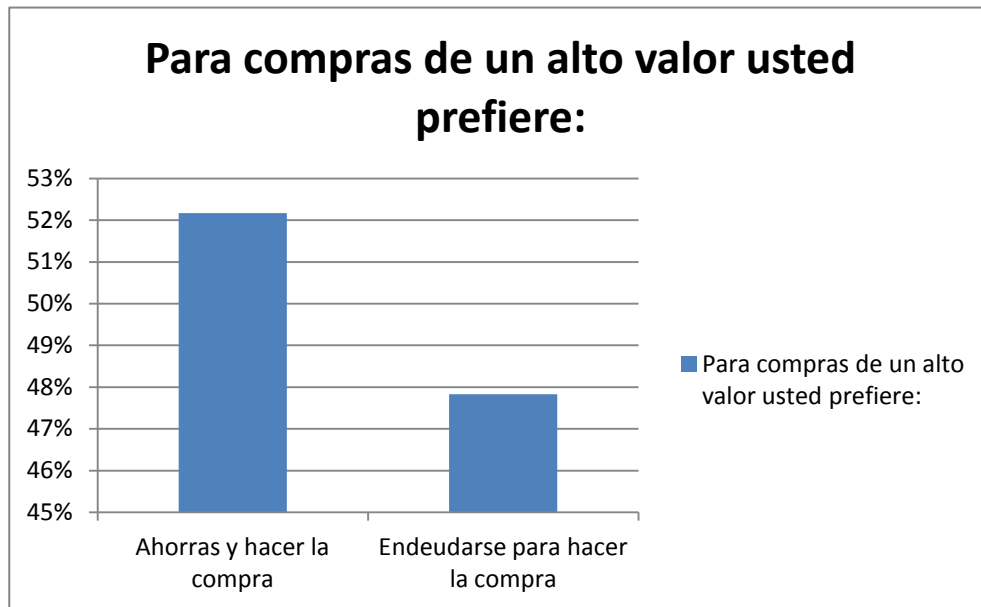


Gráfico 14 Compras de un alto valor (Elaboración propia)

Y un 52% prefiere ahorrar para hacer una compra de gran valor, esto quiere decir que del 78% que tiene la posibilidad de ahorrar, un 26% prefiere endeudarse antes de ahorrar para hacer una compra por un valor elevado, el otro 22% que no tiene la posibilidad obviamente recurre como única herramienta y posibilidad al endeudamiento. Este 22% al solo tener la posibilidad de endeudarse para hacer una compra de gran valor, lo mas probable que sea parte del los tramos que más presupuesto destina a pagar deudas y por ende de los más endeudados.

Un punto muy importante dentro del análisis del endeudamiento, es calcular el porcentaje de personas que caen en incumplimiento de sus obligaciones con

terceros, en otras palabras en mora o no pago de sus deudas en el periodo establecido por el contrato.

Se les pregunto a los tarjetahabientes si poseen deudas morosas

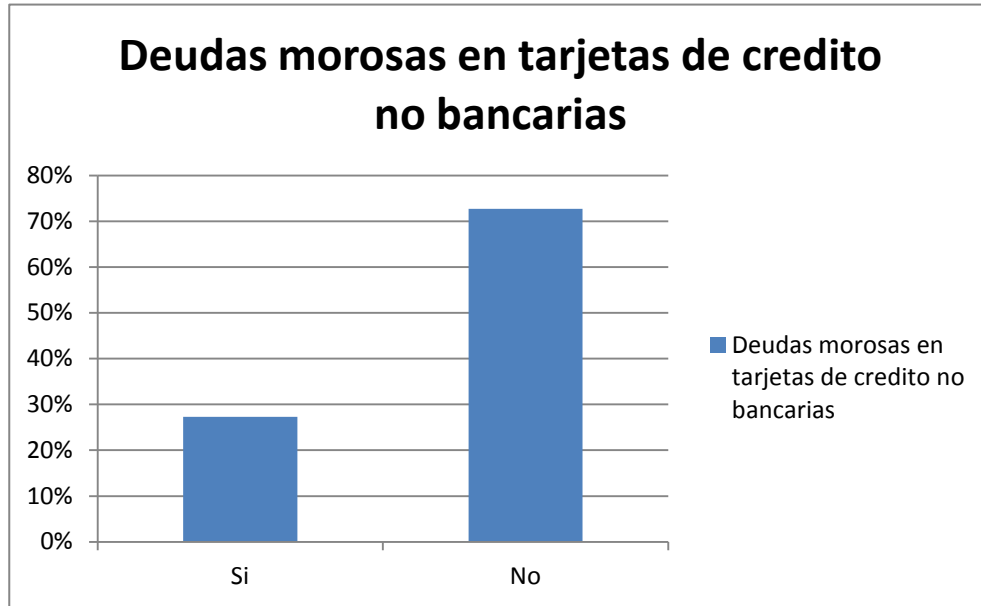


Gráfico 15 Deudas morosas en tarjetas de crédito no bancarias (Elaboración Propia)

A lo cual el 73% de las personas encuestadas respondió que NO, que mantienen sus pagos al día, y un 27% si caen en cesación de pagos dentro del periodo estipulado, recordando que un 22% de los encuestados no tiene la posibilidad de ahorros y son los más probables en caer en esta situación de no pago, se puede extraer que un 5% de las personas que si poseen la capacidad de ahorrar están utilizando sus ingresos de manera desordenada y con poca preocupación.

En el cuarto capítulo de estas tesis se entrega una propuesta para combatir el sobreendeudamiento y poder llevar de manera ordenada el endeudamiento, con este fin dentro de la encuesta se incorporaron dos preguntas para saber

el conocimiento de las personas de sistemas para su orden financiero y la aceptación de una propuesta que los ayude a ordenar sus finanzas personales.

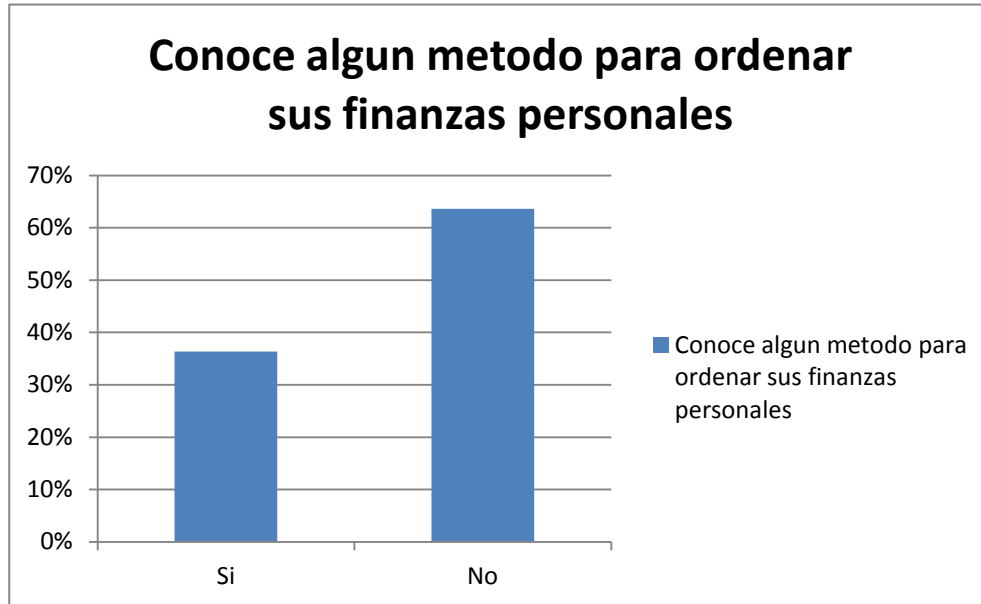


Gráfico 16 Método para orden de finanzas personales (Elaboración propia)

Un 64% de los entrevistados asegura no conocer ningún método o herramienta que le permita ordenar sus finanzas, lo que nos indica que la mayoría de las persona utiliza las herramientas de crédito, con un total desconocimiento, esto limita el uso del crédito de forma eficiente lo que a su vez genera gastos innecesarios.

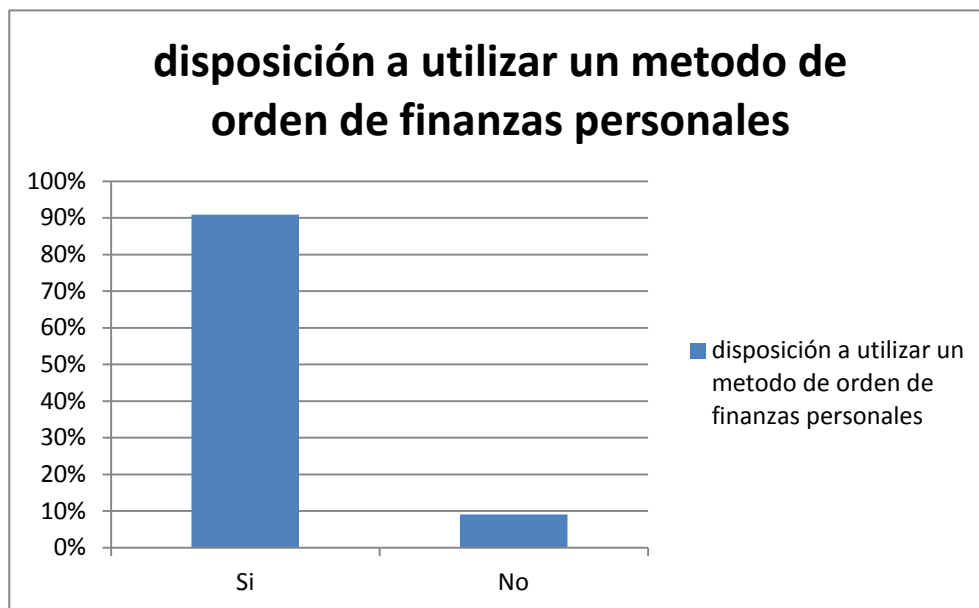


Gráfico 17 Disposición a utilizar un método de orden de finanzas personales (Elaboración propia)

Al preguntar si utilizarían un método para el orden de las finanzas personales, un 91% de las personas respondió que Si estaría dispuesta a utilizar un método

### 3.3. Conclusión del capítulo

En el tercer capítulo de esta tesis se mostró un panorama local de lo que sucede con el uso de las tarjetas de crédito no bancarias esto a través de una encuesta realizada en la ciudad de Valparaíso

Las personas encuestadas son usuarias o poseedoras de este tipo de tarjetas. Dentro de las conclusiones más generales se encontró que aproximadamente existen 3 tarjetas de crédito no bancarias por usuario, a su vez el nivel de uso de este tipo de tarjetas es moderado, la mayor parte de los encuestados (52%)

hace alrededor de 1 a 3 compras con este instrumento al mes, complementada con la pregunta de establecimientos con mas usos, nos arrojó que el uso mayoritario ocurre en el retail, y el tipo de compra se centra en artículos como ropa, electrodomésticos y tecnología. Dentro del uso o utilización de las tarjetas destaca el hecho que la motivación principal para comprar la gama de artículos recién mencionados, es propiciada por los descuentos u ofertas que pueda obtener el cliente, resaltando que éstas compras no son necesariamente planeadas o responden a una necesidad primordial sino que a una compra quizás más de impulso.

#### Educación financiera

esta sección de la encuesta está enfocada en levantar información respecto al nivel de endeudamiento, cesación de pagos y sobre el orden en las finanzas personales. Dentro de las conclusiones más relevantes para este punto se encuentra el hecho que un 96% de los encuestados destina menos de un 50% de su presupuesto mensual en pago de deudas del tipo estudiado. Un 22% no tiene la posibilidad de ahorrar y de las personas que si poseen la capacidad de ahorrar un 26% prefiere utilizar deuda para una compra de alto valor.

En el ámbito de la cesación de pagos un 27% de las personas encuestadas admite no cumplir con sus obligaciones de tarjetas de crédito no bancarias.

Para finalizar y en relación con lo anterior un 64% de los encuestados no conocen un método o una herramienta que les permitan un orden en sus finanzas y un 91% de ellos están dispuestos a utilizar un método o herramienta si la tuvieran a disposición



## **4. LA PROPUESTA**

Esta propuesta pretende ayudar en la educación financiera de las personas además permite calcular el nivel de endeudamiento personal o familiar y por ultimo una guía para ordenar nuestras finanzas personales o familiares con una serie de pasos a seguir.

#### 4.1. **Cálculo del endeudamiento**

para poder medir el endeudamiento ya sea personal o familiar primero debemos definir algunos términos:

- A. El primero de ellos es el ingreso o ingreso familiar, que corresponde al ingreso de una persona o la suma de ingresos que recibe una familia, es aconsejable que el monto sea lo más regular posible, y las variaciones excepcionales no se tomen en cuenta.
- B. El segundo termino es el de Gastos mensuales, el cual corresponde a todo los gastos que se hacen mes a mes, como por ejemplo el pago de arriendo o dividendo, gastos básicos (agua, luz y gas), alimentación, transporte, entre otros.
- C. El tercer término está definido por la sustracción de los gastos mensuales al ingreso personal o ingreso familiar y lo llamaremos Saldo disponible, este saldo disponible es el que se ocupa para los gastos mas esporádicos como por ejemplo compra de vestuario, compra de tecnología, celebraciones importantes, pago de deudas, ahorros y casos de emergencia.

Estas tres definiciones anteriores nos ayudaran para lograr el cálculo de los porcentajes que serán los tramos que definirán nuestro nivel de endeudamiento.

#### 4.1.2. Primeros pasos

Teniendo esto claro procederemos a explicar los pasos iniciales que nos ayudaran a determinar cómo están nuestras finanzas personales o familiares. El primer paso corresponde a determinar el ingreso familiar, luego al ingreso familiar le vamos a sustraer el monto correspondiente a los gastos mensuales, se aconseja apartar o guardar este monto en dinero hasta pagar los gastos correspondientes. La operación recién hecha nos dará como resultado el saldo disponible con el cual vamos a definir tramos o niveles de endeudamiento.

Para definir los niveles de endeudamiento la operación matemática a realizar es una división en la que el monto adeudado será el dividendo y el saldo disponible el divisor, esto nos dará un porcentaje el cual nos indicara en qué nivel de endeudamiento se encuentra.

Para hacer un pequeño resumen de lo descrito anteriormente de mostrara un ejemplo:

La familia Pérez posee dos ingresos el del padre y el de la madre, este ingreso es el ingreso familiar total y su monto es de 600.000 pesos. Los gastos mensuales que han calculado corresponden a un monto total de 400.000 pesos. Así que para determinar su saldo disponible se debe realizar la sustracción del gasto mensual al ingreso familiar total.

$$\text{Saldo disponible} = \text{Ingreso total} - \text{Gastos mensuales}$$

$$\text{Saldo disponible} = 600.000 - 400.000$$

$$\text{Saldo disponible} = 200.000$$

Luego de obtener el saldo disponible debemos calcular que porcentaje de él corresponde al pago de deuda.

En nuestro ejemplo la familia Pérez tiene deudas por uso de una tarjeta de crédito no bancaria correspondiente a una tienda de retail, El monto total de su cuota es de 30.000 pesos.

Ahora procederemos a sacar el porcentaje correspondiente que ocupa la deuda dentro del saldo disponible de la familia Pérez.

$$\text{Porcentaje de deuda} = \frac{\text{Total de la cuota adeuda}}{\text{Saldo disponible}}$$

$$\text{Porcentaje de la Deuda} = \frac{30.000}{200.000}$$

$$\text{Porcentaje de la deuda} = 0,15$$

#### 4.1.3. Niveles de endeudamiento

Clasificaremos 3 niveles de endeudamiento, el primer nivel lo llamaremos Libre de deudas, al segundo nivel tomara el nombre de deudor responsable y el tercer nivel y ultimo es el nivel de sobreendeudamiento.

Para poder clasificar el nivel de deuda personal o familiar es necesario comparar el porcentaje de la deuda con el rango que establece cada nivel.

- Primer nivel o Libre de deudas: En este nivel las personas no poseen ninguna deuda, esto puede ser por el pago total de deudas anteriores o porque nunca ha contraído ningún tipo de deuda con alguna entidad financiera o de retail.
- Segundo nivel o Deudor responsable: En este nivel encontramos a personas o grupos familiares que han sido ordenados con sus deudas, y han sido buenos clientes pagando sus cuotas en el periodo correspondiente, además mantienen el porcentaje de endeudamiento entre 1% y un 25%. El porcentaje establecido corresponde al usado por el Servicio Nacional Del Consumidor (SERNAC).
- Tercer nivel o nivel de sobre endeudamiento tiene una sub clasificación la cual lo divide en sobreendeudamiento bajo y sobreendeudamiento alto, el sobreendeudamiento bajo corresponderá al porcentaje de endeudamiento que va desde un 26% al 73% del saldo disponible, al cual se puede haber llegado por hacer compras apresuradas, sin evaluaciones de tasas, condiciones de compra y pago y por hacer pagos mínimos de las cuotas

los cuales corresponden solo a pagar los intereses generados en el periodo. El cálculo del porcentaje límite de 73% es tomado de un indicador dado por ISG Origina (empresa dedicada a dar seminarios del tema sobreendeudamiento) y entrevistada por [economíaynegocios.cl](http://economíaynegocios.cl).

El indicador utilizado:

“Cuando al calcular la carga financiera relativa a todas sus deudas de consumo, al promedio de plazo y tasa del mercado —esto es 42 meses y 2,5% mensual respectivamente—, y luego de dividir la cuota resultante por su renta bruta total, le arroja una relación por sobre un 25%” (ISG-Origina, 2007)

Este indicador fue adaptado a la formula respetando los porcentajes.

Sobreendeudamiento alto, corresponde a un porcentaje mayor al 73% del saldo disponible o en otras palabra a más de un 25% del ingreso total, para este rango existen otros indicadores como por ejemplo si la persona sobre endeudada posee en promedio más de 7 acreedores, pero para facilidad del cálculo mantendremos un solo indicador.

#### 4.1.4. Consejos y pasos a seguir para cada uno de los niveles.

- Nivel uno o Libre de deudas: para las personas o familias que aun no contraen deudas con casas comerciales o entidades financieras o han terminado de pagar alguna deuda por completo, se les sugiere evaluar las tres opciones que poseen al momento de una compra.
- ✓ Primero analizar si la compra que van a realizar es verdaderamente necesaria según indica el gerente de Payroll Bienestar:  
“Cuatro preguntas básicas antes de hacer cada compra: "¿Lo necesito realmente? ¿Puedo vivir sin comprarlo? ¿Qué otra cosa puede reemplazarlo y es de menor costo? ¿Puedo comprarlo usado?".”  
(Gándara, 2012)
- ✓ Segundo si estoy completamente seguro de que la compra es necesaria o de mi gusto, ahorrar para hacer la compra, a lo mejor esta opción conlleva una espera más larga para obtener el producto o servicio pero es la más recomendada.
- ✓ Tercera opción, en caso de que no esté dispuesto a esperar a ahorrar para poder adquirir el producto o servicio y no tiene el dinero suficiente dentro de su saldo disponible, la opción es endeudarse, para esto lo más importante es informarse sobre los términos y condiciones más convenientes dentro del mercado y buscar las tasas de intereses más bajas.  
  
Si la opción escogida es la tercera y se realizo con tarjeta de crédito lo más conveniente es realizar el pago de la cuota completa o mayor a la

mínima, si el pago a realizar es el mínimo, lo único que se están cancelando serán los intereses generados en el periodo y además conllevará a extender el tiempo de pago.

- Nivel dos o deudor responsable: en este nivel el porcentaje de deuda se encuentra entre un 1% y un 25% del saldo disponible, para este caso la recomendación es pagar las cuotas completas o mayor al mínimo como se explico anteriormente. Además intentar no hacer más compras con crédito hasta cancelar las deudas actuales o en caso de acceder a una nueva deuda que esta sumada a la primera no supere el 25% del saldo disponible de pago mensualmente.
- Nivel tres o sobreendeudamiento: para este nivel las recomendaciones van a variar si esta en el subnivel bajo o alto de sobreendeudamiento.
- ✓ Nivel de sobreendeudamiento bajo: en este nivel el porcentaje de deuda corresponde al tramo comprendido entre un 26% a un 73%, en este punto lo más importante es entender y comprender la situación actual, para llegar a este punto se debe a un desorden financiero y a una escasa cultura financiera (desconocimiento de las herramientas financieras), el objetivo es tratar de bajar el nivel de gasto mediante un orden del mismo. Para esto las medidas son las siguientes:  
  
llevar un registro diario de cada gasto que se hace durante el día sin



importar lo pequeño del monto (es importante el registro para comenzar a tomar conciencia).

- Después de un mes con este registro detallado de gastos comenzar a clasificarlos.
- Los gastos innecesarios eliminarlos (no incurrir nuevamente en ellos) y los gastos que correspondan a gastos mensuales necesarios disminuirlos lo más posible.
- Luego de esto comenzar a realizar un presupuesto mensual separando los dineros que van a los gastos mensuales y el disponible destinarlo en su totalidad al pago de deudas, un buen consejo es hacer un presupuesto diario y aferrarse a él.
- Por último no contraer deudas hasta bajar el porcentaje de las deudas iniciales a menos de un 26% o mejor aun cuando estén pagadas por completo.
- Nivel de sobreendeudamiento alto: el porcentaje de deuda encontrado en este nivel va por sobre el 73% del saldo disponible, en este punto lo más probable es que ya exista cesación de pagos, y los intereses hayan aumentado la deuda.

para poner en orden las finanzas en esta situación se plantean 4 opciones las cuales tienen requisitos para poder ser utilizadas, de antemano se aconseja tener pleno conocimiento del monto de lo adeudado y del porcentaje de la tasa de interés

las opciones son:

- ✓ Procedimiento concursal de renegociación: la superintendencia de insolvencia y re emprendimiento otorga esta opción gratuita, la cual puede ser utilizada cada 5 años después de cada renegociación. este procedimiento tiene como fin facilitar un acuerdo entre la persona deudora y la institución a la cual se le debe. Para optar a este procedimiento se deben cumplir con dos requisitos principales, primero se debe tener 2 o más obligaciones vencidas por más de 90 días corridos, actualmente exigibles, que provengan de obligaciones distintas y que en total sumen más de 80 unidades de fomento. Segundo no haber sido notificado de una demanda de liquidación forzosa o de cualquier otro juicio ejecutivo iniciado en su contra. Luego se debe obtener la “Clave Única” que es un tipo de identidad electrónica que permite realizar trámites correspondientes al estado vía web, esta clave se obtiene en el registro civil. Cumpliendo con los requisitos anteriores y teniendo la clave única se puede comenzar con el procedimiento de renegociación, para esto se debe ingresar a la página web de la superintendencia (<http://www.superir.gob.cl/>), identificándose con el Rut y la clave única la persona podrá completar el formulario de procedimiento de renegociación el cual se debe presentar con algunos documentos que se especifican en la pagina. Luego de completar la solicitud para el procedimiento de renegociación la superintendencia analizara el caso en un plazo de 5 días hábiles y dictara la resolución de admisibilidad de la solicitud. Si la solicitud es aceptada se notifica a través

del boletín concursal, esto le otorga protección financiera concursal, esto quiere decir que a la persona deudora no se le podrá solicitar la liquidación forzosa de sus bienes, no se le devengaran intereses moratorios, no se le podrán iniciar juicios ejecutivos o ejecuciones de cualquier clase, entre otras.

- ✓ Buscar otro crédito o venta de cartera: obtener otro crédito que cubra la deuda actual con mejores condiciones en otra institución financiera.  
el tipo de crédito a utilizar en esta situación es un crédito de consumo que ya se encuentra definido, para poder solicitar este tipo de crédito a una institución financiera habrá que acreditar una serie de requisitos que van de la mano de la política crediticia la cual varía dependiendo del banco, entre la documentación requerida se solicitan: liquidaciones de sueldos o boletas de honorarios, un cierto monto de renta líquida, acreditación de domicilio, entre otros. El documento más importante para poder hacer uso de esta opción son los informes comerciales, ya sea el boletín de informaciones comerciales (BIC), Dicom o el certificado de deuda, a continuación se entrega una breve definición para mayor claridad.
- El boletín de informaciones comerciales es una base de datos oficial de protestos y morosidades del sistema financiero y comercial, administrado por la cámara de comercio de Santiago, esta base de datos es actualizada mensualmente.
- Dicom es una base de datos privada que recopila información sobre morosidad o cesación de pago esta información proviene de otras

instituciones o bases de datos como por ejemplo sbif, el boletín de informaciones comerciales y otros. Esta información se utiliza para la evaluación del historial financiero de las personas.

- Certificado de deuda o informe de deudas del sistema financiero es un certificado que contiene información de deuda que es entregado por la superintendencia de bancos e instituciones financieras a partir de los datos entregados por las instituciones fiscalizadas por la entidad, este certificado puede ser obtenido gratuitamente por el titular a través de chile atiende.

Cabe destacar que para aparecer en cada uno de estos listados el deudor debe haber autorizado al acreedor el envío de su información, además de haber un atraso o cesación de pagos de las correspondientes obligaciones, además según la ley 20.575 el uso de esta información solo puede ser entregada al titular de los datos o al comercio establecido, para uso exclusivo de riesgo comercial y proceso de crédito.

Una vez entregada la información necesaria la institución financiera la evaluara determinando si se entrega el crédito o no, la tasa de interés y el plazo o periodo de crédito.

- ✓ Renegociación o repactación: es una nueva negociación o acuerdo con la institución con la cual se tiene la deuda, esta nueva negociación se produce con el fin de que el deudor cancele o pague su compromiso, el que actualmente no está cumpliendo por no contar con los recursos. el

deudor en este caso debe plantear su situación ante la institución, así poder llegar a un acuerdo con nuevos términos y condiciones que permitan disminuir el monto de la cuota, esto se puede lograr disminuyendo el interés de la deuda, disminuyendo el monto de la deuda o aumentando el plazo para cancelar la obligación.

Por ejemplo: La familia Cárcamo hizo una compra en una tienda de retail ocupando la tarjeta de crédito de la misma institución, la compra fue por un monto de 1.000.000 de pesos a una tasa de 1,9% y un periodo de 36 meses, la cuota correspondiente a esta transacción es de 38.606 pesos, el monto total a pagar en el periodo es de 1.389.800 pesos, el costo del interés es igual a 389.800. Luego de haber pagado 29 cuotas la familia Cárcamo tiene problemas para efectuar el pago número 30 del crédito, luego de una mora de 31 días de no pago la cuota de atraso mas el interés moratorio aplicado al día 20 de atraso que corresponde a 3.02% mas la cuota actual, (cuota numero 30 x el interés moratorio + cuota 31) da un monto de 78.377 pesos para el presente mes. Aplicando la fórmula para determinar el nivel de endeudamiento explicada anteriormente, Si la familia cárcamo tiene un ingreso mensual total de 500.000 y posee gastos de 450.000 pesos, su saldo disponible es de 50.000 pesos. El nivel de endeudamiento de la familia asciende a 1,6% su saldo disponible ( $78.377/50.000 = 1,6\%$ ), el porcentaje nos indica que la familia cárcamo esta sobre endeudada, la familia cárcamo renegociando su deuda puede lograr disminuir su cuota. Actualmente el monto adeudado es de 271.405

pesos, si la renegociación se hace tempranamente, como en este caso se verá que los términos anteriores del crédito (tasa y periodo) dan una cuota accesible de 41.774 pesos. En casos mas extremos se puede variar los términos para disminuir la cuota, si el periodo se modifica de 7 a 10 meses, se puede apreciar una disminución de la cuota de 41.774 a 30.056, de esta forma sí la persona con sobreendeudamiento comprende la renegociación, esta puede ser una forma efectiva de organización para sus finanzas.

- ✓ Ayuda de agencias especializadas: las agencias especializadas en este ámbito o agencias renegociadoras de deuda reúnen en un solo crédito el total de las deudas pagando un interés bajo a un periodo de tiempo largo lo que conlleva a una cuota baja por mes que permite la reorganización financiera, pero para esto es necesario que la persona deudora posea un bien raíz, lo que hace que esta alternativa no esté a disposición de todas las personas, las agencias negocian un crédito hipotecario con las instituciones bancarias con el cual lograr bajar la cuota que se paga por mes.

## **4.2. Conclusiones del capítulo.**

El capítulo se enfocó en una guía práctica de ayuda para el orden de las finanzas personales.

para proceder al orden de las finanzas se creó un cálculo que permite definir porcentajes que delimitan diferentes tramos, los cuales reflejan situaciones específicas.

por último para cada tramo o situación se propusieron consejos con el fin de mejorar el actual momento financiero del lector.

## CONCLUSIONES

Por lo visto durante la investigación es posible concluir que los niveles de endeudamiento que poseen las personas son originados principalmente a causa de una poca o nula cultura financiera, esto a su vez provocado por una falta de educación adecuada en el ámbito de las finanzas personales.

A través del análisis de los datos elaborados por la superintendencia de bancos e instituciones financieras, se ha determinado que las tendencias hacia el endeudamiento del mercado de tarjetas de crédito van a la baja, no obstante sigue siendo este mercado el con mayor cantidad de personas endeudadas.

Dentro del nivel de endeudamiento destaca el porcentaje de morosidad bajo, alrededor de un 15% al año 2013 del total de la cartera de clientes.

Se destaca también a su vez la conciencia del usuario en el beneficio que les otorga el ahorro, pero sin un uso constante y estructurado de su uso.

Para finalizar se refuerza la idea de la necesidad de una mayor educación financiera en la sociedad Chilena, la cual permitiría a los usuarios de crédito tener un mejor manejo de sus recursos, para esto en la parte final de este trabajo se entrega una guía de como identificar el endeudamiento y como disminuirlo o incluso eliminarlo.



## BIBLIOGRAFÍA

CNMV y Banco de España, P. d. (junio de 2013). *finanzasparatodos.es*. Recuperado el 15 de junio de 2014, de *finanzasparatodos.es*:

<http://www.finanzasparatodos.es/es/productosyservicios/introduccion/sistemafinanciero.html>

DECOOP, d. d. (2003). *decoop.gob.cl*. Recuperado el 15 de junio de 2014, de *decoop.gob.cl*:

<http://www.decoop.gob.cl/?tabid=128>

Gándara, J. (18 de 12 de 2012). <http://www.cooperativa.cl>. Recuperado el 20 de 06 de 2014, de

<http://www.cooperativa.cl>: <http://www.cooperativa.cl/noticias/pais/consumidores/experto-ensena-como-saber-si-uno-esta-sobreendeudado/2012-12-18/180458.html>

<http://www.bcentral.cl>. (s.f.). Obtenido de <http://www.bcentral.cl>:

<http://www.bcentral.cl/normativa/normas-financieras/pdf/CapIII1.PDF>

ING Direct, E. N. (11 de 10 de 2013). <http://www.ennaranja.com/economia>. Recuperado el 17 de junio de 2014, de <http://www.ennaranja.com/economia-facil/origen-e-historia-de-las-tarjetas-de-credito/>: <http://www.ennaranja.com/economia-facil/origen-e-historia-de-las-tarjetas-de-credito/>

ISG-Origina. (05 de 11 de 2007).

[http://www.economiaynegocios.cl/mis\\_finanzas/detalles/detalle\\_fin.asp?id=927](http://www.economiaynegocios.cl/mis_finanzas/detalles/detalle_fin.asp?id=927). Recuperado el 20 de 06 de 2014, de

[http://www.economiaynegocios.cl/mis\\_finanzas/detalles/detalle\\_fin.asp?id=927](http://www.economiaynegocios.cl/mis_finanzas/detalles/detalle_fin.asp?id=927):

[http://www.economiaynegocios.cl/mis\\_finanzas/detalles/detalle\\_fin.asp?id=927](http://www.economiaynegocios.cl/mis_finanzas/detalles/detalle_fin.asp?id=927)

Ley General De Bancos, A. 4. (02 de 07 de 2013). *sbif.cl*. Recuperado el 15 de junio de 2014, de

*sbif.cl*: [http://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/ley\\_551.pdf](http://www.sbif.cl/sbifweb3/internet/archivos/ley_551.pdf)

SBIF, B. (01 de 05 de 2006). <http://www.bancafacil.cl>. Recuperado el 20 de 06 de 2014, de

<http://www.bancafacil.cl/bancafacil/servlet/Contenido?indice=1.0&idCategoria=98&letra=D>

SBIF, C. B. (15 de 09 de 2009). <http://www.clientebancario.cl>. Recuperado el 17 de junio de 2014,

de <http://www.clientebancario.cl>: <http://www.clientebancario.cl/clientebancario/tarjeta-de-credito-bancaria.html>

SBIF, C. P. (14 de 5 de 2013). <http://www.sbif.cl>. Recuperado el 17 de junio de 2014, de

<http://www.sbif.cl>:

<http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/ConozcaSBIF?indice=7.5.1.1&idContenido=10001>

SERNAC, M. d. (29 de 4 de 2013). <http://www.sernac.cl>. Recuperado el 20 de junio de 2014, de

<http://www.sernac.cl>: <http://www.sernac.cl/educacion-para-el-consumo/guia-del-consumidor-responsable/mercado-del-retail-y-garantias/>

SVS, ¿. e. (11 de 10 de 2014). <http://www.svs.cl>. Recuperado el 5 de 11 de 2014, de <http://www.svs.cl>: <http://www.svs.cl/educa/600/w3-propertyvalue-1583.html>

SVS, B. C. (11 de 10 de 2014). <http://www.svs.cl>. Recuperado el 5 de 11 de 2014, de <http://www.svs.cl>: <http://www.svs.cl/educa/600/w3-propertyvalue-1369.html>

SVS, S. P. (11 de 10 de 2014). <http://www.svs.cl>. Recuperado el 5 de 11 de 2014, de <http://www.svs.cl>: <http://www.svs.cl/educa/600/w3-propertyvalue-1371.html>

Torres, C. A. (2006). Metodología de la investigación. En C. A. Torres, *Metodología de la investigación*.

Troncoso, J. (06 de 04 de 2014). [www.pulso.cl](http://www.pulso.cl). Recuperado el 20 de 06 de 2014, de [www.pulso.cl](http://www.pulso.cl): <http://www.pulso.cl/noticia/empresa-mercado/empresa/2014/04/11-41284-9-retail-baja-riesgo-en-negocio-credicio-y-deuda-promedio-en-la-polar-sube-34-en.shtml>

Valdés, F. (23 de 12 de 2008). <http://www.sbif.cl>. Recuperado el 20 de 05 de 2014, de <http://www.sbif.cl>: <http://www.sbif.cl/sbifweb/servlet/Noticia?indice=2.1&idContenido=7385>

## ANEXOS

### Encuesta

1- ¿Usted es residente de la ciudad de Valparaíso?

- A) Si
- B) No

2- ¿Usted es titular de tarjetas de crédito no bancarias?

- A) Si
- B) No

3- ¿Qué tarjeta de crédito no bancaria son las que mas utiliza?

- A) Presto
- B) Más Easy
- C) Más Paris
- D) Más Jumbo
- E) Tur Bus Card
- F) Cencosud
- G) Tarjeta Din
- H) ABCDin
- I) Tarjeta ABC
- J) Ripley
- K)Ripley Mastercard
- L) CMR Falabella
- M) CMR Visa
- N) CMR Mastercard
- Ñ) Johnson multiopción
- O) Tarjeta La Polar

4- ¿Cuántas compras realiza usted al mes con tarjeta de crédito no bancaria?

- A) 0 Compras
- B) de 1 a 3 compras
- C) de 4 a 6 compras

- D) de 7 a 9 compras
- E) más de 10 compras

5- ¿En qué tipo de establecimiento usted utiliza con mayor frecuencia su o sus tarjetas de crédito no bancarias?

- A) supermercados
- B) retail o tiendas por departamentos
- C) otros (ejemplo bencineras)

6- ¿Qué productos son los que compra más con sus tarjetas de crédito no bancarias?

- A) Enseres básicos y comida
- B) Ropa, electrodomésticos y tecnología

7- Al momento de realizar una compra Usted utiliza su tarjeta de crédito no bancaria:

- A) Como primera opción
- B) Por descuentos u ofertas que puede obtener
- C) Por puntos canjeables
- D) Ultima opción o caso de emergencia

8- ¿Cuánto de su presupuesto utiliza en el pago de deudas en tarjetas de crédito no bancarias?

- A) De 0% al 10%
- B) Del 11% al 30%
- C) Del 31% al 50%
- D) Sobre el 50%

9- ¿De su presupuesto mensual le que un saldo disponible para el ahorro?

- A) Si
- B) No

10- Para compras de alto valor usted prefiere:

- A) Ahorrar y hacer la compra
- B) Endeudarse para hacer la compra

11- ¿Usted posee deudas morosas en tarjetas de crédito no bancarias?

- A) Si
- B) No

12- ¿Usted conoce algún método para ordenar sus finanzas personales?

- A) Si
- B) No

13- ¿Usted estaría dispuesto en utilizar un método de orden de finanzas personales?

- A) Si
- B) No