



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
CONTABILIDAD**

**“EL SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS MIEMBROS  
COLEGIO CONTADORES DE CAJAMARCA CON EL  
SERVICIO FINANCIERO TARJETAS DE CRÉDITO”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTOR:  
BARRANTES SANTOS CRISTIAN OSCAR**

**ASESOR:  
ALEXANDER ANTONIO, SALDAÑA OYOLA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
CONTABILIDAD PÚBLICA**

**CAJABAMBA – PERÚ  
2016**

**PAGINA DEL JURADO**

“EL SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS MIEMBROS COLEGIO CONTADORES  
DE CAJAMARCA CON EL SERVICIO FINANCIERO TARJETAS DE CRÉDITO”

---

BARRANTES SANTOS CRISTIAN OSCAR

---

PRESIDENTE DEL JURADO

---

SECRETARIO

---

VOCAL

## **DEDICATORIA**

Este Proyecto está dedicado a mis Padres que han sido el pilar fundamental para poder culminar esta etapa de mi vida con su constante apoyo y sacrificio, de igual forma a mis hermanos (as), por su apoyo moral y fraternal, ya que nunca me abandonaron, guiándome por el camino de la vida, e inspiración para hacer realidad mis objetivos.

Adicional, dedico este trabajo a mi tutor y a la Universidad por el apoyo incondicional, a mis demás profesores por haber compartido sus conocimientos y enseñanzas durante mi carrera Universitaria.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por la energía y fuerza que me ha dado en la vida, así mismo por haberme dado unos padres excelentes que con su esfuerzo arduo de cada día, supieron apoyarme económica, emocional y moralmente, juntamente con mi esfuerzo y dedicación me regalaron una profesión con la cual puedo enfrentar a la vida para así engrandecer y luchar por mi Provincia, lo único que me resta decirles: muchas gracias y que Dios les bendiga siempre.

A la Universidad César Vallejo. Y del mismo modo quiero agradecer a mi Asesor Dr. Alexander Saldaña, y a los docentes quienes nos educaron inculcándonos en un sentido de seriedad, responsabilidad y rigor académico, los cuales no hubiéramos podido tener una formación profesional adecuada.

## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Barrantes Santos Cristian Oscar con D.N.I 40989240 para dar cumplimiento a las normas actuales del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales y contables de la Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que el documento de investigación que adjunto es cierta y legitima.

También declaró bajo juramento que todos los fundamentos que se presenta en la presente tesis son legítimos y verdaderos.

Por lo tanto, asumo la responsabilidad que afecte ante cualquier fraude, ocultamiento u omisión de la información alcanzada, me someto a lo dispuesto por las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Cajabamba, agosto del 2016.

---

**BARRANTES SANTOS CRISTIAN OSCAR**  
DNI 40989240

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

Es una satisfacción, para mi presentar el informe de tesis, resultado de mi esfuerzo y aplicación de los conocimientos adquiridos durante nuestra formación profesional, correspondiente a la tesis titulada **“EL SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS MIEMBROS COLEGIO CONTADORES DE CAJAMARCA CON EL SERVICIO FINANCIERO TARJETAS DE CREDITO”** la cual someto a vuestra consideración y, siendo requisito indispensable exigido dentro del programa curricular académico de la Escuela de Contabilidad, Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad César Vallejo, para optar el título profesional de **CONTADOR PÚBLICO**.

El autor

## ÍNDICE GENERAL

PAGINA DEL JURADO .....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	V
PRESENTACIÓN .....	VI
ÍNDICE GENERAL .....	VII
RESUMEN .....	XI
ABSTRACT .....	XIV
I. INTRODUCCIÓN .....	16
1.1. Realidad problemática.....	16
1.2. Trabajos previos.....	23
1.3. Teorías relacionadas al tema .....	30
1.3.1. El sobreendeudamiento.....	30
1.3.2. Tipos de sobreendeudamiento .....	30
1.3.3. Causas del sobreendeudamiento .....	31
1.3.4. Consecuencias del sobreendeudamiento.....	32
1.3.5. Definiciones de las Tarjetas de Crédito .....	33
1.3.6. Diferencia entre crédito y débito .....	34
1.3.7. Características de la tarjeta de crédito .....	35
1.3.8. Clasificación de las tarjetas de crédito.....	36
1.3.9. Clases de Tarjetas de Crédito .....	37
1.3.10. Contrato de la Tarjeta de Crédito .....	39
1.3.11. Sujetos que intervienen en el Contrato de Tarjeta de Crédito: .....	41
1.3.12. Titular de la Tarjeta de Crédito o usuario: .....	41
1.3.13. Comerciante afiliado o el proveedor afiliado:.....	42

1.3.14.	Concepto de consumidor.....	42
1.3.15.	Derechos de los Consumidores .....	43
1.4.	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	45
1.5.	JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	45
1.6.	HIPÓTESIS .....	46
1.7.	OBJETIVOS .....	46
1.7.1.	General.....	46
1.7.2.	Específicos .....	46
II.	MÉTODO.....	47
2.1.	Diseño de investigación .....	47
2.2.	Operacionalización de variables .....	48
2.3.	Población, muestra y muestreo.....	49
2.3.1.	Población.....	49
2.3.2.	Muestra.....	49
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
2.4.1.	Técnicas de recolección de datos:.....	50
2.4.2.	Instrumentos de recolección de datos: .....	50
2.4.3.	Validez y Confiabilidad del instrumento: .....	51
2.5.	Método de análisis de datos.....	51
2.6.	Aspectos éticos .....	51
III.	RESULTADOS .....	53
3.1.	Resultados de la encuesta administrada a la muestra de estudio. ....	53
IV.	DISCUSIÓN.....	64
4.1.	Discusión de los resultados.....	64
4.1.1.	Respecto a los objetivos.....	64
4.1.2.	En Relación a la Hipótesis.....	66



V. CONCLUSIONES .....	67
VI. RECOMENDACIONES.....	68
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	69
VIII.ANEXOS.....	71

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 .....	53
Tabla 2 .....	54
Tabla 3 .....	55
Tabla 4 .....	56
Tabla 5 .....	57
Tabla 6 .....	58
Tabla 7 .....	59
Tabla 8 .....	60
Tabla 9 .....	61
Tabla 10 .....	62
Tabla 11 .....	63

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 .....	53
Gráfico 2 .....	54
Gráfico 3 .....	55
Gráfico 4 .....	56
Gráfico 5 .....	57
Gráfico 6 .....	58
Gráfico 7 .....	59
Gráfico 8 .....	60
Gráfico 9 .....	61
Gráfico 10 .....	62
Gráfico 11 .....	63

## RESUMEN

La presente investigación ha estado orientada a analizar el rol del Estado en la tutela de los derechos de los consumidores de Tarjetas de Crédito, y las diferencias y límites que existen entre los mecanismos de control previo recogidos en las normas de regulación social.

Así pues, no debe caerse en la tentación de traspasar la delgada línea que separa las facultades de cada órgano administrativo y sobredimensionar las herramientas de control asignadas a la autoridad de protección al consumidor y menos aún desnaturalizar sus funciones, en principio debemos reconocer la necesidad de una participación activa del Estado para corregir las fallas del mercado y promover la competencia económica, pues ello redundará en beneficios a los consumidores.

No obstante, el presente trabajo ha tenido como objetivo reconocer si la intervención del Estado en el derecho de los consumidores para la adquisición de las tarjetas de crédito ha sido eficaz, para lo cual podemos decir ahora que la facultad de intervenir del Estado en la economía no puede ser atribuida a una única entidad de la Administración. Por el contrario, aquella debe ser asignada a diversos organismos públicos, siguiendo criterios de especialización y eficiencia en la asignación de competencias, evitando ante todo la duplicidad de funciones, de lo contrario se correría el riesgo de transformar un órgano eficiente en una entidad burocrática que duplique innecesariamente funciones de otras entidades estatales.

En este contexto, el problema que origina el estudio es la información confusa que brindan las entidades crediticias, situación asociada al sobreendeudamiento de los usuarios, en este caso específico, de los miembros del Colegio de Contadores de Cajamarca.

El propósito u objetivo central alcanzar es determinar el nivel de relación entre la información confusa e imprecisa al otorgar tarjetas y el sobreendeudamiento de los consumidores, pertenecientes al Colegio de Contadores de Cajamarca.

Asimismo, la hipótesis o supuesto que se plantea es “Existe relación altamente significativa entre la información confusa e imprecisa al otorgar tarjetas de crédito y el sobreendeudamiento de los consumidores, pertenecientes al Colegio de Contadores de Cajamarca, en el período Enero – Julio del 2016”

El estudio adquiere relevancia, en el sentido de abordar un tema de palpitante actualidad, relacionado con el sobre uso del dinero plástico y la perpetuación del hábito del consumismo.

Las variables del estudio por las características que presenta la investigación son Independientes: Tarjetas de Crédito. Dependiente: el sobreendeudamiento de los consumidores, pertenecientes al Colegio de Contadores de Cajamarca.

La población estuvo formada por los Contadores del Colegio de Contadores de Cajamarca y la muestra por los usuarios o titulares de las Tarjetas de Crédito, y se utilizó la técnica de muestreo no probabilístico con fines especiales, estos fines indudablemente válidos y útiles en relación a los objetivos del estudio.

La técnica utilizada para la recolección de la información es la encuesta y los instrumentos utilizados son el cuestionario sobre: Círculos de Calidad, aplicado a los usuarios de Tarjetas de Crédito para conocer la eficacia de los derechos de protección al consumidor y la eficacia del estado dentro de este rubro.

La interpretación de los resultados se presenta a través de los cuadros, con la finalidad de contrastar los objetivos y la hipótesis de la investigación.

La conclusión fundamental no se controla ni se regula de manera estricta las tasas de intereses y comisiones tomadas por cada entidad financiera ya que estos cobran lo que lo creen pertinente, esto debería ser regulado por la SBS ya que los más afectados son los clientes de estas entidades financieras. , es que pocos son los usuarios que conocen de sus derechos como consumidores y cuáles son las entidades estatales que los protegen , pues bien también podemos concluir que debe de existir una institución y una regulación específica que se encargue de ver los problemas relacionados a las tarjetas de crédito, del mismo modo la ley de protección al consumidor, es un sistema administrativo de protección efectiva, que

incluye imposición de sanciones y medidas correctivas, a quienes infrinjan los derechos del consumidor.

Palabras claves: Sobre endeudamiento, Tarjetas de crédito, Colegio de Contadores

## ABSTRACT

The present investigation has been oriented to analyze the role of the State in the protection of the rights of the consumers of Credit Cards and the differences and limits that exist between the mechanisms of previous control included in the norms of social regulation.

So, we should not be tempted to go beyond the thin line separating the faculties of each administrative body and oversize the control tools assigned to the consumer protection authority and still less to denaturalize their functions, in principle we must recognize the need for an Active participation of the State to correct market failures and promote economic competition, as this will result in benefits for consumers.

However, the present work has aimed to recognize whether the State's intervention in the right of consumers for the acquisition of credit cards has been effective, for which we can now say that the power of State intervention in the economy Can 't be attributed to a single entity of the Administration. On the contrary, it should be assigned to various public bodies, following criteria of specialization and efficiency in the allocation of competences, avoiding first of all the duplication of functions, otherwise there would be the risk of transforming an efficient body into a bureaucratic entity that doubles Unnecessarily functions of other state entities.

In this context, the problem that originates the study, is the confusing information provided by lenders, a situation associated with the over-indebtedness of users, in this specific case, the members of the Association of Accountants of Cajamarca.

The purpose or central objective to achieve is to determine the level of relationship between confusing and imprecise information when granting cards and the over-indebtedness of consumers, belonging to the Association of Accountants of Cajamarca.

Likewise, the hypothesis or hypothesis is "There is a highly significant relationship between confusing and imprecise information when granting credit cards and

consumer over - indebtedness, belonging to the Cajamarca Accountants Association, in the period January - July, 2016"

The study acquires relevance, in the sense of tackling a hot topic today, related to the overuse of plastic money and the perpetuation of the habit of consumerism.

The variables of the study by the characteristics that the research presents, are Independent: Credit Cards. Dependent: the over-indebtedness of consumers, belonging to the Association of Accountants of Cajamarca.

The population was formed by the Accountants of the Association of Accountants of Cajamarca and the sample by the users or holders of the Credit Cards, and the non-probabilistic sampling technique was used for special purposes, these purposes undoubtedly valid and useful in relation to the Objectives of the study.

The technique used for the collection of information is the survey and the instruments used are the questionnaire on: Circles of Quality, applied to the users of Credit Cards to know the effectiveness of consumer protection rights and the effectiveness of the state within Of this item.

The interpretation of the results is presented through the tables, in order to contrast the objectives and the research hypothesis.

The fundamental conclusion is not controlled or strictly regulated the interest rates and commissions taken by each financial institution as they charge what they believe relevant, this should be regulated by the SBS since the most affected are the customers of these financial entities. , Is that few users are aware of their rights as consumers and which are the state entities that protect them, since we can also conclude that there must be an institution and a specific regulation that is responsible for seeing the problems related to the cards Similarly, the Consumer Protection Act is an administrative system of effective protection, including the imposition of sanctions and corrective measures, on those who infringe consumer rights.

Keywords: Debt collection, Credit cards College of Accountants

## **I. INTRODUCCIÓN**

El uso de tarjetas de crédito, en la actualidad, es una práctica que se ha generalizado en la mayoría de países. Estas han desempeñado un rol importante en el desarrollo de la economía de países desarrollados, bajo la dinámica de dar facilidades a sus consumidores para la adquisición de bienes y servicios. El uso de las mismas se remonta hasta hace varias décadas atrás.

El sector financiero, en una sociedad tan globalizada como la nuestra, demanda de innovaciones que permitan al consumidor disponer de ciertas herramientas que le ayuden a desenvolverse con facilidad y cierta comodidad. Es en este marco, que el uso de tarjetas de crédito encuentra cierto auge traducido en una demanda considerable y creciente a la vez, por las bondades que los usuarios encuentran en ellas. Sin embargo, en algunos sectores de nuestra sociedad, ha pasado de ser una ventaja y comodidad a ser un factor causa de uno de los mayores problemas que hoy aquejan estos grupos; un sobreendeudamiento por el uso excesivo y descontrolado de las tarjetas de crédito en el consumo de bienes y servicios.

En la presente investigación, describiremos la dinámica del uso de tarjetas de crédito y cómo el uso excesivo de las mismas se convierte en una causa de sobreendeudamiento para grupos sociales con ingresos económicos moderados. Específicamente, en los miembros del colegio de contadores de Cajamarca.

### **1.1. Realidad problemática**

A partir de la década de los 80, el acceso a un sistema de crédito para facilitar el consumo de productos y servicios adquiere una progresiva importancia en la población. Sin embargo, la contratación de créditos por encima de la capacidad de ingresos familiares destinables al pago de deudas, ha ocasionado la problemática del endeudamiento, la que afecta, especialmente a los consumidores de los estratos sociales más bajos.



La situación de endeudamiento produce así, serios problemas y trastornos al consumidor afectado, en los ámbitos económico financiero, familiar y social, siendo sus principales características la pérdida de control personal de la situación económica financiera por parte del consumidor y el serio deterioro de las relaciones sociales construidas en torno al consumo y, por tanto, de las condiciones de integración y valoración social del consumidor endeudado

El sobreendeudamiento ha ocurrido, no tan solo por el uso irresponsable de las tarjetas de crédito por parte del consumidor, sino también, a la dinámica comercial con las que entidades financieras colocan este producto. Estas han dinamizado sus protocolos y favorecido el acceso a personas con ingresos económicos bajos, quienes contraen deudas que, tarde o temprano, se convierten en difíciles de pagar.

Actualmente, en Chile, el consumo ocupa un lugar preferencial en el modo de vida de la población, superando el acceso prioritario a las necesidades básicas, ligadas a alimentación, vestuario y vivienda, e incorporando una amplia gama de productos y servicios. La seguridad de acceder a este consumo depende, directamente del ingreso familiar y de las fuentes laborales que lo generan., por lo que se considera que está fuertemente estratificado. A nivel nacional, los consumidores han sido clasificados en grupos económicos AB, C1, C2, C3 y D, que representan, en orden decreciente, las capacidades de ingreso consumo y endeudamiento de los grupos familiares. (PNUD, 1998)

Las oportunidades de consumo, especialmente de los grupos socioeconómicos de menores ingresos, están vinculadas a las oportunidades de crédito que obtengan del circuito comercial. A este respecto, a contar de la década de los 80s., el acceso al crédito de consumo se ha expandido, progresivamente, como consecuencia del desarrollo económico y del acelerado crecimiento del sistema financiero

chileno. Esto, significó que, a diciembre de 1995, un total de 1.4 millones de familias, habían contraído créditos de consumo en bancos y financieras y 1,2 millones de familias, directamente en casas comerciales, con una sostenida tendencia a aumentar en el resto de la década (PNUD, 1998).

Sin embargo, la atractiva oferta de bienes y las facilidades de crédito, ha dado lugar a procesos de endeudamiento, entendido como una contratación de créditos, por encima de la capacidad de los ingresos del hogar, destinados al pago de deudas y compromisos financieros (5). De acuerdo a los montos de las deudas contraídas en el sistema financiero formal y los montos de ingresos promedios de los grupos socioeconómicos del país, se estima que los deudores del grupo AB, pueden pagar todas sus deudas en 5 meses, el grupo C1 en 16 meses, pero los grupos C2 y C3, donde se acumula el 69% de todas las deudas del consumo en Chile, solo podrían pagar el total adeudado en 28 y 26 meses respectivamente (6).

La situación de endeudamiento puede considerarse una decisión de consumo optimista, vista como una inversión a futuro, o, por el contrario, una decisión pesimista, que encubre una forma compulsiva de vivir las oportunidades del presente, difiriendo los costos al mañana (7). Se considera un comportamiento económico emergente, que aún carece de las precisiones requeridas para una definición que permita clasificarla como una conducta económica que se manifiesta dentro de rangos socialmente esperables - de acuerdo a la dinámica económica que provee el acceso al crédito – o si representa una alteración o trastorno de comportamiento, que requiere de apoyo o asesoría externo para su enfrentamiento y superación.

Las entidades financieras han desarrollado y fomentado una cadena de dependencia para el uso de tarjetas de crédito. De tal manera que, si el consumidor llega al límite de crédito de una tarjeta, ofrecen otra tarjeta

con límite de crédito mayor a la primera, para que ésta pueda pagar la deuda generada y seguir teniendo crédito para consumo de más bienes y servicios.

Cuando, finalmente, al consumidor se le agotan las posibilidades de conseguir otra tarjeta de crédito, con la que cubrir las deudas de las anteriores, la rueda se rompe. Las entidades de crédito, gracias a las tasas de interés elevadísimas que aplican a este producto, han recuperado el capital prestado con un rendimiento más que aceptable (durante el primer semestre de 2009, BBVA-Banco Continental ha obtenido una rentabilidad sobre recursos propios del 47,32% anual). Sin embargo, el consumidor queda estigmatizado, con un historial crediticio seriamente deteriorado, que le impide acceder a productos financieros más ventajosos para él.

Si bien es cierto que la economía de mercado necesita libertad para desarrollarse convenientemente y crear riqueza; no lo es tanto la creencia de que el mercado se regula sólo. Si fuese así, no serían necesarios los tribunales de defensa de la libre competencia, existentes en prácticamente todo el mundo. Dicha libertad de maniobra operativa deja de serlo, pasando a ser libertinaje, cuando los intereses de unos pocos agreden a los de una mayoría. Este es el caso de los costos de las tarjetas de crédito, y los poderes ejecutivo y legislativo deben intervenir, sin demora, para evitar el comportamiento paralelo que están mostrando las distintas entidades financieras.

El 12% de los dos millones de personas que usan los plásticos tienen importantes incumplimientos, según SENTINEL (Central de Riesgos, Alertas y Reportes de Deudas).

Oré Rodríguez, (2011) articula: Si bien la calidad de la cartera de créditos de las entidades financieras se muestra muy sólida con una porción de créditos atrasados que apenas representan un 1.5% del

monto total de colocaciones, es oportuno conocer a qué porcentaje de clientes involucra.

La central de riesgo Sentinel da luces al respecto, informando que de los dos millones de personas que tienen deuda de consumo a través de tarjetas de crédito, 70% paga puntual y está en luz verde, y 12% está en alerta roja por tener importantes incumplimientos.

Óscar Banda, director Comercial de Sentinel, precisa que en dicho análisis se incluye a los deudores del sistema financiero que tienen serios y persistentes atrasos (medido por el monto, antigüedad y calificación asignado por las entidades financieras) y del sistema comercial.

“Estar en semáforo rojo implica ser un cliente con categoría de riesgo crediticio de deficiente, dudoso o pérdida, o que a su vez podría estar reportando protestos de letras, o tener deudas atrasadas con Sunat u otras entidades comerciales”, apuntó.

Precisó que los saldos deudores de estos 241 mil deudores pueden ser de montos significativos o pequeños, pero ponen en alerta sobre su conducta de pago.

Da cuenta que los poseedores de tarjetas de crédito que están en alerta amarilla representan el 18% de los dos millones de personas, cuyas deudas vencidas no llegan a ser tan serias y son consideradas por los bancos con problema potencial o como máximo como deficientes. Al igual que en el caso anterior, también computan las obligaciones impagas con entidades comerciales y estatales.

De los 214 mil que están en alerta roja, 135 mil son hombres y 79 mil son mujeres. En tanto, los tarjetahabientes que tienen menos de 25 años suman 95,222, de acuerdo a la central de riesgo.

CEFI de ASBANC (2014) en su trabajo titulado “Diagnostico General de la Problemática del Nivel de Endeudamiento de Hogares en el Perú”, que contó con el apoyo del Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo (BID FOMIN). Ambas entidades unieron esfuerzos para la elaboración de un primer estudio que permita entender mejor la problemática del endeudamiento en el país. El informe es un diagnóstico preliminar que dimensiona en términos generales el nivel de endeudamiento, las causas, la medición, la gestión y mitigación, y sugiere algunos aspectos que se podrían profundizar con el objetivo de prevenir y mitigar el sobre endeudamiento de los hogares en el Perú. Esta investigación incluyó la percepción de los principales actores del sector financiero: entidades reguladoras, empresas del sistema financiero formal, empresas del sector real; burós de crédito, asociaciones de empresas, consumidores y clientes; los mismos que permitieron clarificar las posibles definiciones del sobre endeudamiento, los métodos más usados para medir el endeudamiento, mitigar riesgos de endeudamiento altos y las líneas de trabajo a futuro en el tema. La metodología utilizada para el estudio es de carácter exploratorio, por lo que la información presentada es el resultado de aproximaciones en base a datos obtenidos mediante fuentes primarias (entrevistas, testimonios y experiencias de los principales involucrados en la materia) y la revisión de diferentes experiencias tanto a nivel nacional como internacional. En cuanto a la información cuantitativa, se analizó el Reporte Crediticio Consolidado de Deudores (RCC), informe que registra los saldos de deudores y el comportamiento de pago. De la misma manera, se consideró información de las centrales de riesgo. Para obtener la información cualitativa se elaboraron y aplicaron diversas herramientas de investigación, entre ellas, focus group, entrevistas, talleres de trabajo y conferencias. Así, el estudio contó la participación de los principales actores de la industria financiera. Evidencia Analítica En el sistema financiero peruano se vienen observando algunas

variables e indicadores que mostrarían altos niveles de endeudamiento de las familias y empresas, los que en algunos casos se traducirían en dificultad para cumplir con las obligaciones crediticias. Así, se observa un deterioro en la capacidad de pago de empresas y personas a través, por Departamento de Estudios Económicos 2 ejemplo, de la ratio de morosidad. Esto, en un contexto de menor dinamismo de la economía peruana en los últimos años, luego de crecer en promedio a tasas anuales mayores al 6.5% en el periodo 2004 – 2013. Particularmente, los segmentos de medianas y pequeñas empresas son los que registran los mayores niveles de atrasos. Así, las empresas medianas han evidenciado un crecimiento de la tasa de morosidad de 2.55% a 5.98% entre junio 2012 y junio 2016, mientras que esta ratio en las empresas pequeñas pasó de 5.79% a 8.86%, en el mismo periodo. De igual modo, se registra que la tendencia del atraso en el rubro consumo se mantiene al alza, así como ocurre con la ratio de morosidad de los créditos hipotecarios, que ha ido incrementándose a lo largo de los periodos observados. Es importante prestar atención a la evolución de las ratios de morosidad. Y es que la fragilidad de los ingresos de las pequeñas unidades productivas puede llevar rápidamente a que aumente el número de empresas sin capacidad de repagar sus obligaciones. Una situación que podría generar un problema mayor que terminaría en la “exclusión financiera” (p. 2).

El colegio de Contadores de Cajamarca se encuentra ubicado en la calle Jr. Jorge Isaac N.353 de la misma ciudad. Así mismo, su actual decana es la Sra. CPC. Teonila Trigoso López. Actualmente, cuenta con 1,552 profesionales colegiados, y 480 habilitados a la fecha.

En el entendimiento que los colegios profesionales son instituciones autónomas con personalidad de derecho público; estos se gobiernan por sus propios estatutos, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 20° de la Constitución Política del Perú. Su Decano en ejercicio es miembro integrante de la Junta de Decanos de Colegios de Contadores

Públicos del Perú creada por Decreto Ley N° 25892 y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N°008-93-JUS. y códigos de ética. Aprobado por Resolución N° 013-2005-JDCCPP, Arequipa 4 de agosto del 2005. Ampliado con los Principios Fundamentales de la Ética de acuerdo a la IFAC, Asamblea Extraordinaria, Ica 15 de junio 2007.

En general, los temas sobre **“el sobreendeudamiento de los miembros del colegio contadores de Cajamarca con el servicio financiero tarjetas de crédito”**, han sido objeto de estudio en algunos libros y artículos de revistas, disponibles en bibliotecas y sitios en Internet; los mismos que serán utilizados en la elaboración del marco teórico y mencionados en la bibliografía.

## **1.2. Trabajos previos.**

### **Nivel Internacional**

Triguero Ortega, (2015) en su investigación para obtener el título de economista, titulada *“Factores que generan el endeudamiento en las familias Quevedeñas y análisis de la incidencia en el nivel de su desarrollo humano, en la ciudad de Quevedo durante el primer periodo 2012”* se propone como objetivo general Identificar los factores que generan el endeudamiento en las familias Quevedeñas y cómo repercute en el nivel de desarrollo humano durante el primer periodo del año 2012. Llegando a las conclusiones: 1) Se establece que el estar endeudado no repercute en el nivel de desarrollo humano, puesto que las familias se endeudan para adquirir bienes e inmuebles para mejorar sus necesidades básicas, de esta forma, sus condiciones de vidas mejoran, aunque a su vez su nivel de ingreso se reduce, por ser destinar parte de un porcentaje de ingresos percibidos a los pagos de sus deudas. 2) (...) se puede determinar que el endeudamiento si ha contribuido al desarrollo y al nivel de vida las familias, mediante el estudio el 58% señala que se endeuda por necesidad para satisfacer sus necesidades. Mientras que con un 30% manifiesta endeudarse por

establecer un negocio, lo cual le permitiría establecer más ingresos y de una forma más estable (p.95). Ante ello, recomienda que: 1) Promover una cultura que extienda el hábito de recurrir al asesoramiento en relación en la materia de consumo, endeudamiento y presupuesto responsable. 2) Desarrollar estrategias de comunicación de educación financiera dirigida a la población, generar un manejo responsable en relación al presupuesto familiar y sus gastos de consumo (p.96)

Virot Díaz, (2014) en su tesis de investigación de postgrado, para optar el grado de Magister en Finanzas, titulada “Factores que influyen en el endeudamiento por tarjetas de crédito en casas comerciales y default” concluye que, se pudo apreciar que el estrato socioeconómico II (*personas entre las edades de 35 a 44 años*), tiene mayor endeudamiento en tarjetas de crédito en casas comerciales, (...), por lo tanto, podría haber en dicho estrato mayor probabilidad de riesgo financiero, venido de una pérdida de empleo de dichos hogares y por ende, una mayor posibilidad de caer en default (*financiero una persona no puede pagar a tiempo las cuotas e intereses de una deuda*). Pero por otra parte como lo menciona el working paper de Marcet y Ruiz, se disminuye esta posibilidad de default, con las siguientes variables como son los ingresos del hogar, poseer cuenta corriente y el hecho de tener pareja el jefe del hogar, esto hace que de alguna medida compensar y disminuir la probabilidad de default.

Sebastián Dusso, (2013) en su tesis magistral en administración de empresas, con mención en Finanzas de Empresas, titulada “El endeudamiento corporativo: Pautas prácticas para ponderar sus beneficios y amenazas” en la cual tuvo como objetivo general, diseñar un sistema de análisis de variables económicas y financieras, tendiente a determinar si la modalidad de endeudamiento financiero que la organización tiene previsto encarar es compatible con su normal desenvolvimiento en el mediano y largo plazo. Arribando a las



conclusiones: 1) Las compañías con mayor endeudamiento tienden a ser más vulnerables cuando operan en mercados con alta sensibilidad a los ciclos económicos adversos. 2) Vinculado con lo anterior, un descenso en los márgenes sobre ventas, persistente en el tiempo, estaría evidenciando mayores niveles de vulnerabilidad a los ciclos. 3) Por el contrario, durante los períodos de crecimiento económico no surge una relación clara, entre niveles de endeudamiento y rentabilidad corporativa, lo cual guarda coherencia con los postulados en Modigliani y Miller de 1958, quienes sostenían la ausencia de vínculo entre el valor de una firma y su grado de endeudamiento. 4) Ciertos indicios de una preferencia por estructuras de capital basadas en fondos propios surgen del hecho de que las dos empresas más rentables del período 2010/2011 se encuentran dentro del grupo de las menos endeudadas, lo que guarda correlato en gran medida con la teoría del “Pecking Order” elaborada por Myers y Majluff. 5) Por lo anterior, sería válido inferir que no necesariamente las empresas más rentables recurren al endeudamiento como forma de lograr ahorros impositivos. Ello es consecuente con lo expresado por Myers, quien mencionaba que las empresas pueden recurrir a otras variantes de ahorro fiscal que no modifiquen la estructura de capital, o con lo explicado en relación al efecto del Impuesto a la Ganancia Mínima Presunta, el cual limita la efectividad de los cargos por intereses como herramienta de ahorro impositivo. 6) El continuo descenso de la tasa LIBOR a lo largo de todo del período bajo análisis, constituye un fuerte indicador de que las turbulencias suscitadas en las empresas con mayor deuda no se debieron al hecho de haber pactado tasas de interés variables, sino más bien al volumen de sus pasivos y a la moneda en que éstos se contrajeron. 7) La información relevada no arrojó evidencia concluyente que permita suponer la existencia de costos indirectos de insolvencia en las empresas con mayor endeudamiento. De todas formas, esta situación podría ser producto de una de las limitantes mencionadas en cuanto al tipo de información disponible, dado que al haber analizado sólo firmas que se encuentran entre las más importantes del país, no

sería desatinado suponer que esa importancia relativa les brinda un mayor poder de negociación que atenúa sustancialmente los efectos de tales costos.

Teniendo en cuenta las conclusiones, formula la siguiente reflexión: “La herramienta que se formuló como corolario de la presente tesis, en gran medida obedece a cuestiones de sentido común y a conocimientos basados en cuestiones que desde hace tiempo forman parte del marco normativo de las finanzas corporativas. En tal sentido, el aporte que desde este trabajo se intentó efectuar no estuvo orientado a la generación de nuevas teorías en materia de estructura de capital, sino más bien a integrar y darle un enfoque eminentemente práctico a diversos postulados plenamente aceptados como el canon vigente en la materia. De esta manera, la idea central que subyace en la tesis es que los procesos de endeudamiento tienen mayores probabilidades de ser abordados con éxito si se instrumentan en forma compatible con la estrategia corporativa. Resulta entonces, que el gran desafío reside en evaluar correctamente tal compatibilidad, tarea nada sencilla, por cierto, dado que a fin de cuentas implica decidir en condiciones de incertidumbre. Si lo formulado y propuesto hasta aquí contribuye a facilitar esa toma de decisión, el presente trabajo habrá cumplido su objetivo”.

### **Nivel nacional**

Castillo Quiñonez, (2016) en su tesis titulada, “*El sobreendeudamiento y su efecto en la situación económica financiera de la empresa SC servicios e inversiones S.A.C. Trujillo al año 2015*” que tuvo como objetivo general, determinar el efecto del sobreendeudamiento en la situación económica financiera de la empresa SC Servicios e Inversiones S.A.C. Trujillo del año 2014 al año 2015. Concluye que, 1) (...) el sobreendeudamiento en la situación económica financiera de la empresa tiene un efecto negativo con una liquidez de 0.12 en el año 2014 y de 0.44 en el año 2015 coeficientes

muy bajo, este índice implica, no poder tener la capacidad para poder afrontar con todo las deudas que posee la empresa, y el ratio de endeudamiento tiene porcentaje muy altos tanto en ambos años y va en aumento, la empresa está financiada en gran parte por terceros, pero no solo esto se ve afectado, sino también la utilidad y rentabilidad señalando que la calidad de las inversiones no llegaron hacer eficaces. 2) (...) la empresa tiene problemas para afrontar sus obligaciones, retrasando los pagos de las diferentes deudas; pasando por una situación de crisis, también la utilidad y rentabilidad no son buenos resultados debido a la ineficiencia de las inversiones realizadas y la utilidad neta de ambos años están con pérdida (p.58). Recomendando para ello, 1) Realizar una actualización de todas las deudas para llegar en un acuerdo de beneficio por ambas partes y no solo verse perjudicado la empresa, también se priorizará gastos y decisiones que se tome primero coordinar con área de contabilidad para dicha evaluación en busca de mayor beneficio para la empresa. 2) Para mejorar la situación de liquidez, utilidad y rentabilidad, buscar tener mayores ingresos, realizar convenios de marketing en busca de mayor mercado, establecer políticas para la empresa lo cual ayudara poder tener un mayor control en el área de caja evitando llegar a estar nuevamente en una situación de crisis (p.59).

Rubio Nacarino & Salazar Blas, (2013) en su tesis de pre grado, realizada para optar por el título profesional de Contador Público, titulada "*Diagnóstico económico - financiero para la gestión del riesgo de endeudamiento en la empresa láctea s.a. de Trujillo 2011– 2012*" cuyo objetivo general fue, determinar como el diagnóstico económico – financiero permitió mejorar la gestión del riesgo de endeudamiento de la empresa LACTEA SA., de Trujillo 2011 – 2012. Las conclusiones más resaltantes fueron: 1) De acuerdo a los indicadores desarrollados, la aplicación permanente y oportuna del diagnóstico económico y financiero le permitió mejorar la gestión del riesgo de endeudamiento a la empresa Láctea S.A. 2) La administración prudente del riesgo de

liquidez implica mantener suficiente efectivo y equivalentes de efectivo y la posibilidad de comprometer y/o tener comprometido financiamiento a través de una adecuada cantidad de fuentes de crédito. Láctea mantiene adecuados niveles de efectivo y equivalentes de efectivo, y de líneas de crédito disponibles. Brinda las siguientes recomendaciones: 1) Realización de análisis económicos financieros de modo permanente y oportuno, que faciliten la gestión de los índices financieros, incidiendo así en una mejor toma de decisiones. Automatización del análisis económico y financiero con información real para obtener resultados que apoyen las decisiones gerenciales y de su Directorio. 2) La gestión del riesgo de endeudamiento debería ser llevada a cabo por la Gerencia bajo directrices aprobadas por el directorio de la empresa. El gerente financiero asumirá la administración este riesgo y ejercer supervisión y monitoreo periódico de sus directrices dadas al respecto. A su vez deberá tener en cuenta que la misma se consigue entre otras cosas, buscando un equilibrio entre la liquidez y la rentabilidad, dado que el endeudamiento juega un papel fundamental en el equilibrio tanto económico (contribución marginal) como financiero. 3) Para una administración eficiente de Láctea S.A. se deberá entender perfectamente el ciclo de operaciones de corto plazo de la empresa, además debe analizar y tomar decisiones sobre aspectos tales como: coste real de la deuda, naturaleza del tipo de interés (fijo o variable), naturaleza del endeudamiento (moneda nacional o divisa) y actitud ante el riesgo, y tener muy clara la diferencia que existe entre la especulación y la gestión empresarial; esto unido a los presupuestos de caja, ayudará a mantener un equilibrio óptimo en los niveles de liquidez, la consecuente disminución del riesgo de endeudamiento y el incremento de la rentabilidad. 4) El uso apropiado del endeudamiento es una vía para conseguir mejorar la rentabilidad sobre los recursos propios de la empresa y, en consecuencia, generar valor para el accionista. Para poder gestionar con acierto la cantidad de deuda asumida, se sugiere mantener una actitud proactiva que se base en el conocimiento del

negocio y en las perspectivas sobre su evolución futura. 5) Capacitación periódica en Herramientas Financieras y Diagnóstico Económico – Financiero entre los altos funcionarios de la gerencia para una mejor y oportuna toma de decisiones ante las desviaciones en la gestión del riesgo de endeudamiento; y así alcanzar de manera eficaz y eficiente los objetivos trazados.

Torres Hidalgo & Dionisio Reyes, (2011) realizó su tesis de investigación para obtener el grado de Magister en gerencia social, la cual llevo por título, “BIENESTAR Y ENDEUDAMIENTO: Características de la política de préstamos personales, mediante contrato con los bancos y propuesta de mejora para promover el progreso y bienestar”, y como objetivo general, Identificar y analizar las características de la Política de préstamos personales, de EsSalud, mediante convenio suscrito con los banco y las características del endeudamiento considerando los criterios de distribución geográfica, grupo ocupacional, nivel de ingreso y su alineamiento a marcos de democratización, inclusión, progreso y bienestar y sobreendeudamiento, con la finalidad de proponer mejoras que la fortalezcan como un mecanismo promotor del progreso y bienestar del trabajador y su familia. En la que concluye,

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. El sobreendeudamiento.**

De acuerdo con CEO Working Group, (2014), es la incapacidad para pagar totalmente las deudas a tiempo. Sin embargo, no todos los problemas de pago se deben al sobreendeudamiento, por lo que es importante distinguir cuando el sobreendeudamiento es el principal conductor de la morosidad”.

Castillo Quiñonez, (2016) sita a Haas (2006) quien “considera que un hogar o empresa está sobreendeudado cuando sus ingresos, es insuficiente para obligaciones durante un período de tiempo más largo, dicho de otra manera, el sobreendeudamiento es la imposibilidad actual o futura de amortizar las deudas o tiempo”.

#### **1.3.2. Tipos de sobreendeudamiento**

Identificamos dos tipos de sobreendeudamiento:

##### **a) El Sobreendeudamiento Activo.**

Se asocia con la adicción al consumo o cuando menos, con el consumo irreflexivo. Las causas de la adicción se encuentran en la actitud acrítica frente a la publicidad y en la aceptación de valores e ideas consumistas.

ADICAE, (2004) citado por Castillo Quiñonez, (2016, p.18) describ que;

El uso de los préstamos a financiar tanto las diferentes necesidades como inactividad. Es el comportamiento que tiene con las personas, no estudian si pueden afrontar con las obligaciones, su capacidad que tiene para realizar los pagos correspondientes, conllevando a que puedan satisfacer las diferentes necesidades y diferentes deseos pidiendo préstamos a entidades financieras o personas ajenas. En esta situación, no es extraño ver que el reembolso de un crédito se hace mediante la solicitud de

otro crédito, conllevando esto a una situación de endeudamiento afirmo.

#### **b) El Sobreendeudamiento Pasivo**

Se debe a determinadas contingencias sobrevenidas capaces de mermar la capacidad de ingresos o incrementar los gastos, impidiendo hacer frente a la deuda, tales como despido laboral, accidente, enfermedad o fallecimiento de uno de los cónyuges, asunción de gastos imprevistos (incremento de la familia, enfermedad de un hijo, sanciones tributarias, etc.), abandono del empleo de la mujer para cuidar de los hijos, separación o divorcio, etc.

ADICAE, (2004) citado por Castillo Quiñonez, (2016, p.17) describ que;

Se caracteriza por la incapacidad pura y simple para enfrentarse a las diferentes necesidades que se presentan en la vida por temas que uno no planea solo se presenta la situación en momentos inesperados, determinantes y fortuitos. Se trata de unos de los motivos de gravedad, a efecto de la ocurrencia de elementos ocasional como enfermedad, invalidez, muerte o ruptura conyugal. Los estudios en otros países que se realizó muestra, que este tipo de sobreendeudamiento se manifiesta con frecuencia que el activo o por abuso del préstamo otorgado.

#### **1.3.3. Causas del sobreendeudamiento**

Según Berenguer, (2012) citado por Triguero Ortega, (2015, p. 35) afirma que, la mayoría de las economías desarrolladas determinan el comportamiento relativo al endeudamiento en el Estado que resultan de la interacción de multiplicidad de factores económicos, regulatorios e institucionales entre los que destacan el aumento de la renta real de los hogares, determinante de su capacidad de gasto y endeudamiento.

Las principales variables señaladas como determinantes de la demanda de crédito y del endeudamiento de los hogares, y concretamente, con relación a los siguientes ámbitos:

- *Población y hogares*: evolución y composición de la población, grupos de edad, número de hogares, tamaño medio y tipología de los hogares.
- *Marco económico y del empleo*: evolución de la actividad económica PIB, del empleo población ocupada, tasa ocupación y de desempleo.
- *Riqueza de los hogares*: renta familiar y evolución y composición del gasto de los hogares.
- *Vivienda*: evolución del mercado de la vivienda, financiación y fiscalidad y otros aspectos de la política de vivienda.
- *Factores culturales*: la relevancia de la propiedad de vivienda principal y secundaria, pero, sobre todo con relación a la cultura general, personal y familiar, y cultura financiera de la población. (Mankiw, 2012, p,12)

#### **1.3.4. Consecuencias del sobreendeudamiento**

Al respecto ADICAE, (2004) describe que las consecuencias del sobreendeudamiento;

Indica que la economía puede poner un pare en cuanto a la capacidad para hacer frente a sus obligaciones, ciertamente, el riesgo más peligroso para el perfecto funcionamiento del equilibrio y comodidad de los diferentes hogares. El endeudamiento pone en una mala situación, la vulnerabilidad se relaciona en diferentes causas que pone en peligro el futuro social y económico, gran parte de ellos con aspectos amplios macroeconómico y superiores para poder resolver la situación, otros tienen aspectos completamente fortuitos (muerte o invalidez), decreciendo en un periodo de largo plazo las posibilidades de esa familia. En lo preferible de los motivos



podrá encontrar temporales, ya que, con la ayuda 9 de todos los miembros interesados, podrá salir a flote el patrimonio de las familias (p.19).

### **1.3.5. Definiciones de las Tarjetas de Crédito**

Respecto a la definición de tarjeta de crédito encontramos diversas opiniones de diferentes autores, entre ellos:

Según Davara Rodriguez, (2005) la tarjeta de crédito se define como un “documento mercantil, instrumental y electrónico, mediante el que su titular tiene acceso a una línea de crédito asociada a una relación contractual previamente acordada” (p.305).

Fargosi, (2010, p.133) “la califica de relación jurídica compleja”, encuadrable como contrato de Crédito, siendo la tarjeta propiamente dicha un documento probatorio de la relación, que se presenta como una asunción privativa de deuda”.

Por otro lado, Guillén Rispa, (1996) se refiere sustancialmente a los efectos del contrato de las Tarjetas de Crédito y señala que: “... es aquél que permite que un establecimiento comercial venda al contado y que el usuario pague con facilidades, porque es un banco o entidad emisora la que asume el pago inmediato de las compras realizadas en el establecimiento”, (p.165).

Sin embargo, para efectos de la presente investigación concluimos en referirnos a la tarjeta de crédito como un contrato a través del cual una empresa bancaria o una persona jurídica autorizada, otorga una apertura de crédito, con una cuantía determinada, a favor de su cliente que puede ser una persona natural o jurídica, para que utilizando una tarjeta plástica singular, pueda adquirir bienes o servicios de las empresas o

establecimientos afiliados, cuyos consumos serán cancelados al contado o a cierto plazo convenido.

### **1.3.6. Diferencia entre crédito y débito**

Según la BBVA, (2015) menciona que:

El primer paso para entender cómo funciona una tarjeta de crédito es saber en qué consiste exactamente. Y es que hay diferentes tipos de 'plásticos' en circulación. Los más comunes son las tarjetas de débito y crédito. La diferencia principal es que, en la primera, los pagos se cargan directamente y sobre todo de forma más o menos inmediata a la cuenta bancaria del titular, mientras que en la segunda el pago suele aplazarse en el tiempo (un mes en la mayoría de los casos). De esta forma, las tarjetas de crédito, como su propio nombre indica, son una fórmula de obtener un dinero que todavía no está en la cuenta corriente del usuario pero que se supone que estará en el momento del cobro. Es como si el banco o la entidad emisora adelantasen al titular un dinero que se supone que obtendrá en el corto plazo.

En conclusión, mientras que con las tarjetas de débito sólo se puede disponer del dinero que hay en la cuenta, con las tarjetas de crédito se puede conseguir más capital del que realmente se dispone. De ahí el componente de crédito. La cantidad dependerá de la situación financiera de cada persona y sobre todo de su solvencia.

El funcionamiento general de las tarjetas es relativamente sencillo desde un punto de vista teórico. La entidad bancaria o emisora de la tarjeta pone a disposición del titular del 'plástico' un dinero al que éste puede acceder libremente. Se trata de una especie de 'préstamo' por un periodo determinado hasta el periodo de liquidación, generalmente a un mes vista. Es decir, el usuario

puede hacer sus compras y al final de mes la entidad le cargará todos los gastos que haya realizado. Si la cuenta corriente dispone de fondos se mantendrá el crédito y no habrá que pagar ningún tipo de comisiones ni intereses, pero en caso contrario es cuando entra en funcionamiento el mecanismo de préstamo de la tarjeta con sus intereses y comisiones.

### **1.3.7. Características de la tarjeta de crédito**

De acuerdo con Batuecas Caletrio,(2012) “Como principales características que deben presentar las tarjetas de crédito son la interoperabilidad y la seguridad” (p.40)

- 1) **Interoperabilidad**, se refiere a que el usuario o titular puede utilizar su tarjeta de crédito con independencia de la Red de Tarjetas a la que pertenezca el establecimiento en el que pretende utilizarla. A nivel mundial, el sistema de tarjetas de crédito presenta diversos operadores, y la interoperatividad tiene que ver con la posibilidad que asiste a los tarjetahabientes de relacionarse con cualquiera de ellos, de forma indistinta

Tal como señala Davara Rodriguez, (2005), la interoperatividad es la “compatibilidad, física y lógica, de tarjetas, medios de identificación y equipos de acceso al sistema, en los diferentes puntos —sean del Estado que sean— en que se acepte este medio de pago o de obtención de dinero en efectivo” (p,316).

- 2) **La seguridad**, de las tarjetas de crédito no sólo se refiere a la seguridad física del sistema, en cuanto a que éste sea “irrompible” —entendiendo por ello la imposibilidad de captación de datos, alteración de operaciones, etc.—, sino que también se refiere a otorgar seguridad en cuanto a que las rectificaciones que sea necesario realizar respecto de cualquier

operación serán realizadas con éxito y los tarjetahabientes no encontrarán obstáculos para ello. La seguridad, como una de las características esenciales de las tarjetas de crédito, cobra especial importancia en materia de robo, hurto, extravío o falsificación de las mismas. Es precisamente a raíz de esto que surgen los cuestionamientos relativos a quién debe ser responsable por operaciones desconocidas para el tarjetahabiente o realizadas fraudulentamente por un tercero. (Batuecas Caletrio,2012, p.41)

### **1.3.8. Clasificación de las tarjetas de crédito**

Al respecto, Yopo Díaz, (2012) considera dos clasificaciones para las tarjetas de crédito:

- a) Primera Clasificación: Tarjetas Bancarias, Tarjetas Comerciales y Tarjetas Financieras.

Las tarjetas bancarias son aquellas emitidas por entidades de crédito o asociaciones de éstas bajo su propia marca, o de otra marca, ya sea en calidad de suscriptor de un contrato de franquicia directo o a través de una entidad intermediaria. Se trata, por ejemplo, de las tarjetas Visa o Mastercard emitidas por diferentes bancos. (p.15)

Las tarjetas comerciales son aquellas emitidas por entidades dedicadas a la explotación de un determinado negocio, con el fin de permitir a sus titulares la adquisición de bienes o servicios en sus propios establecimientos comerciales. En Chile, son las tarjetas asociadas a las casas comerciales o supermercados, como por ejemplo Presto, CMR, Tarjetas Más, etc. Es preciso destacar que las casas comerciales o supermercados no son necesariamente las entidades emisoras de las tarjetas, sino que trabajan con empresas

asociadas. Así, por ejemplo, no es Falabella quien emite la tarjeta CMR, sino Promotora CMR Falabella S.A. Asimismo, la tarjeta Ripley es emitida por CAR S.A. y las tarjetas DIN y ABCDIN por Cofisa S.A. Las tarjetas financieras son aquellas emitidas por entidades no bancarias ni comerciales, propietarias de una determinada marca, y que conciertan la administración de las mismas con diversos establecimientos comerciales a fin de que los titulares de la tarjeta puedan adquirir sus bienes y servicios. Ejemplos de éstas son la Diners Club y la American Express. (p.16)

- b) Segunda Clasificación: Tarjeta de Débito, Tarjeta de Crédito, y Tarjeta de Débito Diferido.

Las tarjetas de débito son aquellas en las que se produce un cargo directo y normalmente inmediato en la cuenta del titular frente a cualquier utilización de la tarjeta. (p.17)

Las tarjetas de crédito son aquellas que permiten adquirir a crédito -es decir, sin que se produzca un cargo directo e inmediato en la cuenta corriente del titular- bienes y servicios, o realizar, también a crédito, disposiciones de efectivo. Las tarjetas de débito diferido son aquellas en las que se concede un crédito a su titular, pero en este caso varía la forma en que se procederá a su liquidación y los límites fijados, estableciéndose generalmente un cargo de la totalidad de la deuda, con una periodicidad previamente acordada, normalmente mensual. (p.17)

### **1.3.9. Clases de Tarjetas de Crédito**

Según Sydney Bravo, menciona que las Tarjetas de Crédito se clasifican en:

- a) Tarjetas por el crédito que se concede:
- Tarjetas de Crédito en las que el titular abona a fin de mes, Estas tarjetas las denominamos Tarjetas acreditativas, que procuran facilitar los pagos pertinentes.
  - Tarjetas que otorgan un crédito a los titulares, son las conocidas por la doctrina en general, como tarjetas de crédito en strictu sensu.
- b) Por el tipo de entidad emisora:
- Tarjetas Bancarias. - si son emitidas por un grupo de bancos o uno solo.
  - Tarjetas no Bancarias. - Son aquellas que son emitidas por sociedades comerciales.
  - Tarjetas Mixtas. - Son aquellas emitidas por una Sociedad Comercial avalada por un Banco.
  - Tarjetas Propias de un establecimiento comercial. - Son aquellas tarjetas que sólo pueden usarse en el establecimiento que otorgó a su titular.
- c) Por el ámbito objetivo:
- Tarjetas Universales: Son aquellas tarjetas que sirven para la adquisición de todo tipo de bienes y servicios.
  - Tarjetas Particulares. - Son aquellas tarjetas, que son empleadas en ciertos servicios particulares.
- d) Por el ámbito territorial de validez:
- Tarjetas Internacionales. - Son aquellas tarjetas que pueden ser empleadas a nivel mundial merced a su reconocimiento.
  - Tarjetas Nacionales. - Son las tarjetas que son empleadas en un país determinado.
  - Tarjetas Locales. - Son aquellas tarjetas que son empleadas en una determinada circunscripción territorial.

- Las tarjetas de un establecimiento en particular. - Son las que pueden ser utilizadas únicamente en un solo establecimiento comercial que la expidió.
- Otro tipo de clasificación que podemos mencionar es la del jurista mexicano Bernardo Pérez Fernández del Castillo en Sydney Bravo Melgar, quien clasifica a las Tarjetas de Crédito en:
  - ❖ Según el número de partes intervinientes en el contrato de tarjetas de crédito:
    - Bipartistas. - cuando en la relación emergente intervienen un usuario y un establecimiento acreditante. Como paradigma citaremos en nuestro país la emitida por la cadena “Phillips”, otras.
    - Tripartitas. - en esta modalidad de tarjeta de crédito, intervienen tres partes, que son: el acreditante, el usuario y el establecimiento afiliado. Como paradigma citaremos la “Diner’s Card”.
  - ❖ Según la Naturaleza Jurídica de la relación que nace:
    - Tarjeta Mercantil. - Cuando la tarjeta, es expedida por un banco.
    - Tarjeta Civil. - Cuando la citada es emitida, expedida por compañías o particulares.

### **1.3.10. Contrato de la Tarjeta de Crédito**

La Tarjeta de Crédito es un Contrato por Adhesión, para lo cual más que una negociación hay una imposición del contenido del contrato por una de las partes a la otra. En esta nueva modalidad contractual muestra tres rasgos característicos: predisposición por la contraparte, sea o no la redactora material de las cláusulas; generalidad, por estar orientada a integrar los

contratos singulares que la empresa o el profesional celebre, normalmente en su actividad comercial; y rigidez, por determinar en bloque el contenido de tales contratos sin que el adherente pueda entrar siquiera a discutirlos. Este tipo de contrato coloca al consumidor ante la alternativa de aceptar o rechazar el contenido del contrato en su integridad, se encuentra indiscutiblemente vinculado a la sociedad de consumo, y ésta, a su vez, se encuentra relacionada, de modo semejante, a la gran empresa y a la tendencia contemporánea de producir bienes y servicios en serie.

Hay dos órdenes de contratos que celebra la empresa emisora: con los comerciantes adheridos, y con los usuarios. En ambos casos se trata de contratos de adhesión con cláusulas predispuestas por la empresa emisora, lo cual impone- como consecuencia- la pauta interpretativa favorable al adherente, y contraria al predisponente.

Respecto a este tipo de contrato se han elaborado ya algunos aspectos jurisprudenciales puntuales:

- a. Interpretación de Cláusulas: En oportunidad de juzgar la validez de ciertas cláusulas, normalmente incluidas en los contratos entre el emisor y el adherente al sistema (responsabilidad por pérdida), puede establecer que tratándose de un contrato con cláusulas predispuestas es necesario adoptar la pauta interpretativa favorable al tenedor y, en consecuencia, contraria al predisponente. Además, no cabe identificar, pues no son sinónimos, los conceptos “cláusulas predispuesta” y “cláusula leonina”. Porque no todo contrato de adhesión es continente de proposición leonina o abusiva, sino que simplemente habilitará la interpretación favorable a la parte contratante más débil.



- b. Cláusula Leonina: La responsabilidad asumida contractualmente por el tenedor ante la pérdida o robo de la tarjeta, no convierte esa cláusula predispuesta en leonina per se, habilitando solamente la interpretación desfavorable al predisponente. Existen diversas cláusulas posibles para el otorgamiento de poder irrevocable al emisor, a saber: apertura de cuenta bancaria destinada a debitar en ella las deudas generadas por el uso de la tarjeta; aprobación de resúmenes ante inactividad del titular otorgando mandato al propio emisor, o a un tercero vinculado con aquél, etc.

#### **1.3.11. Sujetos que intervienen en el Contrato de Tarjeta de Crédito:**

El contrato de Tarjeta de Crédito (Credit Card), origina relaciones jurídicas entre las siguientes partes:

a) Entidad emisora:

La entidad emisora puede patentizarse según Bravo en los modos siguientes:

- Las Empresas Comerciales; que emiten sus propias cartas de crédito, por las cuales tienden a identificar a sus mejores clientes y a sus beneficiarios con la apertura de créditos que en su mayoría se limitan a cantidad determinadas.
- Entidades Especializadas que son las que han dado origen y creado el verdadero Credit Card.
- Entidades Financieras, dentro de este rubro tenemos a los bancos comerciales que son los últimos que han ingresado en la realización de esta operación.

#### **1.3.12. Titular de la Tarjeta de Crédito o usuario:**

El usuario es la persona natural o jurídica autorizada por los emisores para emplear la Tarjeta de Crédito que se le entrega,

luego de una previa evaluación de su buen crédito (solventía económica y moral). En efecto, para poder hacer uso de este medio de crédito es necesario ser aprobado por la entidad emisora, aprobación que se concreta con la entrega que se hace al mismo de la respectiva tarjeta de crédito para su uso.

#### **1.3.13. Comerciante afiliado o el proveedor afiliado:**

Es un proveedor, que accede a la utilización del crédito que se le ha concedido al titular de la tarjeta de Crédito. Se hace necesario un circuito donde convencionalmente se acepte la utilización del crédito que se le ha concedido al usuario. Su aceptación no depende de la ley, ni tampoco de aceptación de solventía del comprador, sino de una relación jurídica previa con la entidad emisora.

#### **1.3.14. Concepto de consumidor**

Los consumidores o usuarios son las personas naturales o jurídicas que, en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional, adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales productos o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social; excepto, quien adquiere, utiliza o disfruta de un producto o servicio normalmente destinado para los fines de su actividad como proveedor (artículo IV, numeral 1.1, de la Ley N° 29571). Asimismo, se considera a los microempresarios que evidencien una situación de asimetría informativa con el proveedor respecto de aquellos productos o servicios que no formen parte del giro propio del negocio (artículo IV, numeral 1.2, de la Ley N° 29571).

En particular, el usuario o consumidor es la persona que adquiere, utiliza o disfruta de los productos o servicios ofrecidos por las empresas del sistema financiero, y que sea definido como usuario de conformidad con la Ley de Protección al

Consumidor y sus modificatorias (artículo 2, literal u, de la Resolución SBS N° 1765-2005). El que potencialmente podría utilizar esos productos o servicios, es incluido en el artículo 2, literal t, de la Resolución SBS N° 8181-2012.

#### **1.3.15. Derechos de los Consumidores**

Según el artículo 1.1 de la Ley N° 29571 se establece que los consumidores tienen los siguientes derechos:

- a. Derecho a una protección eficaz respecto de los productos y servicios que determinen riesgo o peligro para la vida, salud e integridad física, en condiciones normales o previsibles.
- b. Derecho a acceder fácilmente a información oportuna, suficiente, veraz, relevante para tomar una decisión o realizar una elección de consumo que se ajuste a sus intereses, asimismo para efectuar un uso o consumo adecuado de los productos o servicios.
- c. Derecho a la protección de sus intereses económicos; específicamente, contra las cláusulas abusivas, métodos comerciales coercitivos y cualquier otra práctica análoga e información interesadamente equívoca sobre los productos o servicios.
- d. Derecho a un trato justo y equitativo en toda transacción comercial y a no ser discriminados por ningún motivo.
- e. Derecho a la reparación o reposición del producto, a una nueva ejecución del servicio; asimismo, en los casos previstos en la Ley N° 29571, a la devolución de la cantidad pagada, según las circunstancias.
- f. Derecho a elegir libremente entre productos y servicios idóneos y de calidad, conforme con el ordenamiento jurídico, que se ofrezcan en el mercado, y a ser informados por el proveedor sobre los que cuenta.
- g. Derecho a la atención de sus reclamos o denuncias, en la defensa de sus derechos, ante las autoridades competentes,

mediante procedimientos eficaces, céleres o ágiles, con formalidades mínimas, gratuita o no costosa, según sea el caso.

- h. Derecho a ser escuchados de manera individual o colectiva a fin de defender sus intereses por intermedio de entidades públicas o privadas de defensa del consumidor, empleando los medios establecidos por el ordenamiento jurídico.
- i. Derecho a la reparación y a la indemnización por daños y perjuicios conforme a las disposiciones de la Ley N° 29571 y el ordenamiento jurídico civil.
- j. Derecho de asociación, con el fin de proteger sus derechos e intereses de manera colectiva en el marco de las relaciones de consumo.
- k. Derecho al pago anticipado o prepago de los saldos en toda operación de crédito, en forma total o parcial, con la consiguiente reducción de los intereses compensatorios y liquidación de comisiones y gastos, sin que les sean aplicables penalidades de algún tipo o cobros de naturaleza o efecto similar.

#### **1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿En qué medida, el uso de tarjetas de crédito, influyen en el sobreendeudamiento de los miembros del colegio de contadores de Cajamarca?

#### **1.5. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

Ante el uso masivo de las tarjetas de crédito en la realización de compras, es indispensable un estudio que identifique los factores que conllevan, al titular de las mismas, a un problema de sobreendeudamiento y, sobre todo, establecer sus consecuencias y cuanto afecta a la solvencia económica del titular.

El desarrollo de la presente investigación se justifica debido a que Los miembros del colegio de contadores de la provincia de Cajamarca, necesitan poner en práctica una educación de consumo de productos y servicios a través del pago con tarjetas de crédito para así poder lograr su equilibrio económico y financiero. Esto permitirá contar con un marco útil para mejorar las decisiones financieras y controlar los riesgos, entre ellas el sobreendeudamiento.

En el trabajo de campo se aplicó un conjunto de principios, procedimientos y técnicas del análisis financiero a la información obtenida de los miembros del colegio de contadores de la provincia de Cajamarca, para que los resultados obtenidos sirvan para identificar los factores de riesgo que llevan al usuario, caer en el problema de sobreendeudamiento a raíz de uso desmedido de tarjetas de crédito.

Finalmente, este trabajo benefició a los miembros de la entidad en estudio, quienes deberán aprender a evaluar e identificar factores de endeudamiento y tomar decisiones para la gestión del riesgo del sobreendeudamiento.

## **1.6. HIPÓTESIS**

El uso desmedido de tarjetas de crédito, generan sobreendeudamiento en los miembros del colegio de contadores de Cajamarca, en el período enero – julio de 2016.

## **1.7. OBJETIVOS**

### **1.7.1. General**

Describir el sobreendeudamiento de los miembros del colegio de contadores de Cajamarca a causa del uso desmedido de tarjetas de crédito en el periodo enero – julio de 2016.

### **1.7.2. Específicos**

- Determinar el nivel de sobreendeudamiento existente en los miembros de Colegio de Contadores de Cajamarca.
  
- Identificar las características y factores de sobreendeudamiento de los miembros del colegio de contadores de Cajamarca.
  
- Explicar la relación entre la tarjeta de crédito, y el sobreendeudamiento.

## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

La presente investigación pertenece al enfoque cuantitativo en el nivel descriptivo – explicativo.

- **Descriptivo:** Al respecto, Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, (2015) “pretende medir o recoger informacion demanera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refiere, esto es,su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas”(p.92).
- **Explicativo:** Según Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, (2015) “los estudios explicativos van más allá de la descripcion de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos es decir, estan dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos fisicos o sociales” (p.93)

$$OM : X \rightarrow Y$$

**Dónde:**

O : Observación

M : Muestra

X : Propuesta de estrategias de recuperación de créditos.

Y : índice de morosidad.

Según Vara Horna, 2015) “un diseño de investigación es un plan estratégico que se sigue para responder sus preguntas de investigación” (p. 235).

## 2.2. Operacionalización de variables

**Variable Independiente:** Tarjeta de crédito.

**Variable Dependiente:** El sobreendeudamiento.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Instrumentos
<b>VI</b> Tarjeta de crédito	Tarjeta emitida por una entidad bancaria que permite realizar ciertas operaciones desde un cajero automático y la compra de bienes y servicios a crédito; generalmente es de plástico y tiene una banda magnética en una de sus caras.		Preferencia del uso de tarjetas de crédito	Encuestas  Análisis de contenido
			Frecuencia de uso de tarjetas de crédito	
			Mecanismos de adquisición	
<b>VD</b> El sobreendeudamiento	Es la situación en que se encuentra el ciudadano o familia que ha contraído deudas en exceso y no puede hacer frente a todas. Su pasivo supera su activo, no puede pagar y se convierte en insolvente.		Formas de pago por consumo	Encuestas  Análisis de contenido
			Refinanciamiento de deuda.	



## **2.3. Población, muestra y muestreo**

### **2.3.1. Población**

Al respecto Vara Horna , (2015) define a la población como:

El conjunto de todos los individuos (objetos, personas, documentos, data, eventoempresas situaciones, etc.) a investigar. La población es el conjunto de de sujetos o cosas que tienen una o mas propiedades en común. Se encuentran en un espacio o territorio y varían en el transcurso del tiempo (p.261).

Para la presente investigación la población está conformada todos los profesionales en Contabilidad de la ciudad de Cajamarca con conocimiento en el uso de la tarjeta de crédito; específicamente, por su actividad laboral (contadores independientes y dependientes).

### **2.3.2. Muestra**

Según Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, (2015) la define como: “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población (p.173)”.

Debido al indeterminado número de la población y su dispersión geográfica, vamos a considerar una muestra no probabilística (muestra empírica o de conveniencia). De ese modo, establecemos que el tamaño de la muestra será de 91 profesionales cuya residencia o centro de sus actividades se encuentre en la ciudad de Cajamarca.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1. Técnicas de recolección de datos:**

Supo, (2015) Afirma: “Existen 5 técnicas de recolección de datos y puedes utilizar una o más de ellas en tu trabajo de investigación, las cuales son: Documentación, observación, entrevista, encuesta, psicometría”

Para realizar la presente investigación se recurrirá a las siguientes técnicas:

- a. La observación: es científica cuando es sistemática, controlada y cuenta con mecanismos destinados a evitar errores de subjetividad, confusiones, etc. La observación no participante es cuando no perturba la acción o situación que se está investigando.
- b. Encuesta: Busca conocer la reacción o la respuesta de un grupo de individuos que pueden corresponder a una muestra o a una población, por lo tanto, es cuantitativa, requiere de un instrumento que provoque las reacciones en el encuestado; es autoadministrado si el individuo completa los reactivos (asincrónico) y heteroadministrado cuando hay un encuestador (sincrónico).

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos:**

Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, (2015) “Los instrumentos para la recolección de datos son: cuestionarios y escalas de actitudes” (p.256).

Los instrumentos utilizados en la presente investigación son:

- Recolección de datos: se ha manejado el procedimiento de trato directo con los socios y el profesional administrativo,

específicamente con los que desarrollan la Gestión Administrativa Financiera dentro de la cooperativa.

- Cuestionario de preguntas (Encuesta): instrumento más utilizado para recolectar los datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

#### **2.4.3. Validez y Confiabilidad del instrumento:**

Hernandez Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, (2015) “Toda medición o instrumento de recolección de datos debe reunir tres requisitos esenciales: confiabilidad, validez y objetividad”. (pag.242).

El instrumento utilizado en la investigación ha sido sometido a la validez de contenido en cuanto que ha sido revisado por tres expertos (Contadores Mg.), especialistas en las variables que comprende la investigación.

#### **2.5. Método de análisis de datos**

Utilizaremos el análisis de registro documental, basado en el estudio de los datos obtenidos de las fuentes de información, luego de haber sido ordenados, clasificados y sistematizados.

En general, se utilizará el método cualitativo (para la recolección de los datos sin medición numérica), y se empleará el método cuantitativo (para la recolección de datos con medición numérica y análisis estadístico).

#### **2.6. Aspectos éticos**

Se tendrá en cuenta ciertos parámetros como la privacidad de la información obtenida, confiabilidad de la información y la aplicación de instrumento con mucha responsabilidad considerando lo siguiente:

- a) Autonomía. Los entrevistados serán independientes en todas sus respuestas, las cuales no serán influenciadas por parte de otras

personas o del investigador, de tal manera obtener una respuesta clara y precisa de lo que se quiere investigar.

- b) Responsabilidad. Se asume la responsabilidad como investigador de los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación.
- c) Privacidad. Se tendrá en cuenta desde el inicio de la investigación, el respeto al anonimato de los colaboradores que participaron en la aplicación de la encuesta
- d) Confidencialidad. La información recopilada de colaboradores y del colegio de contadores de Cajamarca, no podrá ser revelada en forma parcial o totalmente, son confidenciales y reservados, utilizándose sólo para fines de la investigación.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Resultados de la encuesta administrada a la muestra de estudio.

Se presenta los resultados obtenidos, mediante la administración de una encuesta dirigida a miembros del Colegio de Contadores de Cajamarca, relacionada con las tarjetas de crédito y el sobreendeudamiento, se muestra al respecto los siguientes cuadros:

**Tabla 1**

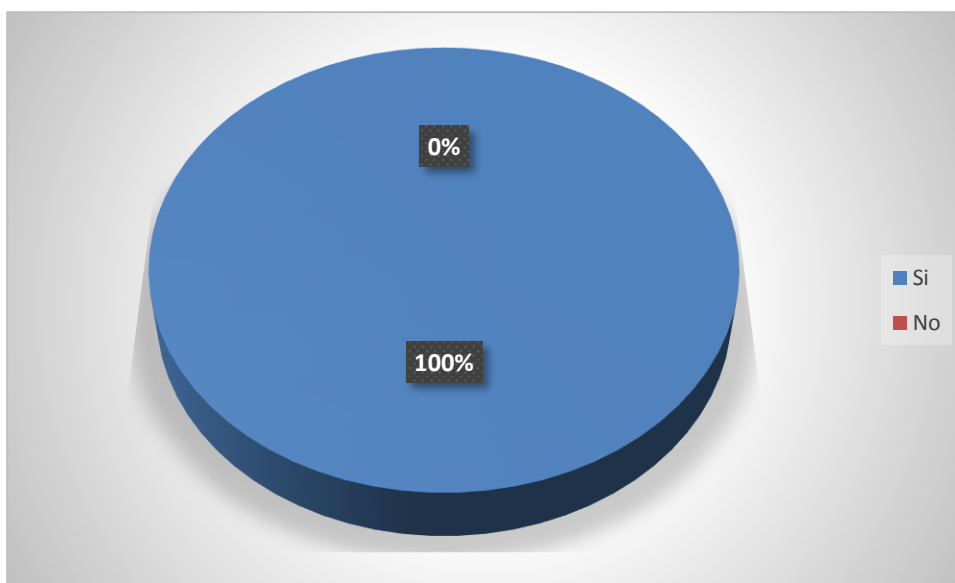
*Posesión de tarjeta de crédito*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	91	100%
No	0	0%
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

**Gráfico 1**

*Posesión de tarjeta por persona*



Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

El 100 % de los consultados afirman poseer tarjetas de crédito de diversas entidades bancarias y financieras.

**Tabla 2**

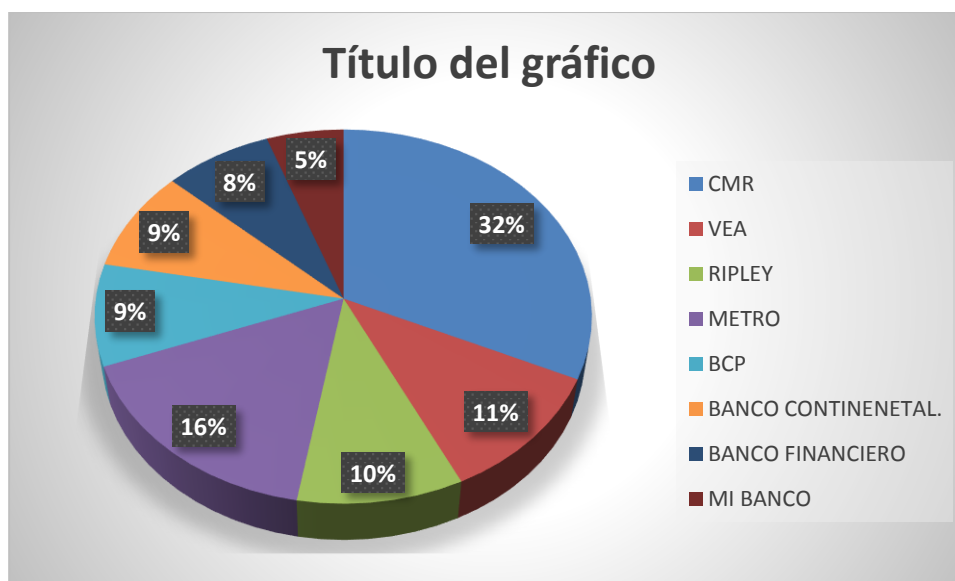
*Preferencia de tarjetas de crédito*

	Frecuencia	Porcentaje
CMR	29	32%
VEA	10	11%
RIPLEY	9	10%
METRO	15	16%
BCP	8	9%
BANCO CONTINENTAL.	8	9%
BANCO FINANCIERO	7	8%
MI BANCO	5	5%
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>100%</b>

Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

**Gráfico 2**

*Preferencia de tarjetas de crédito por persona*



Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

Alrededor del 32 % de los consultados tienen preferencia por la tarjeta CMR. Mientras que solo el 5 % aduce poseer tarjeta de crédito MiBanco.

**Tabla 3**

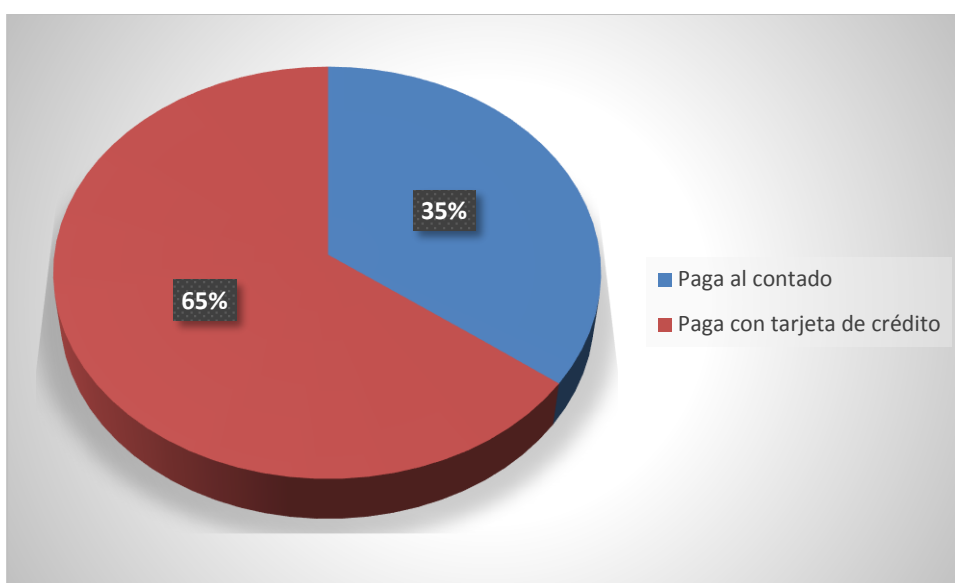
*Tipo de pago por compras realizadas*

	Frecuencia	Porcentaje
Paga al contado	32	35%
Paga con tarjeta de crédito	59	65%
Total	91	100%

Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

**Gráfico 3**

*Tipo de pago por compra*



Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

Del total de la muestra encuestada, el 65 %, que corresponde a 59 individuos, manifiestan realizar pagos por sus compras empleando su tarjeta de crédito. Por contrario el 35 % restante lo hace al contado.

**Tabla 4**

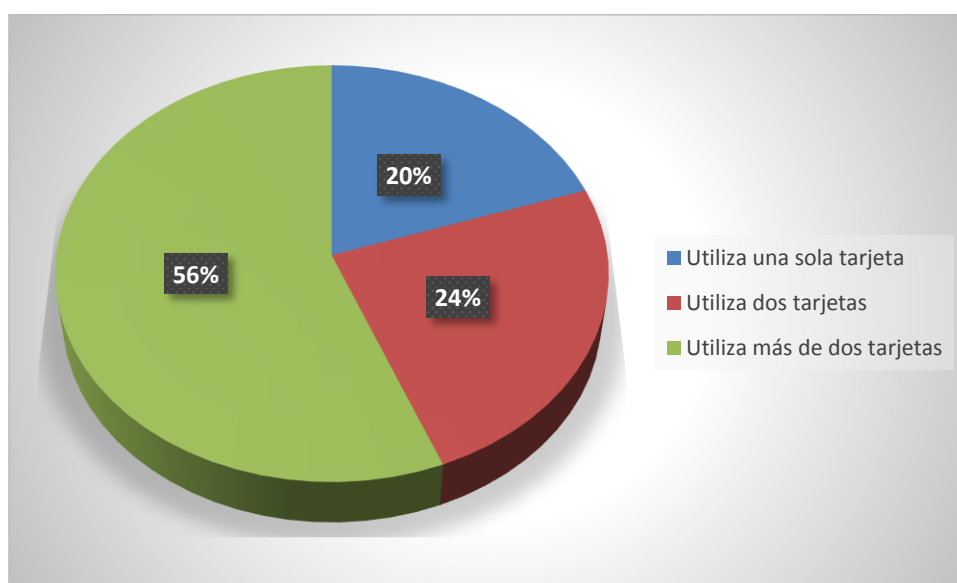
*Compras realizadas, uso de tarjetas*

	Frecuencia	Porcentaje
Utiliza una sola tarjeta	18	20%
Utiliza dos tarjetas	22	24%
Utiliza más de dos tarjetas	51	56%
Total	91	100%

Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

**Gráfico 4**

*Cantidad de tarjetas por persona*



Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

Alrededor del 56 % de los consultados manifiestan realizar compras y pagar usando más de dos tarjetas de crédito. En tanto, el 20 % usa una sola tarjeta.



**Tabla 5**

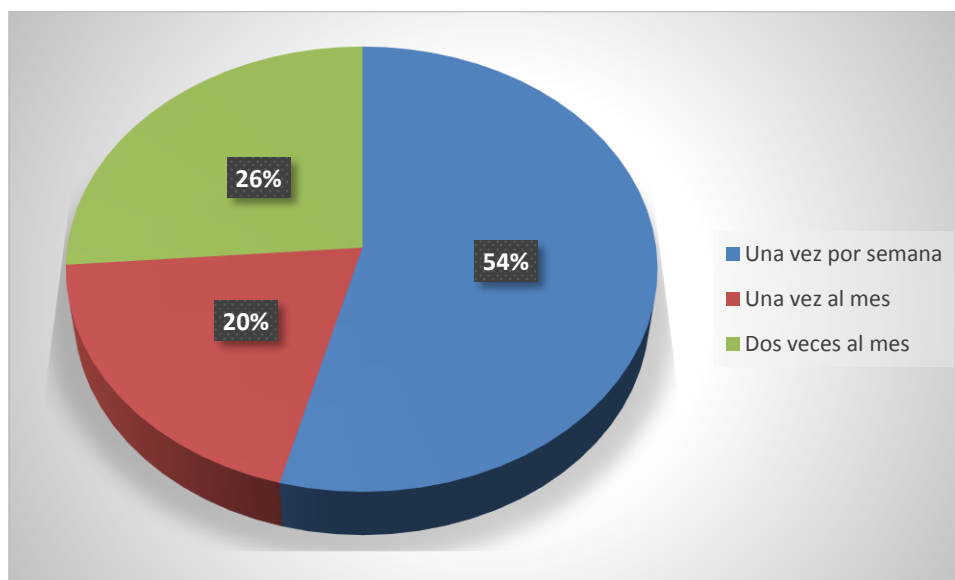
*Frecuencia de compras*

	Frecuencia	Porcentaje
Una vez por semana	49	54,1
Una vez al mes	18	19,67
Dos veces al mes	24	26,23
Total	91	100

Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

**Gráfico 5**

*Frecuencia de compras por persona*



Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

El 54 % de la muestra manifestó realizar una compra por semana en tiendas o supermercados a comparación del 20 % que aduce realizar compras una vez por mes.

**Tabla 6**

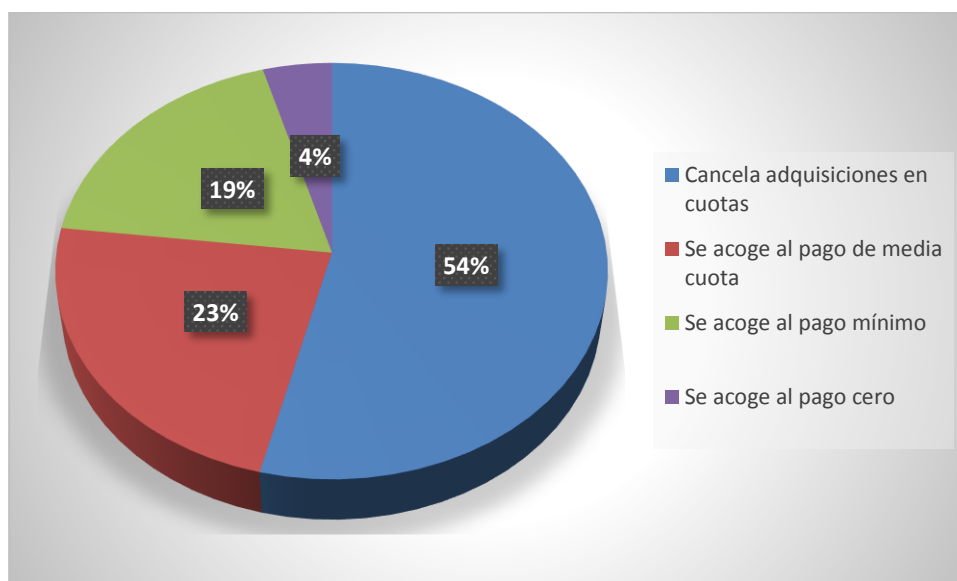
*Modalidad de pago de crédito*

	Frecuencia	Porcentaje
Cancela adquisiciones en cuotas	49	54%
Se acoge al pago de media cuota	21	23%
Se acoge al pago mínimo	17	19%
Se acoge al pago cero	4	4%
Total	91	100%

Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

**Gráfico 6**

*Elección de forma de pago*



Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

Un número de 49 encuestados, que equivale al 54 %, manifiesta que al realizar sus compras siempre cancelan sus adquisiciones en cuotas. Por otro lado 4 encuestados, la menor cantidad, que equivale al 4 %; expresa acogerse al pago cero en sus cuotas de pago por sus compras

**Tabla 7**

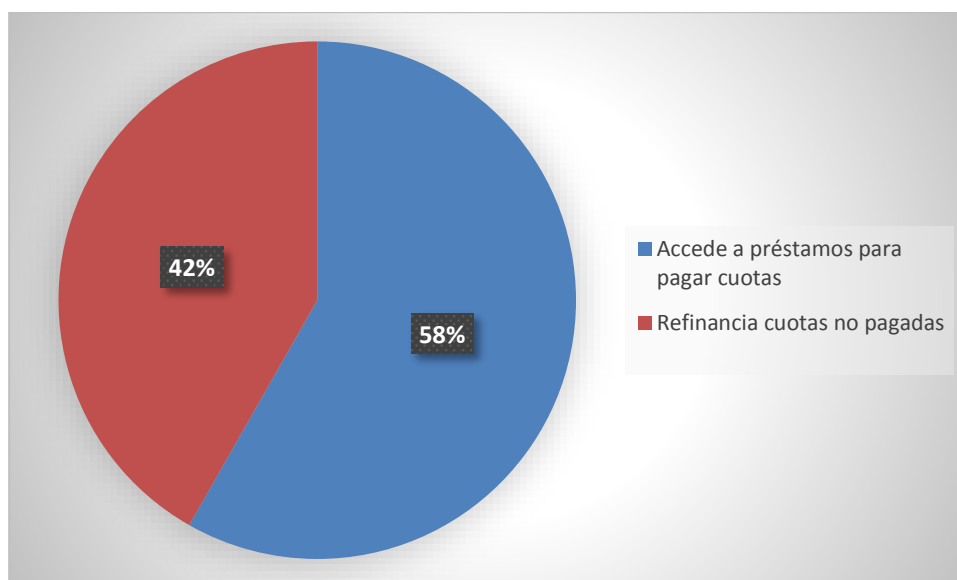
*Financiamiento de deudas*

Financiamiento	Frecuencia	Porcentaje
Accede a préstamos para pagar cuotas	53	58%
Refinancia cuotas no pagadas	38	42%
Total	91	100%

Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

**Gráfico 7**

*Financiamiento de deudas*



Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

Del gráfico podemos concluir que el 58 % de los encuestados accede a préstamos para poder pagar las cuotas de sus deudas generadas por el empleo de las tarjetas de crédito en sus compras o consumos. Situación, que en general, genera un proceso de sobre endeudamiento. Mientras tanto, el 42% restante, menciona refinanciar sus cuotas no pagadas.

**Tabla 8**

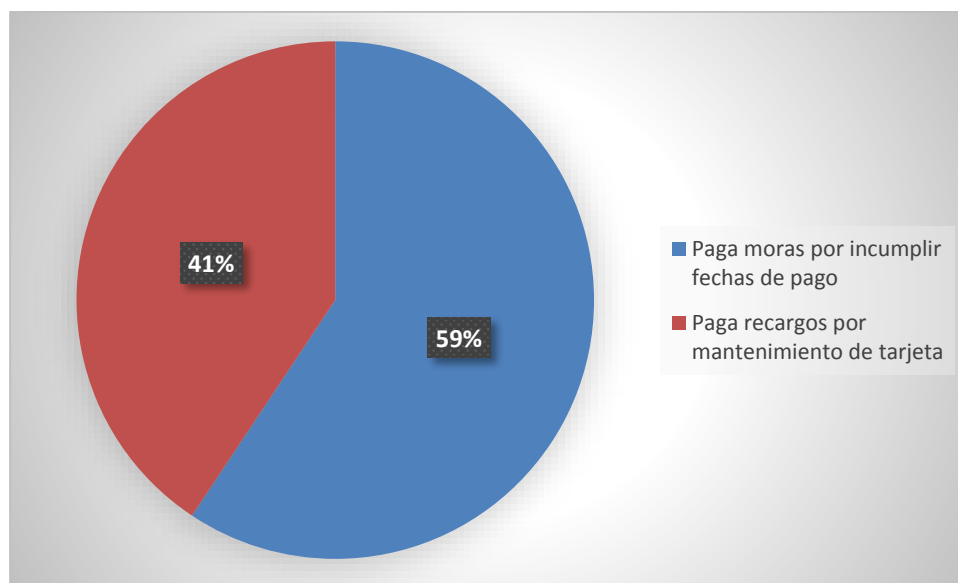
*Pago de mora y recargos por atraso de cuotas y mantenimiento de tarjeta*

Pago de cuotas	Frecuencia	Porcentaje
Paga moras por incumplir fechas de pago	54	59%
Paga recargos por mantenimiento de tarjeta	37	41%
Total	91	100%

Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

**Gráfico 8**

*Pago de mora y recargos por atraso de cuotas y mantenimiento de tarjeta*



Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

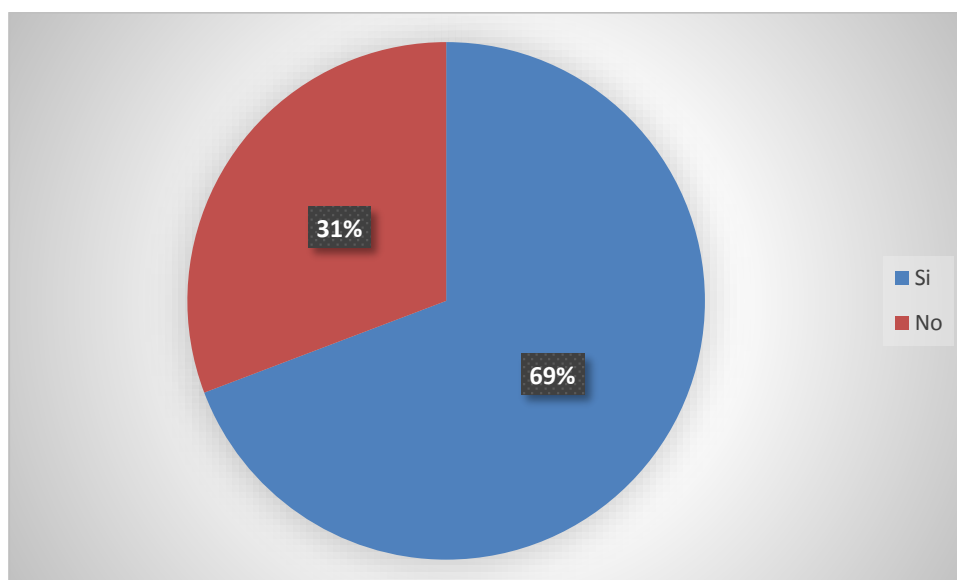
Respecto al pago de mora y recargos por atraso del pago de cuotas, el 59 % de los encuestados afirma que paga moras por el incumplimiento del cronograma de pago en las fechas correspondientes. Mientras que el 41 % restante, afirma pagar recargos por mantenimiento de tarjeta.

**Tabla 9**  
*Problemas legales*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	63	69%
No	28	31%
Total	91	100%

Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

**Gráfico 9**  
*Problemas legales*



Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

De los encuestados, el 69 % manifiesta tener problemas legales en relación a las deudas generadas por la utilización de tarjetas de crédito. (INFOCORP). En tanto, el 31 %, expresa no tener problemas legales, asociados al uso de tarjetas de crédito.

**Tabla 10**

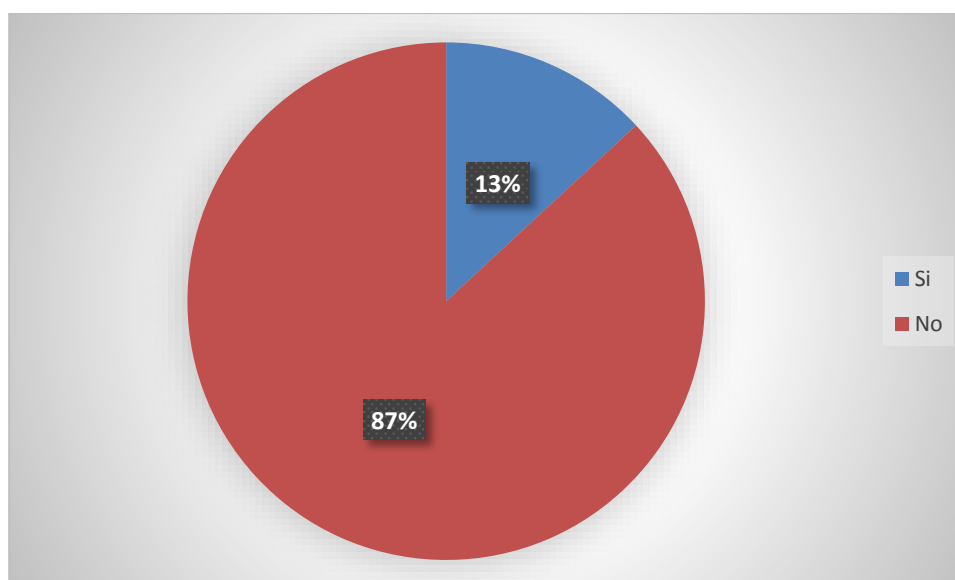
*Tasa de interés por tarjeta de crédito*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	13,11
No	79	86,89
Total	91	100

Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

**Gráfico 10**

*Tasa de interés por tarjeta de crédito*



Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

El 87 % de los consultados, manifiesta no conocer las tasas de interés que paga, por la utilización de tarjetas de crédito en sus compras. Por otro lado, el 13 %, expresa si conocer las tasas de interés que paga por sus préstamos.

**Tabla 11**

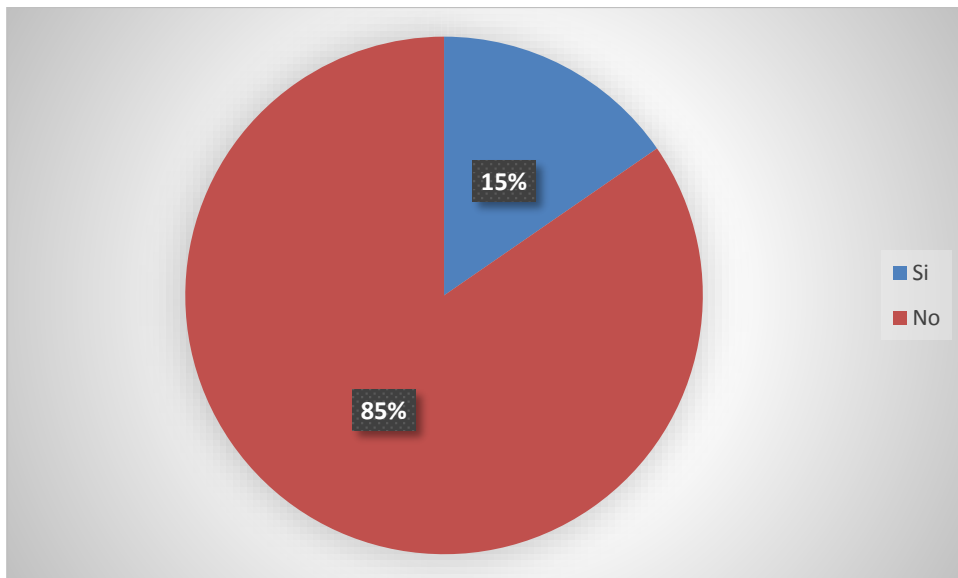
*Tasa de interés por disposición de efectivo*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	14	15%
No	77	85%
Total	91	100%

Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

**Gráfico 11**

*Tasa de interés por disposición de efectivo*



Fuente: Investigación de campo, Julio 2016

Del gráfico deducimos que, el 85 % manifiesta no conocer la tasa de interés que paga por la utilización de dinero en efectivo, resultante del empleo de las tarjetas de crédito. El menor porcentaje 15 %, expresa si conocer las tasas de interés que paga por retirar efectivo con tarjeta de crédito.

## IV. DISCUSIÓN

### 4.1. Discusión de los resultados

#### 4.1.1. Respecto a los objetivos

Entre las características que se pueden identificar en la obtención de una tarjeta de crédito, encontramos:

- ✓ Prácticas inadecuadas. Exceso de oferta y esquema de colocaciones de crédito agresivo que buscan una mayor generación de ingresos. Se otorgan productos que no responden a las expectativas o necesidades de los usuarios y por tanto no se ajustan al flujo de caja de las pequeñas empresas, y que tiene relación con el siguiente punto.
- ✓ Debido a la rapidez, generalmente los usuarios no leen al detalle los contratos realizados en la obtención de la tarjeta de crédito, pues la presentación de estos es con letra pequeña y siempre se firman en un tiempo breve.
- ✓ La idea de contar con un método de pago sin usar efectivo por una razón de seguridad.
- ✓ De la información recabada, obtenemos que el 100 % de encuestados cuenta con tarjetas de crédito (Gráfico 1).
- ✓ Del total de los encuestados, el 32 % tiene preferencia por la tarjeta CMR (Gráfico 2) y solo el 5 % cuenta tarjeta de Mi Banco. En el sistema financiero encontramos que las tarjetas CMR son las que tienen la tasa de interés efectiva anual más alta, siendo en la cuota fija mínima del 41.75% y la máxima del 79.79%.
- ✓ El 65 % de los consultados realiza compras usando una tarjeta de crédito (Gráfico 4). Siendo un factor importante en el proceso de endeudamiento, puesto que el 54 % de encuestados manifiesta elegir financiar el pago en cuotas, hecho que incrementa la tasa de interés.
- ✓ La frecuencia de compras de una vez por semana lo manifiestan el 54 % de encuestados (Gráfico 5).



- ✓ El 58 % de consultados manifiestan realizar préstamos adicionales para pagar letras de compras (Gráfico 7). El presente es un factor determinante en el proceso de sobreendeudamiento para el cliente, ya que la tasa de interés es mucho más elevada y junto a los factores arriba mencionados, conducen a que entre en un proceso cíclico creciente de refinanciamiento de deudas en créditos que sobrepasan su ingreso financiero.
- ✓ La existencia de malos asesores de crédito trae como consecuencia que las colocaciones sean malas y que la morosidad sea elevada desde el origen. Adicionalmente, no existe un registro en el que se distinga a los “buenos de los malos asesores”, los cuales pueden cambiarse de trabajo, de una empresa a otra. De esa manera, el problema de malas colocaciones se puede convertir en un tema de preocupación para toda la industria microfinanciera. Un tema importante es que los asesores tienen varios incentivos, principalmente monetarios, para colocar créditos en gran volumen, contando además con los mecanismos para hacerlo, al ser ellos los evaluadores de los créditos.
- ✓ Falta de información. Si bien en los últimos años se cuenta con más información, ésta aún es insuficiente (por ejemplo, no se tiene indicadores de empresas financieras no reguladas), lo cual impide que la entidad que evalúa un crédito pueda realizar una medición adecuada del nivel de endeudamiento y del riesgo de la operación crediticia. En los casos que es posible obtener información de entidades no reguladas, la calidad de estos datos es una incógnita. Y es que muchas veces, no se tiene el soporte tecnológico o técnico adecuado que dé certeza y valide los datos que se proveen. Finalmente, como hemos señalado líneas arriba, se dispone del RCC que sólo captura información de deuda,

pero no de ingreso. Todo ello, sin contar que esta data tiene alrededor de un mes y medio de rezago.

#### **4.1.2. En Relación a la Hipótesis**

Se demuestra en base a la información obtenida, que evidentemente existe relación entre la información confusa brindada por las entidades crediticias y el sobreendeudamiento de los usuarios; en el sentido de relacionarse desconocimiento e incomprensión de información con el hecho de asumir deudas cuya estructura el usuario desconoce.

## V. CONCLUSIONES

- No se controla ni se regula de manera estricta las tasas de intereses y comisiones tomadas por cada entidad financiera ya que estos cobran lo que lo creen pertinente, esto debería ser regulado por la SBS ya que los más afectados son los clientes de estas entidades financieras.
- Al momento de la firma del contrato no se da la información clara y transparente sobre las tasas de interés y comisiones de la entidad financiera
- La mayoría de los integrantes de la muestra; poseen tarjeta de crédito, compran en cuotas, pagan moras, realizan préstamos adicionales para pagar cuotas, etc.; situación que se aprecia como consumismo y sobreendeudamiento.
- En el estudio realizado se aprecia claramente el mal uso que se le da a este servicio financiero que es la tarjeta de crédito y por ende conduce al sobreendeudamiento.

## VI. RECOMENDACIONES

- A nivel de colegios profesionales se debe organizar eventos académicos diversos, para informar a sus miembros sobre la naturaleza, características, implicancias legales de la obtención de crédito vida tarjetas de crédito.
- A las entidades financieras se les recomiendan que a sus potenciales nuevos clientes se le dé la información crediticia adecuada para que los mismos no caigan en el sobreendeudamiento.
- A través del estado que se dé la respectiva promoción y difusión de cultura financiera .esto mediante la SBS, Ministerio de Educación y Universidades - mediante campañas de difusión de derechos y obligaciones para los usuarios de servicios financieros - Rol más activo de la SBS en la educación de los clientes financieros, colaborando en la implementación de programas educativos desde el nivel escolar , Inclusión dentro del currículo educativo de cursos generales de economía financiera y de educación crediticia y - Creación de un portal financiero sobre principales temas referidos al crédito y a las condiciones del mismo

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BANCARD. (18 de 02 de 2008). *www.bancard.com.py*. Obtenido de <http://www.bancard.com.py/institucional/jsp/pages2.jsp7?pagid=3>;
- Barbieri, P. (1998). *Contratos de Empresa*. Buenos Aires: Universidad S.R.L.
- BATUECAS CALETRIO, A. (2012). *“Pago con Tarjeta de Crédito*. Cizur Menor (Navarra): Editorial Aranzadi, S.A.
- BBVA. (15 de Octubre de 2015). *www.bbva.com*. Obtenido de [www.bbva.com](http://www.bbva.com): <https://www.bbva.com/es/tarjetas-de-credito-funcionamiento-y-definicion/>
- Bravo Melgar, S. A. (1998). *Contratos modernos empresariales*. Lima: Editorial SM.
- Castillo Quiñonez, M. M. (2016). *El sobreendeudamiento y su efecto en la situación económica financiera de la empresa SC servicios e inversiones S.A.C. Trujillo al año 2015*. Trujillo.
- CEO Working Group. (2014). El Sobreendeudamiento: Abordando la gestión de riesgos. *Microfinance*, 5.
- Davara Rodriguez, M. A. (2005). *Manual de derecho informático*. Navarra.
- Fargosi, H. (2010). Esquicio sobre las tarjetas de crédito. *Revista La Ley*, 933.
- Guillén Rispa, M. (1996). El contrato de tarjeta de crédito en el Perú. *Revista Peruana de Derecho y de la Empresa*, 165.
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2015). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw-Hill.
- Higgs , R. (18 de 02 de 2008). *www.elindependent.org*. Obtenido de <http://www.elindependent.org/articulos/article.asp?id=317>
- Mankiw, G. (2012). Macroeconomics. *Macroeconomics*, 12.
- Montoya Alberti, U. (2006). *Derecho comercial*. Lima: Grijlev.
- Muguillo, R. (2004). *Tarjeta de Crédito*. Buenos Aires: Astrea.
- Osorio Ruiz, Z. (2002). *Contratos Comerciales - Empresariales y el Arbitraje*. Lima: Idemsa.
- Rubio Nacarino, C. Y., & Salazar Blas, S. S. (2013). *Diagnóstico económico - financiero para la gestion del riesgo de endeudamiento en la empresa lactea S.A. de Trujillo 2011 - 2012*. Trujillo.

- Schreiber Pezet, M. A. (1994). La tarjeta de crédito. 14.
- Sebastián Dusso, J. (2013). *El endeudamiento corporativo: Pautas prácticas para ponderar sus beneficios y amenazas*. Rafaela.
- Silva Cueva, J. L. (18 de 02 de 2008). *www.gestiopolis.com*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/oritarcre.htm>
- Torres Hidalgo, C., & Dionisio Reyes, Y. J. (2011). *BIENESTAR Y ENDEUDAMIENTO: Características de la política de préstamos personales, mediante contrato con los bancos y propuesta de mejora para promover el progreso y bienestar*. Lima.
- Triguero Ortega, A. C. (2015). *Factores que generan el endeudamiento en las familias Quvedeñas y análisis de la insidencia en el nivel de su desarrollo humano, en la ciudad de Quevedo durante el prier periodo 2012*. Quevedo-Ecuador.
- Vara Horna, A. A. (2015). *7 Pasos para una tesis exitosa*. Lima: USMP.
- Virod Díaz, M. N. (2014). *Factores que influyen en el endeudamiento por tarjetas de crédito en casa comerciales y default*. Santiago - Chile.
- Yopo Díaz, N. V. (2012). *RESPONSABILIDAD EN LOS CASOS DE FRAUDE POR EXTRAVÍO, HURTO O*. Santiago - Chile.

## VIII. ANEXOS

### ENCUESTA A MIEMBROS DEL CCP-C

#### OBJETIVO:

La presente encuesta, tiene el propósito de recoger información relacionada a la relación entre tarjetas de crédito y el sobreendeudamiento, con miras a fundamentar un trabajo de investigación científica, razón por la cual le solicitamos sea lo más objetivo posible en sus respuestas.

#### INSTRUCCIONES:

- a) Lea detenidamente cada pregunta.
- b) Marque con un aspa(x) su respuesta.
- c) Explique sus respuestas en el ítem que así lo consigne.

#### I.-DATOS GENERALES:

Lugar: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: \_\_\_\_\_

#### II.-CONTENIDO DE LA ENCUESTA:

- 1) Cuenta usted con tarjeta o tarjetas de crédito:
  - a) Si : ( )
  - b) No : ( )
- 2) ¿De ser su respuesta afirmativa, con qué tarjeta o tarjetas de crédito cuenta?
  - a) CMR : ( )
  - b) VEA : ( )
  - c) RIPLEY : ( )
  - d) METRO : ( )
  - e) Otra(s)  
especificar: \_\_\_\_\_

3) Las compras que usted realiza cuál es su forma de pago:

a) Las paga al contado : ( )

b) Las paga con tarjeta (s) de crédito : ( )

c)

Especificar: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4) Cuando realiza sus compras de qué forma realiza su pago :

a) Utiliza solamente una tarjeta : ( )

b) Utiliza dos tarjetas : ( )

c) Utiliza más de dos tarjetas : ( )

d) Especificar: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5) Con qué frecuencia realiza sus compras:

a) Una vez por semana : ( )

b) Dos veces al mes : ( )

c) Una vez al mes : ( )

d) Especificar: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6) Al realizar sus compras y financiar el pago de forma la realiza :

a) Cancela en cuotas : ( )

b) Se acoge al pago de media cuota : ( )

c) Se acoge al pago mínimo : ( )

d) Se acoge al pago contado : ( )

7) Cuando tiene problemas de pagos para cancelar sus deudas:

a) Accede a préstamos para pagar cuotas : ( )

b) Utiliza la compra de deuda por otras entidades financieras : ( )



c) Especificar: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8) En relación al pago de sus cuotas de su deuda:

a) Paga moras por incumplir fechas de pago : ( )

b) Paga recargos por mantenimiento de tarjeta : ( )

c) Especificar: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

9) ¿Ha tenido algún problema legal, con entidades financieras la cual usted es cliente cuando no ha pagado a tiempo sus deudas?, precise:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

10) Sabe usted que tasa de interés tienen cada una de las tarjetas de crédito que usted mantiene y a la vez las usa.

Si ( ) No ( )

Especificar

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

11) Sabe usted que tasa de interés paga por su disposición en efectivo que le ofrece su tarjeta de crédito

SI ( ) NO ( )

Especificar

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_