



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Derecho a la inclusión financiera: el esfuerzo para mitigar los errores en el uso de la tarjeta de crédito

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogado

AUTORES:

Liberato Lanto, Reyner (orcid.org/0000-0001-8404-0170)

Veliz Culqui, Oscar Orlando (orcid.org/0000-0002-3852-4526)

ASESORES:

Mg. Palomino Gonzales Lutgarda (orcid.org/0000-0002-5948-341X)

Mtro. Guerra Campos, Jefferson Williams (orcid.org/0000-0003-0158-7248)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estudio sobre los actos del estado y su regulación entre actores interestatales y en la relación público privado, gestión pública, política tributaria y legislación tributaria

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

No hago las cosas por satisfacción propia, fluyo y me enriquezco con los sentimientos de las personas que aprecio y conozco. Llegar a estas alturas no fue posible por cuenta propia. Yo no me considero a mí mismo como un ser excepcional, este logro se lo dedico a aquellos que se quedaron y me animaron.

Agradecimiento

A mi madre Rocio, que nunca se dio por vencida para apoyarme. A mi familia, Aliane por ser mi motor y Maricarmen por motivarme siempre. Mis amigos Ricse, Diego, Marycarmen, Reyner, todos aquellos que siempre me levantaron la moral. Por último y no menos importante, quiero agradecerme por creer en mí. Quiero agradecerme por trabajar duro. Quiero agradecerme por no tener días libres.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1 Tipo y diseño de Investigación.....	11
3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	12
3.3 Escenario de estudio.....	12
3.4 Participantes	13
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.6 Procedimiento	14
3.7 Rigor científico	14
3.8 Método de análisis de datos.....	15
3.9 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
V. CONCLUSIONES.....	25
VI. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	35

Índice de tablas

Tabla 1	Matriz de categorización	12
Tabla 2	Datos de los participantes	13

Índice de figuras

Figura 1	Categoría 1: Inclusión Financiera	17
Figura 2	Categoría 1: Asimetría de la Información	18
Figura 3	Categoría 1: Riesgo de Sobreendeudamiento	19
Figura 4	Red de categorización	20
Figura 5	Nube de palabras	21

Resumen

En el presente proyecto de investigación se estableció como objetivo general determinar si el uso de la tarjeta de crédito es un mecanismo que permite el acceso a la inclusión financiera. El tipo de investigación es básica porque el objetivo principal es la obtención de nuevos conocimientos a través del enfoque cualitativo porque se busca conocer el porqué de un fenómeno y diseño fenomenológico a través del método inductivo ya que el estudio estuvo encaminado a descubrir nueva información la cual se llevó a cabo desde la percepción del investigador. Obteniendo como resultado que, en diversos sectores del país la población se encuentra limitada en el uso de herramientas tecnológicas, por lo que el usuario se encuentra limitado en conocer y hacer un uso adecuado de la tarjeta de crédito, concluyendo que la tarjeta de crédito es un mecanismo que permite el acceso a la inclusión financiera ya que permite lograr el bienestar financiero de la población, sin embargo, no basta con otorgar la tarjeta de crédito, sino que entiendan su uso, ya que su empleo inadecuado perjudica al consumidor llevándolo a terminar en centrales de riesgo que lo excluyen del sistema financiero.

Palabras clave: Inclusión, financiera, servicio, crédito, educación

Abstract

In this research project, it was established as a general objective to determine if the use of the credit card is a mechanism that allows access to financial inclusion. The type of research is basic because the main objective is to obtain new knowledge through the qualitative approach because it seeks to know the reason for a phenomenon and phenomenological design through the inductive method since the study was aimed at discovering new information which It was carried out from the perception of the researcher. Obtaining as a result that, in various sectors of the country, the population is limited in the use of technological tools, so the user is limited in knowing and making proper use of the credit card, concluding that the credit card is a mechanism that allows access to financial inclusion since it allows the financial well-being of the population to be achieved, however, it is not enough to grant the credit card, but rather that they understand its use, since its inappropriate use harms the consumer, leading him to finish in risk central that exclude it from the financial system.

Keywords: Inclusion, financial, service, credit, education.

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú, el uso de las tarjetas de crédito se ha incrementado debido a las facilidades que las entidades financieras brindan para su adquisición, tales como promociones y pago en cuotas extensas que, de forma inicial, no suele ser de impacto para sus bolsillos. De esta forma, la mayoría de personas adquieren estas tarjetas desconociendo el interés aplicado por la entidad financiera en las diversas acciones crediticias que realizan. Así también, no tienen un manejo adecuado del gasto que deben realizar, puesto que el consumo que realizan lo cargan a la tarjeta de crédito debido a la falta de dinero disponible (Bayas, 2020).

Moreno et al. (2017) señalaron que en la década de los 90 se evidenció un índice de manejo deficiente respecto a los recursos financieros, los cuales requieren de habilidades financieras y tecnológicas para su adecuado uso. Este tipo de conocimiento adquirido genera un impacto de gran relevancia en las decisiones financieras de los usuarios, por lo que el uso inconsciente de la tarjeta de crédito en el tiempo constituye un problema financiero en los usuarios a gran escala, impactando negativamente su esfera financiera a través de la acumulación de deudas por el mal uso que se les da.

La oferta de las tarjetas de crédito ha conllevado a que esta pierda la esencia de crédito que tiene como tal, toda vez que la entidad que brinda el crédito debe calificar y evaluar el crédito a otorgar, ya que mediante esto previene las futuras morosidades; sin embargo, esto se pierde por la presión de generar más ventas. La mala gestión de este recurso produce un desequilibrio, no solo en el ámbito financiero personal o de las familias en conjunto, sino también en la economía nacional de forma general, por lo que muchas de estas personas solicitan el crédito sin medir los ingresos que tienen, terminando en centrales de riesgo (Paredes, 2019).

Existen diversas entidades financieras que han implementado herramientas para la circulación del sistema financiero, siendo así que la aparición de las tarjetas de crédito reemplazó el uso de los billetes como medio de pago, el cual era conocido como dinero plástico. Este negocio está naturalmente en manos de

empresas inmensas que suministran estos servicios, siendo estas las entidades de crédito (Flores et al. 2015).

Schroeder et al. (2018) refirieron que los servicios que brindan estas entidades deben ser de calidad, los cuales consisten en el mejoramiento continuo para los consumidores permitiendo que se genere una ventaja competitiva, pues esto supone el nivel de excelencia que las empresas alcanzan para satisfacer las demandas que el público requiere. En ese contexto, un servicio de calidad no solamente está referido a la prestación del servicio adecuado, sino también supone el acceso, es decir la inclusión a nuestro sistema financiero.

Alianza global para la inclusión financiera (2018) preciso que la ausencia de intervención del Estado en la inclusión del sistema financiero genera una brecha entre el usuario con las herramientas tecnológicas que las instituciones financieras han incluido para el mejoramiento de sus servicios, puesto que, al no contar con las herramientas necesarias, el usuario está limitado de tener un mejor control de gastos generando un desbalance económico y perjudicial. Bajo este contexto, se esboza el problema general de esta investigación con esta interrogante: ¿Cuál es la importancia del empleo adecuado de la tarjeta de crédito como mecanismo de acceso a la inclusión financiera?

Del mismo modo, se plantean los problemas específicos del fenómeno estudiado: (a) ¿Cuáles son los beneficios de la inclusión financiera en el uso de la tarjeta de crédito?, (b) ¿Cómo influye la asimetría de la información en el uso de la tarjeta de crédito? y (c) ¿Cuáles son las causas del riesgo de sobreendeudamiento en los tarjetahabientes?

Justificación práctica, Pilar (2018) señaló que es necesario realizar la presente investigación, ya que es un derecho gozar de las herramientas que facilitan nuestra inserción en el sistema financiero, el cual es base pertinente para que el usuario se desarrolle y evolucione económicamente, aunque existe una escasez de información en cuanto al uso adecuado de la tarjeta de crédito. Por lo tanto, resulta pertinente abordar el tema a profundidad, permitiendo posibilitar la conceptualización y análisis de los hallazgos que se aproximen, sirviendo de herramienta para el desarrollo de investigaciones futuras.

Justificación teórica, Machuca (2021) mencionó que el mal empleo de las tarjetas de crédito genera un perjuicio económico. Este es el sobreendeudamiento, el cual seguirá generando la falta de pago de las deudas a raíz del escaso acceso a los servicios financieros y tecnológicos, los cuales tienen como base fortalecer la seguridad económica, evitando que el uso de las tarjetas de crédito sean un móvil para incrementar el endeudamiento, lo que trasciende en morosidad y resulta insostenible para el usuario.

Justificación metodológica, Palomino (2019) manifestó que es esencial brindar una exposición clara acorde a los objetivos planteados, los cuales deben estar orientados a una solución respecto al problema de investigación, de tal forma que se enumeren las razones en las que guarden sustento nuestra investigación siempre que resulte pertinente, conociendo los beneficios a obtenerse mediante las conclusiones del estudio, toda vez que esta nos permita contribuir con la mejora que tenemos en sociedad, siendo este el propósito de la investigación como tal.

En vigor a la aproximación problemática descrita, el objetivo general de esta investigación es determinar si el uso de la tarjeta de crédito es un mecanismo que permite el acceso a la inclusión financiera, y como objetivos específicos tenemos: (a) identificar los beneficios de la inclusión financiera en el uso de la tarjeta de crédito, (b) analizar el efecto de la asimetría de la información en el uso de la tarjeta de crédito y (c) advertir el riesgo de sobreendeudamiento en las tarjetahabientes.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente acápite se desarrollarán los antecedentes nacionales, así como internacionales siendo estos los estudios previos, los mismos que serán de utilidad para ampliar la gama de conocimiento del fenómeno estudiado; de igual importancia se desarrollara el marco teórico a miras de conceptualizar nuestro objeto de estudio.

San Miguel (2019) tuvo como objetivo advertir el empleo adecuado de la tarjeta de crédito otorgada por una entidad crediticia, la misma que busca el bienestar financiero. Se empleó el método cualitativo con el tipo de diseño no experimental. Se concluyó que existe correspondencia entre el desarrollo económico y el uso de los consumidores con la tarjeta de crédito, siendo así que sus alcances enmarcan que tener responsabilidad y diligencia, tendrá como resultado, generar un potencial historial de crédito posibilitando su acceso a un crédito futuro, y que un mal empleo de la misma lo excluirá de nuestro sistema financiero.

Díaz (2020) tuvo como objetivo establecer como influye el otorgamiento del crédito en la inclusión financiera. Se empleó el método cuantitativo con el tipo de diseño no experimental. Concluye con una diferencia entre el Perú y su relación con los países vecinos, obteniendo un mejor desarrollo respecto a las microfinanzas en estas últimas décadas, sin embargo, este crecimiento no ha sido significativo en los sectores rurales y zonas marginadas, por lo que los alcances de las medidas adoptadas con miras a la inclusión financiera no han alcanzado su cometido al existir carencias en herramientas tecnológicas e infraestructura con la población.

Cervantes et al. (2020) tuvieron como objetivo proponer acciones que se exterioricen con la implementación de políticas financieras causando un impacto de manera positiva en la afluencia de compras públicas en las micro y pequeñas empresas. El método utilizado es el cualitativo, mediante un diseño no experimental, transversal. Concluyeron que la inclusión financiera inició en el 2015, con un marco normativo amplio de políticas financieras. La misma que es importante porque combate la informalidad y crea competitividad en las empresas. En ese contexto, un mejoramiento en las políticas y con la intervención del Estado

apunta a una proyección de inclusión financiera global, tomando mayor relevancia en la crisis sanitaria que aquejo a la población.

De la Cruz (2019) tuvo como objetivo determinar la incidencia que consta entre las directrices para el acceso a los servicios financieros siendo estos de calidad en el marco de desarrollo económico por las entidades bancarias. El tipo de diseño que se utilizó es no experimental correlacional. Se concluyó que los elementos para el acceso a los servicios financieros siendo estos de calidad median de forma positiva en la progresión económico de las entidades bancarias, mostrando una relación directamente proporcional toda vez que mientras haya más canales para el acceso a servicios y productos financieros, los usuarios gozarán de mayores opciones para obtener un producto o ejecutar transacciones en una entidad, siendo esto un incremento en el número de colocaciones, sin dejar de lado la calidad del producto.

Bellido (2018) tuvo como objetivo estudiar la herramienta financiera emitida por las entidades financieras (tarjeta de crédito), su idoneidad y uso por los consumidores. Se empleó el método de tipo descriptivo. Se concluyó que, el consumidor adquiere una tarjeta de crédito para provecho propio, grupo familiar o social. Sin embargo, el Estado mediante sus normas ampara al consumidor sobre este hecho, de modo que, el consumidor debe de actuar con una diligencia ordinaria, conforme a lo señalado por Alfredo Bullard y Juan Espinoza, refiriendo que el consumidor que merece protección es aquel que actúa de manera razonable, el mismo que se genera expectativas de acorde a la información brindada por el proveedor.

Barboza (2018) tuvo como objetivo analizar la correspondencia que consta entre la inserción al sistema financiero con el desarrollo económico social de las personas. El enfoque fue cualitativo y comparativo. Utilizó el tipo diseño no experimental, el método empleado es el probabilístico de tipo intencional. Se concluyó que los programas sociales no han contribuido significativamente para el progreso de la sociedad debido a que todos los programas no han logrado articular y tener una visión estratégica conjunta destinada a disminuir la pobreza y que esto sea permanente en el tiempo, a raíz de la falta de compromiso de los Ministerios y ejecutantes de estos programas.

Barzola (2017) tuvo como objetivo coadyuvar con la implementación de políticas que posibiliten la inserción financiera en el sector rural a raíz de la reforma del Estado entre los años 2001 y 2003. Fue un estudio de enfoque cualitativo, utilizando como instrumento entrevistas a personajes relevantes en el ámbito. Concluyo que las iniciativas destinadas al mejoramiento guardan relación con la estructura del gobierno central y la distribución de sus competencias a través de sus distintas entidades y con la participación ciudadana, el nivel de profundidad al que se quiere llegara dependerá de las reformas que realice el Estado como actor que genera cambios en la colectividad.

Con la finalidad de enriquecer los conocimientos, se emplearon antecedentes internacionales.

Pin (2020) tuvo como objetivo analizar la afluencia en el empleo de las tarjetas de crédito en las economías de las familias de la parte norte de Guayaquil, para suscitar una adecuada conducción de la misma. Se utilizó el método descriptivo y el método analítico. Se concluyó que las personas adquieren o requieren las tarjetas de créditos sin tener un adecuado conocimiento previo sobre las obligaciones o beneficios, es más ni siquiera tienen un conocimiento general sobre el producto que adquieren para la realización de efectuar el pago de sus servicios y consumos.

Sornoza (2020) tuvo como objetivo analizar si el uso de las tarjetas de crédito quebranta la economía familiar de la parroquia Portoviejo. Se utilizó el método cuantitativo con diseño no experimental. Se concluyó que la causa por el cual los tarjetahabientes manejan las tarjetas de crédito es por no contar con efectivo disponible y optan por las tarjetas de crédito para pagar un servicio o adquirir un bien (suntuario o alimentación) esta práctica no solo se da en Ecuador sino también en otros países, esta masa de personas hacen una mala práctica de su tarjeta de crédito, ya que utilizan un dinero que no tienen y lo destinan en cuotas, por lo que el endeudamiento será mayor y en la actualidad la ciudad no se encuentra económicamente estable por lo que el sueldo básico no cubrirá los gastos de los diferentes productos o servicios.

Taboada y Villacreses (2018) tuvo como objetivo establecer habilidades competitivas de dirección que permitan disminuir el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en los hogares que residen en la Alborada VI Etapa. Se empleó método deductivo de tipo descriptivo. Se concluyó que de las diversas marcas que otorgan tarjetas de crédito reguladas por el Sistema Financiero Ecuatoriano, se pudo evidenciar que la tarjeta de crédito VISA ha tenido mayor demanda por los usuarios siendo la más solicitada en el mercado, tal es así que, esta herramienta de consumo ha sido la preferida de las familias porque les proporcionan muchos beneficios y su circulación es accesible en el mercado, sin embargo, el consumo masivo genera un problema sobreendeudamiento.

León y Mora (2018) tuvieron como objetivo conocer si los tarjetahabientes tienen un enfoque claro de lo que sucede cada vez que utilizan las tarjetas de crédito y consignan una pequeña porción de su economía al pago mínimo de éstas, así como determinar si las causas que motivan su utilización son realmente necesarias o existe un descontrol lo cual lo conlleva a la morosidad. Mediante un enfoque descriptivo – Analítico. Se concluyó lo relevante que son las tarjetas de crédito las cuales se han vuelto una herramienta financiera muy atractiva para los habitantes guayaquileños ya que les permite adquirir bienes y/o servicios sin abonar dinero en efectivo de forma inmediata, tal es así que el 60% de los encuestados indicó que posee más de una tarjeta de crédito y el 51 % las utiliza con frecuencia durante el mes provocando endeudamiento y en algunos casos morosidad.

Calderón (2016) tuvo como objetivo analizar los factores recurrentes que originan el incremento de la morosidad por consumo en las tarjetas de crédito. Se empleó el método de investigación cualitativo, inductivo y analítico. Se concluyó que el incremento de la morosidad se produce por el uso incorrecto de las tarjetas de crédito, debido a que los usuarios no toman en cuenta la capacidad de sus ingresos económicos y que en muchos casos estas resultan menores que las deudas adquiridas; aunado a ello la poca disponibilidad de dinero en efectivo que obliga a usar las tarjetas de crédito; otro de los factores que median es que los ecuatorianos carecen de cultura financiera y esto hace que se vuelvan más consumistas y no tengan capacidad de ahorro.

Así mismo plasmaremos las teorías halladas, las cuales nos permitirán desarrollar de forma conceptual el fenómeno de estudio de esta investigación.

La legislación nacional en amparo del derecho al acceso financiero, ha visto preciso crear instituciones que se encarguen de la regulación del mercado, delegando tal función a la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP “[SBS] la misma que tiene por finalidad enmarca la existencia e impulso del sistema competitivo y que esté a su vez, debe ser sólido y lo suficientemente confiable para que contribuya al desarrollo que tenemos en sociedad (Ley n.º 26702, 2018).

Los especialistas del Ministerio De Economía Y Finanzas [MEF] (2021) señalaron que en el Perú la inclusión financiera se encuentra regulada por su entidad, la misma que reconoce que, una parte de la población se encuentra excluida de servicios financieros de calidad a raíz de una dificultad de acceso en los distintos sectores del Perú, no permitiendo la implementación de herramientas tecnológicas para su desarrollo, de tal forma que no se generan los beneficios económicos que concibe su inserción en un régimen formal, desde una perspectiva universal.

Conforme al marco normativo del código de protección y defensa del consumidor en su art. 18, brinda aproximaciones que realiza el Estado, pues este mediante sus organismos autoriza a las empresas bancarias para la prestación de un servicio, de tal forma que las entidades que brindan un servicio están obligadas a que este responda al principio de idoneidad, la cual enmarca una estrecha relación entre el servicio brindado y lo que el consumidor espera de ello, es decir, sobre la naturaleza del producto o servicio y el propósito de satisfacción por el cual fue situado en el mercado (Ley n.º 29571, 2021).

Los especialistas financieros de la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (2015) precisaron que los consumidores tienen desconfianza del sistema financiero privado, pues tienen la creencia que adquirir sus productos o servicios, ocasionará un endeudamiento poniendo en peligro su patrimonio, esto se genera por la escasa información que manejan sobre estos servicios financieros.

Las malas decisiones al momento de hacer uso de la tarjeta crédito, versa de forma constante en la falta de análisis respecto a los precios, las comisiones,

tasas de interés y plazos de pago, lo cual responde al nivel de educación financiera que tienen los usuarios, pues contar con dicha educación involucra realizar un plan de presupuestos, administración adecuada del dinero, planificación de su uso en el tiempo y la facultad de elección respecto a los productos financieros que le puedan otorgar un beneficio mayor (Atkinson y Messy, 2018).

La educación financiera permite realizar un análisis e identificar ámbitos internos, tal como las áreas débiles que tiene todo usuario, para que pueda trabajar en ellas mejorándolas para su crecimiento, así también, en relación con los gobiernos, a estos les permite tener un amplio desarrollo sobre políticas enfocadas a las necesidades de la sociedad mediante estructuradas estrategias, con el único objetivo de alcanzar y permitir el acceso a la inclusión financiera como tal (García et al., 2017).

Gonzalo (2017) manifestó que el Estado en amparo del principio de subsidiariedad no participa entre las decisiones de los particulares, el cual reemplaza el esfuerzo para el acceso al crédito puesto que permite una activa actuación entre los particulares, pero a su vez deja inquietudes entre la población por cuanto se deja de lado la protección de aquellos elementos básicos que necesitan ser atendidos para que exista una armonía en la sociedad.

Cizur (2017) precisó que la denegación del crédito a un sector de la población deteriora los fines del bienestar social del Estado, puesto que lo coloca en una posición de inferioridad, el cual obliga que para la satisfacción de sus necesidades se involucren en un mercado de informalidad para su sostenibilidad económica.

Los especialistas de la Superintendencia de Banca y Seguros [SBS] (2021) mencionaron mediante el informe de estabilidad financiera que el endeudamiento a nivel global tiene una sustancial implicancia en la estabilidad del sistema financiero. Entonces, los deudores que tienen una carga de deuda elevada son más inseguros en los cambios constantes, en relación a sus ingresos se verán afectados de forma significativa, generando un menoscabo sobre su capacidad de pago, el cual afectará negativamente para una futura evaluación para una línea de créditos de las entidades financieras.

Sustein y Thaler (2017) manifestaron que el comportamiento humano al momento de emplear la tarjeta de crédito entrañan en cierto autocontrol, el mismo que genera un impacto en el ámbito económico, sin embargo, adoptar decisiones financieras idóneas es una constante compleja de mantener, ya que surge la existencia de un componente irracional, es decir, las personas en ese sesgo de falta de autocontrol tienden a querer consumir de manera apresurada, sin estimar en primera instancia los costes que se van a generar, lo que determina una toma de decisiones de forma irracional.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

La presente investigación emplea el tipo básico por lo que se pone de manifiesto ampliar el campo de conocimientos que serán de aporte al ámbito científico. Palomino (2019) señaló que mediante este tipo de investigación se expondrá cómo lograr abarcar el cumplimiento de los objetivos planteados, la misma que tiene por fin generar el aporte de conocimientos, sin tener necesariamente que mediar de su aplicación de forma inmediata, la cual, a su vez, es conocida como pura o teórica con el propósito de obtener un aporte de forma clara ampliando las teorías del ámbito científico ya existente.

Fuster (2019) precisó su realización investigativa parte del diseño fenomenológico, de tal forma que busque comprender las situaciones experimentadas acorde a una situación determinada desde la percepción que obtiene objeto de estudio. Asimismo, inquiriere de las experiencias y reflexiones respecto al fenómeno estudiado, así como su relación con el exterior permitiendo que mediante este diseño se logre llevar a cabo la investigación.

Sparkes y Devís (2021) refirieron la relevancia diseño narrativo al buscar expandir los medios de la investigación cualitativa, la misma que puede contener mecanismos metodológicos a través de la recolección de datos, análisis exhaustivo y formas novedosas que permitan amplia su campo de estudio.

Hernández y Mendoza (2018) manifestaron mediante el enfoque cualitativo surge la posibilidad de analizar el fenómeno objeto de estudio indagando y profundizando desde la percepción del investigador con interpretaciones y significados que, a diferencia del enfoque descriptivo, no buscar medir sino saber el porqué de un fenómeno; es por ello que la investigación emplea el enfoque cualitativo en vista de que, al no utilizarse instrumentos numéricos, implica un proceso de análisis más dinámico de una realidad en forma subjetiva.

Palomino (2019) manifestó que mediante el método inductivo la investigación estará encaminada a descubrir conceptos y formas nuevas de realizar la investigación documental, centrándose en el cómo y el porqué de un fenómeno

3.2 Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

Tabla 1

Matriz de Categorización

Categoría	Subcategoría	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3
Inclusión financiera (Caballero y Trivelli, 2018)	Digitalización financiera (García et al., 2021)	Educación financiera (Rivas y Parra, 2017)	Bienestar financiero (SBS, 2016)	El crédito como una fuerza (Fernandez, 2005)
Asimetría de la información (Pla, 2011)	Consumidor Razonable (Bullard, 2018)	Falta de transparencia (Raccanello et al., 2014)	Límites al monto del crédito (Wenner et al., 2007)	Comportamiento irracional o emotivo (Machuca, 2018)
Riesgo de sobreendeudamiento (Belén et al., 2016)	Gestión del riesgo (Lung y Tejada, 2005)	Historial crediticio y capacidad de pago (Lawrence, 2003)	Morosidad (Garrido, 2018)	Comercialización agresiva (Quesquén, 2018)

3.3 Escenario de estudio

El escenario de estudio de esta investigación versa en las entidades financieras, Ministerio de Economía y Finanzas, Superintendencia de Banca y Seguros, Indecopi, y especialistas relacionados al Derecho Financiero y Bancario, conjuntamente se hizo uso de las herramientas tecnológicas para llevar a cabo la entrevista a las personas que serán encuestadas, en amparo de las disposiciones de salud para evitar la proliferación del sars cov2.

Quintana (2006) refirió que el escenario en el cual pretende desarrollarse la investigación requiere de una aproximación con la realidad social u objeto de estudio, debiendo tener claro los actores o participantes que interactúen, así mismo, las variaciones del tiempo y lugar. En síntesis, obtener un cuadro completo de los aspectos más notables del fenómeno objeto de estudio.

3.4 Participantes

El presente trabajo se tomó en cuenta a los participantes a través de su experiencia y relevancia para nuestra investigación, siendo abogados especializados referentes al derecho financiero y bancario, para que nos puedan brindar y aportar con sus diversos conocimientos y nos den información contundente respecto a la coyuntura social que se vivió dentro de las empresas, para que nos permitan esclarecer y obtener más información referente a nuestro tema de investigación.

Palomino (2019) señaló que en toda investigación es primordial determinar participantes, puesto que estos nos brindarán la información esencial para la presente investigación, teniendo que ser especialistas en la materia puesto que en base a su discernimiento podrán aclarar los puntos discutidos, resaltando que esto no es duradero con el tiempo.

Tabla 2

Datos de los Participantes

Nombre	Edad	Profesión	Centro Laboral	Años de Experiencia
Jorge Antonio Machuca Vilchez	42	Abogado financiero	Superintendencia de Banca y Seguros (SBS)	+ 14 años
Marie Ann Roca Padilla	28	Contadora	Banco de la nación	+ 5 años
Oscar Alberto Biffi Ariza	42	Sub- Gerente	Oswill Motors	+ 10 años
Renzo Jhair Julca Mitma	27	Administrador	Banco de Crédito del Perú	+ 5 años
Sollange Rossana Biffi Filomeno	46	Gerente General	Oswill Motors	+ 14 años

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el desarrollo de la investigación, se utilizó dos técnicas y herramientas elementales: entrevista y análisis documental. En relación al primero, Hernández y Mendoza (2018) señalaron que una característica de la entrevista cualitativa es sobre la peculiaridad de ser más directa, intrínseca y maleable a diferencia de una

investigación cuantitativa, ya que se alterna en un intercambio de información con una persona.

Gómez y Cohen (2019) mencionaron que respecto al análisis documental el investigador se acentúa de manera directa en el contexto que pretende estudiar, reflexionando sobre cada hecho y su comportamiento, debiendo estar presto para analizar cada circunstancia por mínima que esta sea, ya que puede ser de gran aporte para la investigación.

Gómez y Cohen (2019) manifestaron que el investigador es el instrumento cuando la investigación es de enfoque cualitativo, pues será él mismo quién realice el trabajo al momento de recolectar los datos, empleando técnicas que sostendrán la investigación.

3.6 Procedimiento

El procedimiento empleado para recopilar los documentos bibliográficos, se basó en diversas plataformas digitales, priorizando aquellas que cuenten con relevancia a nivel internacional, a fin de obtener el mayor valor de objetividad y confianza posible. En ese contexto, las plataformas que sobresalen son: Google académico, Alicia concytec, Dialnet, Cybertesis, Scielo, entre otros, empleando términos concretos como Política de inclusión financiera, empleo inadecuado de la tarjeta de crédito, además se clasificó la información obtenida mediante un criterio analítico, para categorizar y relacionarlas con el objetivo del trabajo realizado.

3.7 Rigor científico

El rigor científico es la valoración de lo investigado a través de la aplicación de las audiencias pertinentes que pueden aclarar libremente los aspectos conceptuales empleados en el marco teórico; para ello se requiere emplear criterios importantes tales como: consistencia lógica, credibilidad, transferibilidad, confirmabilidad (Moreno, 2017).

Corral (2016) refirió que en relación a la consistencia lógica las observaciones realizadas pueden ser versátiles es por ello que, suele ser flexible, pues busca generar un sentido lógico entre la información recopilada por los investigadores, de

tal modo que los resultados serán semejantes, pues se trabaja en base a datos equivalentes en el campo y desarrollan el mismo análisis.

(Arias y Giraldo, 2011) como se citó en Fernández et al. (2019) sobre la credibilidad, la cual involucra la valoración de las circunstancias en las cuales la investigación logre ser reconocida como creíble; se alcanza cuando los instrumentos de recolección de datos utilizados por los investigadores sean fiables y a su vez se demuestre en los resultados del estudio elaborado en correspondencia con el proceso seguido en la investigación

Por otra parte, el criterio de transferibilidad involucra la eventualidad de hacer deducciones lógicas a contextos similares, ciñéndose en el nivel de aplicabilidad de los hallazgos y ver que tanto concuerdan ambos contextos, por ende, se establece que los resultados no abarcan lo general si no que se transfieren conforme al entorno que se aplique (Moreno, 2017).

(Moreno, 2017) menciona que la confirmabilidad permite entender el rol del investigador durante el trabajo de campo y equiparar sus alcances y limitaciones para controlar las posibles reflexiones que produce el fenómeno a investigar, dicha observación debe de ser objetiva y la exegesis de la información que se logra deberá ser equivalente a los hallazgos realizados sobre el mismo fenómeno.

3.8 Método de análisis de datos

El análisis de la información recopilada de los entrevistados se efectuará a través de la herramienta digital Atlas Ti, al respecto, (San Martín, 2016) refirió que es un instrumento de análisis de datos no cuantificables, el cual está orientado para optimizar la práctica metódica cualitativa y tiene como finalidad asistir en la fundamentación teórico-metodológico de la investigación.

3.9 Aspectos éticos

Se hizo uso de la resolución del consejo universitario 0262-2020 brindado por nuestro centro de estudios el cual delimita el código de ética para la realización de la investigación donde se ha enmarcado bajo juicios de cumplimiento de la autoría de tal forma que se respete el derecho a la propiedad intelectual; conducido primordialmente en aplicación de los instrumentos a fin de exponer mayor

objetividad, es por ello que es vital entender los valores sociales, la fragilidad y las expectativas de los sujetos permisibles de estudio, en principio del respeto ético de autonomía y los demás que incluye la resolución.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

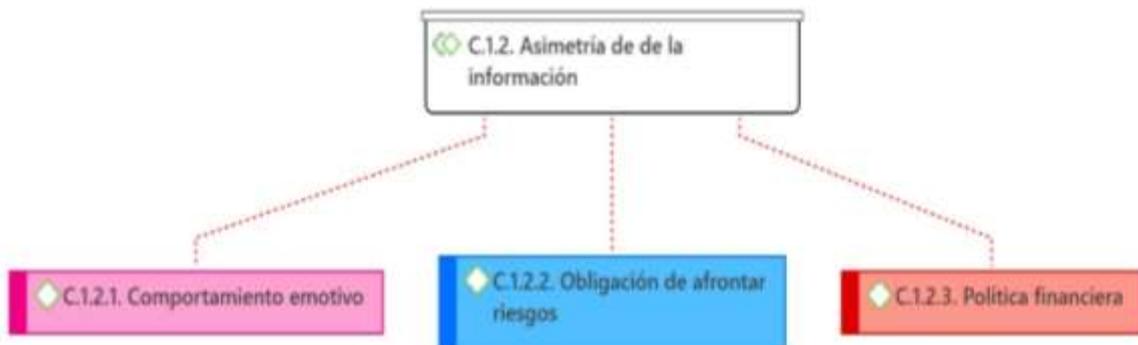
Figura 1
Categoría 1: Inclusión Financiera



A través de la primera figura se evidencia la primera categoría denominada Inclusión Financiera, de la cual se desglosan tres códigos relevantes; primero Bienestar financiero, el segundo Digitalización financiera y tercero Inclusión financiera, los cuales son importantes a nivel investigativo, de modo que nos permita redactar nuestro cuestionario con preguntas breves, pertinentes e innovadoras; desarrollado por los entrevistados durante la entrevista, la misma que recopila información y datos meramente sustanciales los cuales se utilizarán en la investigación con el propósito de alcanzar el cumplimiento de los objetivos y problemas.

Se evidencio que los entrevistados advierten y señalan que la inclusión financiera es un concepto amplio que abarca tres dimensiones esto es acceso, uso y calidad, sin embargo, no basta con incluir financieramente a las personas, sino que comprendan como se usa los productos que brinda nuestro sistema financiero lo cuales se acomodan al aprovechamiento por parte de la población con sus necesidades a miras de que todos estén incluidos financieramente a través de la digitalización financiera, la cual marca una diferencia relevante en el bienestar financiero, toda vez que contribuye en simultaneo al desarrollo económico y social de la población.

Figura 2
Categoría 2: Asimetría de la Información



La siguiente imagen representa la segunda categoría denominada Asimetría de la Información, donde se desprenden tres códigos sustanciales; primero Comportamiento emotivo, el segundo Obligación de afrontar riesgos y tercer código Política financiera, los mismos que permiten delimitar preguntas relevantes para nuestra investigación, las cuales fueron absueltas de forma satisfactoria por los participantes al llevar a cabo la entrevista permitiendo conceptualizar nuestro fenómeno de estudio.

Ahora bien, se tuvo como resultado que la asimetría de la información se manifiesta por diferentes situaciones, una de ellas es el escaso conocimiento sobre el uso adecuado del servicio financiero tarjeta de crédito la misma que guarda relación con problemas emotivos acorde su uso, así también se evidencia que ante un posible fraude o riesgo que se pueda producir con la tarjeta de crédito la entidad financiera tiene la obligación de afrontar los riesgos, hecho que las personas desconocen por tener una escasa educación financiera, por lo que resulta necesario integrar una política pública que permita mejorar el uso correcto de la tarjeta de crédito de modo que se optimice este servicio financiero.

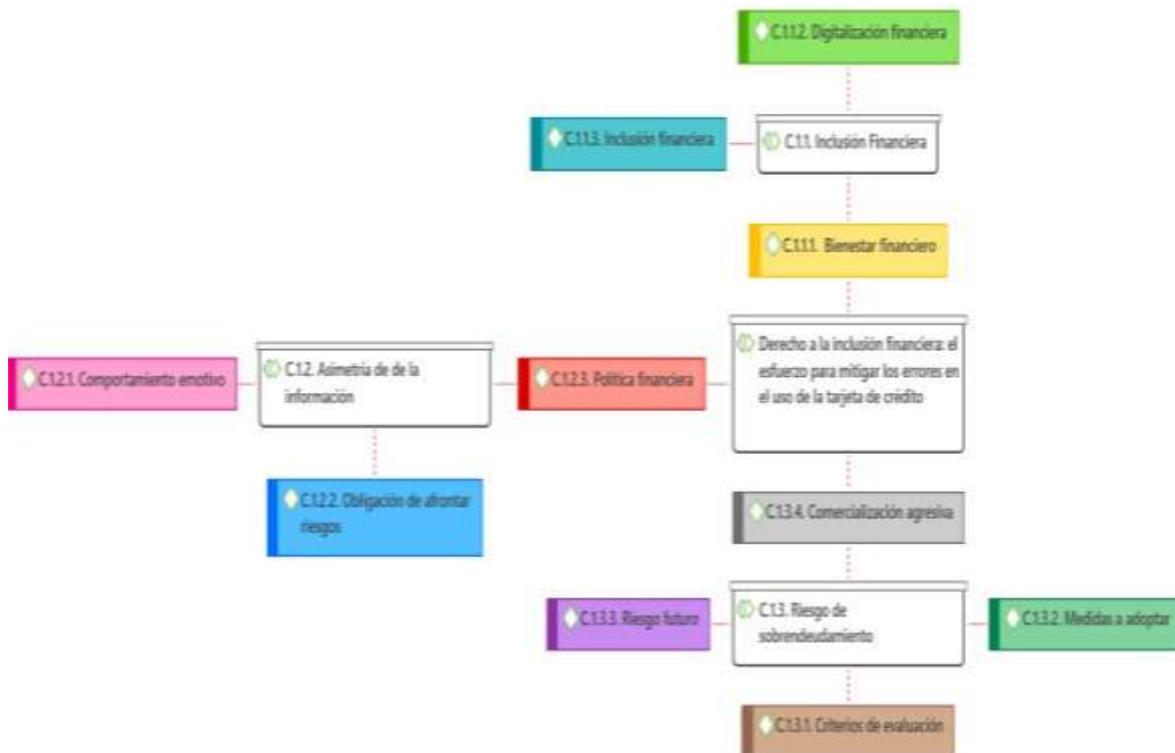
Figura 3
Categoría 3: Riesgo de Sobreendeudamiento



Mediante la siguiente figura se evidencia la tercera categoría denominada Riesgo de Sobreendeudamiento, de la cual se desligan cuatro códigos importantes; primero Criterios de evaluación, el segundo Medidas a adoptar, tercero Comercialización agresiva y cuarto código Riesgo futuro, los cuales permiten establecer preguntas lo suficientemente relevantes a nivel investigativo, las cuales que fueron absueltas por los participantes al efectuar la entrevista de manera eficiente.

Obteniendo como resultado que el Riesgo de sobreendeudamiento es producido por diversos factores, esto es cuando no se toma en cuenta criterios adecuados de evaluación para otorgar el servicio financiero tarjeta de crédito, por lo que genera la necesidad de que se logre adoptar medidas que permitan contrarrestar el riesgo de su uso, así también se evidencia otro factor tal como es la comercialización agresiva, donde por medio de una excesiva publicidad el consumidor solicita más de una tarjeta limitándolo e imposibilitando que a largo plazo pueda asumir los costos y gastos de la misma, así también se evidencia que las entidades otorgan las tarjetas de crédito sin evaluar los resultados de empleo de las personas no tomando en cuenta el riesgo futuro, esto se debe a que el mercado formal solo representa un 25% de la población, por lo que es complicado que se evalúen los resultados de su empleo, siendo así que las tarjetas de crédito son brindadas a jóvenes que se encuentran debajo de la población económicamente activa.

Figura 4
Red de categorización



En la presente figura se muestra la red de categorización, la cual ha sido obtenida por medio del programa atlas ti donde se evidencia como red principal nuestro título de investigación, de la cual se dependen nuestras categorías desarrolladas la mismas que posibilitan el desarrollo de nuestro fenómeno estudiado, permitiendo la elaboración de nuestra guía de entrevista, instrumento de suma utilidad que fue aplicado a los entrevistados mediante la cual obtuvimos una codificación esencial que es representada a través de la presente figura enmarcando un análisis de relación que permite un mejor entendimiento.

sistema financiero, lo cual guarda relación con Cizur (2017) quien preciso que el bienestar social es representado con el acceso al crédito a la población, por ende, al denegarle mencionado servicio, para la satisfacción de sus necesidades los obliga a involucrarse en un mercado de informalidad para su sustento económico.

De igual manera el participante RJJM consideró que la bancarización genera un mercado formal, donde se realizan transacciones de manera inmediata a través de distintos dispositivos electrónicos de tal forma que se pueda tener un mayor control respecto a los ingresos y egresos de las personas, del mismo modo Cervantes et al. (2020) quienes señalaron la importancia de la política nacional de inclusión financiera, toda vez que combate la informalidad y crea competitividad en las empresas, la misma que guarda relación con la Ley n.º 26702 (2018) la cual ampara el derecho al acceso financiero y enmarca la existencia de impulsar el sistema competitivo de tal forma que sea sólido, confiable y que contribuya al desarrollo en sociedad.

El participante JAMV señaló que el conocimiento financiero y el comportamiento emotivo no están relacionados, puesto que, el conocimiento recae en el uso y por otro parte el comportamiento emotivo está relacionado a la conducta humana, coincidiendo así con Bellido (2018) quien preciso que el consumidor debe de actuar con una diligencia ordinaria, conforme a lo señalado por Alfredo Bullard y Juan Espinoza, refiriendo que el consumidor que merece protección es aquel que actúa de manera razonable, de igual relevancia Sustain y Thaler (2017) manifestaron que el comportamiento humano genera un impacto en el ámbito económico, ya que la toma de decisiones financieras convergen en un complejo autocontrol, toda vez que tienden a generar consumo de manera apresurada, sin estimar en primera instancia los costes que se van a generar, lo que determina una toma de decisiones de forma irracional.

Del mismo modo SRBF señaló que el comportamiento emotivo es transcendental toda vez, que al otorgarle el crédito a una persona que tiene poca experiencia en el manejo de tarjetas de crédito, solo la perjudicaría ya que en el ámbito psicológico el consumidor al realizar pagos con la tarjeta de crédito no es consciente del gasto realizado por no visualizarlo en efectivo, lo cual se relaciona con Pin (2020) quien señaló que esto se debe a las personas adquieren o requieren

las tarjetas de créditos sin tener un adecuado conocimiento previo sobre las obligaciones o beneficios, es más ni siquiera tienen un conocimiento general sobre el producto que adquieren para la realización de efectuar el pago de sus servicios y consumos, tomando relevancia Atkinson y Messy (2018) quienes mencionaron que las malas decisiones al momento de usar la tarjeta de crédito, versa en la falta de educación financiera que tienen los usuarios respecto a los productos financieros.

Ahora bien el participante RJJM señaló que para la otorgación de la tarjeta de crédito se debe considerar criterios como los ingresos del cliente tomando en cuenta variables como su edad, experiencia en el sistema financiero, capacidad de ahorro, ya que con ello se podrá realizar una buena evaluación y de esta forma no incrementar la morosidad a la que todos los clientes y entidades están expuestos, no obstante Calderon (2016) a diferencia los criterios a considerar, preciso que el incremento de morosidad es generado por el uso incorrecto de las tarjetas de crédito, y por la carencia de cultura financiera, ello se refuerza con lo manifestado por los especialistas de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP [SBS] (2021) quienes determinaron que los deudores con carga elevada son inseguros y esto genera un menoscabo en su capacidad de pago irrumpiendo su estabilidad en el sistema financiero.

En relación a la premisa anterior la participante MARP, señaló las medidas a adoptar para el mejoramiento de la tarjeta de crédito, sería un monitoreo respecto al consumo habitual y al presentarse una transacción inusual, la entidad use todos los medios para comunicarse con el consumidor, fundamento que discrepa con Díaz (2020) quien determino que las condiciones de su otorgamiento no ha sido significativo en los sectores rurales y zonas marginadas por lo que los alcances de la estrategia de inclusión financiera no ha alcanzó su cometido al existir carencias en herramientas tecnológicas e infraestructura, lo cual es reforzado por los especialistas del Ministerio De Economía Y Finanzas [MEF] (2021) quienes reconocieron que una parte de la población se encuentra excluida de servicios financieros de calidad a raíz de una dificultad de acceso en los distintos sectores del Perú lo que genera que no se inserten en un régimen formal.

Por otro lado el participante OABA preciso medidas preventivas con la finalidad de evitar el riesgo de sobreendeudamiento, enmarcando la importancia de la cultura financiera y que para mitigar el riesgo es necesario que las personas tengan educación financiera ya que con ello se garantizaría un buen uso de la tarjeta de crédito, en ese contexto León y Mora (2018) refirió que los tarjetahabientes no tienen un enfoque claro de las causas que motivan su utilización lo cual conlleva que incurran en morosidad, siendo así que mayor parte de la población posee más de una tarjeta y la población restante la usa con frecuencia provocando endeudamiento y morosidad, de acuerdo con García et al. (2017) preciso que la educación financiera permite analizar e identificar áreas débiles de los usuarios, permitiendo que puedan mejorar, lo que delimita un desarrollo amplio enfocado a políticas que viabilicen alcanzar el objetivo de ser incluidos financieramente de forma razonable.

Para concluir SRBF considero la importancia de integrar políticas financieras, partiendo desde la educación básica, ya que mayoría de personas accede al crédito por insistencia de las entidades bancarias sin tener cultura financiera, teniendo como resultado un gasto desmedido y una inadecuada administración perjudicando su récord crediticio con el posible final de terminar en Infocorp, de forma similar Taboada y Villacreses (2018) enfatizaron que las tarjetas de crédito tienden a tener mayor demanda por los usuarios porque les proporcionan muchos beneficios que la entidad bancaria les ofrece y su circulación es accesible en el mercado, sin embargo, el consumo masivo genera un problema de sobreendeudamiento, que en contraste con Gonzalo (2017) señalo que esto es permitido por el rol de subsidiariedad que mantiene el Estado frente a las decisiones de los particulares, dejando de lado la protección al consumidor y su relación con el uso de las tarjetas de crédito.

V. CONCLUSIONES

- 1) Se determinó que la tarjeta de crédito es un mecanismo que permite el acceso a la inclusión financiera, toda vez que permite alcanzar el bienestar financiero de la población, sin embargo, no basta con otorgar la tarjeta de crédito, sino que comprendan su uso, ya que al usarlo de forma inadecuada perjudica al consumidor conllevando que termine en centrales de riesgo que lo excluyen del sistema financiero.
- 2) Se identificó que la inclusión financiera en relación al uso adecuado de la tarjeta de crédito, permite un mayor acceso y crecimiento económico de lo que resulta una herramienta rápida al momento de realizar un consumo o efectuar el pago de un servicio y a su vez genera un buen historial crediticio, sin embargo, se evidenció que una parte de la población no cuentan con herramientas tecnológicas que permiten el aprovechamiento de los beneficios que ofrece el sistema financiero.
- 3) Se evidencio que el conocimiento financiero por parte del consumidor no es suficiente, ya que al momento de consumir predomina el ámbito emocional por encima de la razón, por lo que no hay autocontrol de los gastos generados, y en casos de fraude o algún riesgo externo, el consumidor desconoce que la entidad se hace responsable, pues su función es monitorear el uso de la tarjeta de crédito bajo un estándar de habitualidad, por lo que, si evidencian algún cambio, es su obligación informar al consumidor usando todos los medios necesarios.
- 4) Se evidencio que solicitar más de una tarjeta de crédito imposibilita al consumidor de tener un control de plazos y gastos al punto de que la deuda sea insostenible conllevando a que incurran en morosidad, de lo que se advierte que el riesgo de sobreendeudamiento es producido por la misma entidad financiera, ya que en su interés de seguir reclutando clientes sin evaluar adecuadamente la capacidad de pago de las personas. por lo que, para mitigar el riesgo de sobreendeudamiento, las personas deben identificar sus debilidades, esto se logra con educación financiera, ya que con ello se garantiza el buen uso de la tarjeta de crédito.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda que el Estado implemente políticas públicas sobre educación financiera en los colegios a nivel secundario, pues ayudara a los jóvenes a desarrollar habilidades financieras lo cual será un factor determinante que tendrá un valor positivo en el bienestar social, pues generara una cultura financiera, de tal forma, que se reduzcan las brechas de información al margen de la morosidad permitiendo el crecimiento económico de las personas y familias consecuentemente un desarrollo social.

Se recomienda que se mejoren las estrategias de inclusión financiera, puntualmente en el uso de las tarjetas de crédito, que en coordinación con la SBS brinden capacitaciones de forma activa sobre los errores más latentes que se da en el empleo de la tarjeta de crédito, asimismo es necesario que optimicen el servicio a través de la digitalización de tal forma que al estar incluidos financieramente puedan ser capaces de realizar un plan de presupuestos, administración adecuada del dinero, planificación de su uso en el tiempo y la facultad de elección respecto a los productos financieros que le puedan otorgar un beneficio mayor.

Se recomienda que realicen talleres sobre el desarrollo de habilidades financieras, de tal forma que se pueda desarrollar la habilidad de inteligencia financiera, con el propósito de que el usuario cuente con el conocimiento básico para que este sea un consumidor diligente evitando que realice compras masivas e innecesarias, ya que al tratarse de un aspecto intrínseco, esto puede evolucionar de manera progresiva, lo cual creará un patrón de habitualidad y será capaz de organizarse en las finanzas personales.

Se recomienda que, las entidades financieras cuenten con personal altamente capacitado para realizar una evaluación previa al usuario antes de otorgarle la tarjeta de crédito y evitar que posean muchas tarjetas de crédito de modo que se garantice su capacidad de pago, asimismo brindar a detalle información completa referente al porcentaje, ventajas y desventajas en uso de la tarjeta de crédito, con la finalidad de que el usuario esté capacitado al momento de contratar este servicio.

REFERENCIAS

- Atkinson, A. y Messy, A. (2018). Midiendo la alfabetización financiera: resultados de la OCDE / red internacional de educación financiera, documentos de trabajo de la OCDE sobre finanzas, seguros y pensiones privadas. París, OCDE Publishing.
https://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/oecd_caf_financial_education_latin_americaes.pdf
- Banco mundial. (2018). Alianza Global para la Inclusión Financiera.
<https://plataformapyme.es/es-es/Internacional/OtrasInstituciones/Paginas/SMEForum.aspx>
- Bayas, D. (2020). Factores que influyen en el endeudamiento con tarjetas de crédito en los tarjetahabientes de clase socioeconómica media en Guayaquil.
<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19282/1/UPS-GT002994.pdf>
- Barzola, E. (2017). La lucha por la inclusión. Como un actor colectivo delinea políticas públicas. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos).
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/7534/Barzola_fe.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barboza, P. (2018) Propuesta de política pública de inclusión financiera para el desarrollo humano en el Perú (Tesis de Doctorado, Universidad César Vallejo).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31710/barboza_zp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bellido, Y. (2018) La idoneidad en las tarjetas de crédito: a propósito de las denuncias ante los órganos competentes de Indecopi durante los años 2013-2015 (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). Recuperado de:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9681/Bellido_ay.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Bullard, A. (2018). ¿Es el consumidor un idiota? El falso dilema entre el consumidor razonable y el consumidor ordinario. Revista de la competencia y la Propiedad Intelectual. vol. 10.

<https://revistas.indecopi.gob.pe/index.php/rcpi/article/view/76/74>

Calderón, J. (2016). Incremento del índice de morosidad en las tarjetas de crédito del sector financiero periodo 2010-2014 (Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil). Recuperado de:

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13532/1/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20-%20JOSELYN%20CALDERON%20APOLO-%20INCREMENTO%20DEL%20INDICE%20DE%20MOROSIDAD%20EN%20LAS%20TARJETA.pdf>

Cervantes, D., Tello, L., y Rojas, P. (2020). Inclusión financiera e impacto sobre las compras públicas en MYPES. (Tesis de Maestría, Universidad del Pacífico). Recuperado de:

https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2929/CervantesDenis_Tesis_maestria_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Champi, M. y Lovatón, B. Actitudes hacia el consumo de bebidas alcohólicas en alumnos de instituciones educativas de Cusco-2017.

<https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/1398>

Cizur, T. (2017). Las dos dimensiones del sobreendeudamiento: protección del consumidor y estabilidad financiera en la Unión europea, en la prevención del sobreendeudamiento privado. hacia un préstamo y consumo responsable.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=694014>

Corral, Y. (2016). Validez y fiabilidad de las investigaciones cualitativas. Revista Arjé, 196-209.

<http://arje.bc.uc.edu.ve/arj20/art19.pdf>

Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera. (2015).

<https://www.mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf>

- De La Cruz, J. (2019). Factores para el acceso a los productos y servicios financieros de calidad y su incidencia en el crecimiento económico de las entidades bancarias - periodo 2017. (Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo).
https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/12526/delacruzasmata_janneth.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Díaz, J. (2020). El Microcrédito y su relación con la inclusión financiera en el distrito de Chota, 2018. (Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo).
https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/8706/D%c3%adaz_Plaza_Joel_Vladimir.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dominguez, M. y Briceño, I. (2013). Aspectos éticos en la investigación cualitativa. Revista de enfermería neurológica, 12(3), 118-121.
<https://revenferneuroenlinea.org.mx/index.php/enfermeria/article/view/167/167>
- Fernández, R. et al. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas.
<http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390>
- Fernández, E. (2005). Análisis de la transparencia del costo del crédito en el comercio corporativo. (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos).
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/2709/Fernandez_ce.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. Propósitos y Representaciones, 7(1), 201-229.
<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Flores et al. (2015). El uso de las tarjetas de crédito y débito en la sociedad actual. Revista Caribeña de Ciencias Sociales.
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2015/08/tarjetas-credito.html>

García et. al. (2017). La educación financiera en américa latina y el caribe: Situación actual y perspectivas.

https://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf

Garrido, K. (2018). Causas de morosidad en los clientes con tarjetas de crédito de Instituciones Financieras en Trujillo 2018. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo).

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24010/garrido_nk.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonzalo, R. (2017). Nuevo Derecho concursal chileno. Santiago, Thomson Reuters.

Gómez, G y Cohen, N. (2019). Metodología de la investigación ¿para qué? Argentina, Teseo.

http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_par_a_que.pdf

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, México: Editorial Mc Graw Hill Education.

<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

León, M., y Mora, C. (2018). Consecuencias de pagar montos mínimos en tarjetas de crédito en el Ecuador. (Tesis de grado, Universidad de Guayaquil).

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37526/1/TUTOR%20ING%20SIMON%20PARRALES%20-THESIS%20MICHELLE%20LEON%20Y%20CESAR%20MORA.pdf>

Ley n.º 26702. (2018). Ley general del sistema financiero y del sistema de seguros y orgánicas de la superintendencia de banca y seguros. Diario oficial el peruano.

<https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/26702.pdf>

Ley n.º 29571. (2021). Código de protección y defensa del consumidor. Diario el peruano.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/codigo-de-proteccion-y-defensa-del-consumidor-ley-n-29571-538113-1/>

- Lung, E., y Tejada, I. (2005). Gestión del riesgo operativo dentro del riesgo crediticio en una empresa financiera: El caso de un Banco Peruano. (Tesis de maestría, Universidad del pacífico).
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2199/Elizabeth_%20Tesis_maestria_2005.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Machuca, J. (2021). Manual del consumidor financiero peruano. Aspectos legales y procedimentales. Lima, Universidad de ciencias aplicadas.
<http://dx.doi.org/10.19083/978-612-318-323-3>
- Ministerio de economía y finanzas. (2021). Política nacional de inclusión financiera.
https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/PNIF_Formato_2_Evaluacion_implementacion.pdf
- Moreno et al. (2017). Nivel de educación financiera en escenarios de educación superior. Un estudio empírico con estudiantes del área económico-administrativa.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/ries/v8n22/2007-2872-ries-8-22-00163.pdf>
- Moreno, A. (2017). La rigurosidad científica: validez y confiabilidad en los paradigmas cuantitativo y cualitativo. Tema de Investigación Central de la Academia, 113-125.
<https://revistaensayosmilitares.cl/index.php/tica/article/view/169/192>
- Noreña, et al. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. Aquichan vol. 12 no.3.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972012000300006
- Paredes, E. (2019) Calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial de Lima Metropolitana. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal.
<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3844/PAREDES%20PAREDES%20ELIZABETH%20-%20MAESTRIA.pdf;jsessionid=091BDCF96A71633AEB94B7143CF7F6DB?sequence=1>

- Palomino G, L. (2019). El ABC de la investigación. Lima –Perú: Nitidagraph S.A.C.
<https://www.amazon.com/-/es/Lutgarda-Palomino-Gonzales-ebook/dp/B083Z7B4W2>
- Pin, I. (2020) Efectos del uso de las tarjetas de crédito en hogares del sector norte de Guayaquil (Tesis de pregrado, Universidad de Guayaquil).
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/55018/1/TESIS%20FINAL%2824%29.pdf>
- Pilar, G. (2018). Inclusión financiera en el Perú: análisis de los principales determinantes.
https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/43017/Tesis%20-%20Inclusion%20Financiera%20en%20el%20Perú%20análisis%20de%20los%20principales%20determinantes_.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pla, A. (2011). Problemas de la asimetría de información en las pymes un aporte para la reducción del racionamiento del crédito a empresas pymes en la Argentina. (Tesis doctorado, Universidad de Buenos Aires).
http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tesis/1501-1205_PlaAJ.pdf
- Quintana, A. (2006). Psicología: Tópicos de actualidad. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
<http://www.ubiobio.cl/miweb/webfile/media/267/3634305-Metodologia-de-Investigacion-Cualitativa-A-Quintana.pdf>
- Quesquén, A. (2018). La asimetría informativa y su influencia en el sobreendeudamiento del consumidor en las relaciones de consumo por tarjetas de crédito Chimbote 2017. (Tesis pregrado, Universidad César Vallejo).
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22826/quesqu_en_aa.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rivas, E., y Parra, H. (2017). Importancia de la educación financiera en el desarrollo social.
<https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/14004/1/2017-Importancia-educacion-desarrollosocial.pdf>
- San Martín, D. (2014). Teoría fundamentada y Atlas. ti: recursos metodológicos para la investigación educativa. Revista electrónica de investigación

educativa, 16(1), 104-122.

<http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v16n1/v16n1a8.pdf>

San Miguel, V. (2019). La tarjeta de crédito en el sistema financiero peruano como un mecanismo de acceso al crédito: límites y posibilidades Repositorio institucional de la Universidad de Lima.

<http://doi.org/10.26439/ulima.tesis/8043>

Schroeder et al. (2018). Administración de operaciones. (5 ed.). McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

https://books.google.com.pe/books/about/ADMINISTRACION_DE_OPERACIONES.html?id=hiqKtgAACAAJ&redir_esc=y

Sornoza, F. (2020). Análisis del uso de las tarjetas de crédito y su incidencia en la economía familiar de la parroquia Portoviejo.

<http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/2350/1/FRANCISCO%20SORNOZA%20BRIONES%20PROYECTO%20DE%20TITULACION.pdf>

Sparkes, A. C, y Devís Devís, J. (2021). Investigación Narrativa y sus formas de análisis: Una visión desde la educación física y el deporte.

<https://www.studocu.com/es-mx/document/benemerita-universidad-autonoma-de-puebla/literatura/art-sparkes-devis-investigacion-narrativa/27497792>

Superintendencia de Banca y seguros. (2021). Informe de estabilidad financiera.

https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/pub_InformeEstabilidad/Informe%20de%20Estabilidad%20Financiera_2021-I.pdf

Superintendencia de Banca y Seguros (2016). Bienestar financiero y el rol de la Educación financiera.

https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/PUB-NOTA-POLITUCA/2020/Nota_SBS_N_6.pdf

Sunstein, C. y Thaler, R. (2017). Un pequeño empujón (nudge): el impulso que necesitas para tomar las mejores decisiones en salud, dinero y felicidad,

Editorial: Taurus, 2017. p. 21.

<http://www.scielo.org.co/pdf/soec/n35/1657-6357-soec-35-00221.pdf>

Trivelli, C. y Caballero, E. (2018). ¿Cerrando brechas? Las estrategias nacionales de inclusión financiera en América latina y el Caribe. Instituto de Estudios Peruanos.

http://repositorio.iep.org.pe/bitstream/handle/IEP/1132/Carolina-Trivelli_Elena-Caballero_Cerrando-brechas-estrategias-nacionales-inclusion-financiera-Am%C3%A9rica-Latina-Caribe.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Wenner, M., Navajas, S., Trivelli, C., y Tarazona, A. (2007). Manejo del riesgo crediticio en Instituciones financieras rurales en América Latina.

<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Manejo-del-riesgo-crediticio-en-instituciones-financieras-rurales-en-Am%C3%A9rica-Latina.pdf>

ANEXOS

Anexo 1

Tabla de categorización

PROBLEMAS	OBJETIVOS	CATEGORIA	SUBCATEGORIA	CÓDIGOS
P.G ¿Cuál es la importancia del empleo adecuado de la tarjeta de crédito como mecanismo de acceso a la inclusión financiera?	O.G: Determinar si el uso de la tarjeta de crédito es un mecanismo que permite el acceso a la inclusión financiera. O.E.1: Identificar los beneficios de la inclusión financiera en el uso de la tarjeta de crédito.	Inclusión Financiera	Digitalización financiera	Bienestar financiero Digitalización financiera Inclusión financiera Comportamiento emotivo Obligación de afrontar riesgos Política financiera
P.E.1: ¿Cuáles son los beneficios de la inclusión financiera en el uso de la tarjeta de crédito?	O.E.2: Analizar el efecto de la asimetría de la información en el uso de la tarjeta de crédito	Asimetría de la información	Consumidor razonable	
P.E.2: ¿Cómo influye la asimetría de la información en el uso de la tarjeta de crédito?	O.E.3: Advertir el riesgo de sobreendeudamiento en las tarjetahabientes	Riesgo de sobreendeudamiento	Gestión del riesgo	Criterios de evaluación Medidas a adoptar Riesgo futuro
P.E.3: ¿Cuáles son las causas del riesgo de sobreendeudamiento en los tarjetahabientes?				Comercialización agresiva

ANEXO 2

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: **“Derecho a la inclusión financiera: el esfuerzo para mitigar los errores en el uso de la tarjeta de crédito”**

Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brindan mis compañeros también es confidencial.

Se me ha explicado también que si decido participar en la investigación puedo retirarme en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.

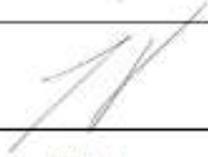
Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo qué cosas voy a hacer durante la misma.

Lima, 29 de abril de 2022

Nombre del participante: Jorge Antonio Machuca Vilchez

DNI: 40934293

CAL: 41666


FIRMA



Investigador

Reyner Liberato Lanto

DNI: 48252678



Investigador

Oscar Orlando Veliz Culqui

DNI: 73966329

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: **“Derecho a la inclusión financiera: el esfuerzo para mitigar los errores en el uso de la tarjeta de crédito”**

Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brindan mis compañeros también es confidencial.

Se me ha explicado también que si decido participar en la investigación puedo retirarme en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo qué cosas voy a hacer durante la misma.

Lima, 28 de abril de 2022

Nombre del participante: *Renzo Shair Julia Mitma*

DNI: *76640000*


FIRMA



Investigador
Reyner Liberato Lanto
DNI: 48252678



Investigador
Oscar Orlando Veliz Cuiqui
DNI: 73966329

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: **“Derecho a la inclusión financiera: el esfuerzo para mitigar los errores en el uso de la tarjeta de crédito”**

Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brindan mis compañeros también es confidencial.

Se me ha explicado también que si decido participar en la investigación puedo retirarme en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo qué cosas voy a hacer durante la misma.

Lima, 10 de mayo de 2022

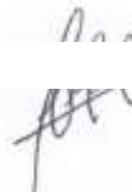
Nombre del participante: Marie Ann Roca Padilla

DNI: 70551628


FIRMA



Investigador
Reyner Liberato Lanto
DNI: 48252678



Investigador
Oscar Orlando Veliz Culqui
DNI: 73966329

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: **“Derecho a la inclusión financiera: el esfuerzo para mitigar los errores en el uso de la tarjeta de crédito”**

Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brindan mis compañeros también es confidencial.

Se me ha explicado también que si decido participar en la investigación puedo retirarme en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo qué cosas voy a hacer durante la misma.

Lima, 29 de abril de 2022

Nombre del participante: Sollange Rossana Biffi Filomeno

DNI: 71216065



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Reyner Liberato Lanto', is written above a horizontal line.

Investigador

Reyner Liberato Lanto

DNI: 48252678

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Oscar Orlando Veliz Culqui', is written above a horizontal line.

Investigador

Oscar Orlando Veliz Culqui

DNI: 73966329

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: **“Derecho a la inclusión financiera: el esfuerzo para mitigar los errores en el uso de la tarjeta de crédito”**

Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brindan mis compañeros también es confidencial.

Se me ha explicado también que si decido participar en la investigación puedo retirarme en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo qué cosas voy a hacer durante la misma.

Lima, 29 de abril de 2022

Nombre del participante: Oscar Alberto Biffi Ariza

DNI: 07587291



A handwritten signature in black ink.

Investigador

Reyner Liberato Lanto

DNI: 48252678

A handwritten signature in black ink.

Investigador

Oscar Orlando Veliz Culqui

DNI: 73966329

ANEXO 3
FICHA DE ENTREVISTA

Dirigido a especialistas en Derecho Financiero, Derecho Bancario; abogado especialista, trabajador del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y trabajador de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

Título: Derecho a la inclusión financiera: el esfuerzo para mitigar los errores en el uso de la tarjeta de crédito.

Nombre del entrevistado: Machuca

Sexo: Masculino

Ocupación:

Fecha de entrevista: 12/05/2022

Entrevistadores: Liberato Lanto, Reyner y Veliz Culqui, Oscar Orlando

Questionario

1.- ¿Cree usted que la inclusión financiera marca una diferencia relevante en el bienestar financiero? ¿Por qué?

Si, la inclusión financiera es un concepto amplio que abarca tres dimensiones: primero acceso, el cual se entiende en la posibilidad de que las personas puedan acceder al sistema financiero; el uso, donde la personas comprendan como se usa los productos, esto se logra con educación financiera y finalmente calidad, que es buscar que los productos que brindan las empresas se acomoden a las necesidades del público, estas dimensiones apuntan al bienestar de la población.

2.- ¿Considera usted, que debe integrarse una política financiera que permita mejorar el uso correcto de la tarjeta de crédito? ¿Por qué?

Si, es necesario una política financiera, porque la tarjeta de crédito acarrea un sobreendeudamiento, puesto que las personas usan de forma indebida la tarjeta, por tanto, se tiene que optimizar este servicio financiero.

3.- ¿Cuáles cree que serían las medidas a adoptar para contrarrestar el riesgo en el empleo de la tarjeta crédito? ¿Por qué?

Existe una norma, la resolución SBS 5570-2019, el cual tiene por objeto mitigar el riesgo en el uso de la tarjeta de crédito respecto a los servicios asociados, de tal

forma que, para disponer del efectivo, es necesario solicitarlo a la entidad, ya que se considera riesgoso.

4.- ¿Cree usted, que el comportamiento emotivo al usar la tarjeta de crédito es por la falta de conocimiento de los tarjetahabientes con la entidad que brinda el servicio financiero? ¿Por qué?

No, el comportamiento emotivo va por emociones, de acuerdo a la apariencia esto genera que las personas vivan sobreendeudadas por problemas emotivos, el cual está ligado a un mal uso emotivo.

5.- ¿Cree usted, que la digitalización financiera genere un impacto positivo en la incidencia de morosidad? ¿Por qué?

No, el impacto de la digitalización es eventualmente negativo, la ventaja hallada es que solo facilita los pagos para no estar en mora, sin embargo, a largo plazo ocasiona que una persona sea desorganizada con el dinero. Por ejemplo, si quieres hacer una adquisición, abres el aplicativo, en este caso Rappi, el cual está vinculado a tu tarjeta de crédito, no eres consciente de cuánto dinero tienes en la tarjeta o cuanto ya te sobró limitaste, simplemente eres consciente de que estás realizando un consumo más. Entonces este aplicativo, no muestra cuál es tu línea, cuanto de consumo haces, si quieres verificar, tienes que revisar otro aplicativo, del banco en el que estés. Entonces, la digitalización te hace comprar más cosas inconscientemente.

6.- ¿Cree usted, que la tarjeta de crédito es un elemento que aporta a la inclusión financiera? ¿Por qué?

Si, porque esto hace que se genere un historial crediticio y con ello se cree una reputación financiera, siendo un potencial sujeto de crédito, donde verifican que tan buen pagador eres.

7.- ¿Cree usted, que las entidades que otorgan tarjetas de crédito evalúan los resultados de su empleo por los tarjetahabientes tomando en cuenta el riesgo futuro? ¿Por qué?

No, esto se debe a que el mercado formal es pequeño siendo un 25% la población económicamente activa, es complicado evaluar los resultados en su empleo, puesto

que las tarjetas de crédito son brindadas a jóvenes lo cuales se encuentran debajo de la pea y por tanto no hay un verdadero análisis por la falta de madurez.

8.- ¿Cuáles son los criterios adecuados de evaluación para otorgar este servicio financiero? ¿Por qué?

Los criterios que deben tomarse en cuenta, son una debida evaluación de ingresos menos egresos, esto sería una perfecta evaluación porque se podría ver cuánto tiene disponible para pagar con ello se obtendría el cargo correcto de endeudamiento, entonces existen tarjetas con condiciones que se amoldan a las posibilidades del consumidor, claro que esta que el riesgo es mayor cuando el crédito es elevado. Aquí se presenta la paradoja de las tarjetas, la clásica suele ser más cara que la black, puesto que son otorgadas a personas que recién ingresan, no tienen un control, les falta conocimiento y experiencia.

9.- ¿Cree usted, que el riesgo de sobreendeudamiento es generado por la comercialización agresiva de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?

Si, existen varios factores, esto se encuentra inmerso en una excesiva publicidad que acarrea un tema emocional en el consumidor, así también se presenta el caso de personas que solicitan más de una tarjeta, lo cual es complicado al asumir que las fechas de pago van a variar, por lo que podría ser el límite, pero superar a 3 o más no es para nada inteligente, esto les genera desorden, costo, gastos. La colocación es importante, si ya posee 2 tarjetas no debería tener más.

10.- ¿Considera Usted, que la entidad financiera tiene la obligación de afrontar los riesgos que se presente por el uso de la tarjeta de crédito, sin tener que realizar un cobro adicional por seguro? ¿Por qué?

El consumidor que se hace responsable por los fraudes, es porque se encuentra poco informado, dado que si se realiza un reclamo sobre consumos que pueden producirse, es decir consumos no reconocidos, esto saldrá a nuestro favor, por lo que la entidad si se haría responsable. Entonces, es menester de la entidad monitorear lo que sucede ya que se comprende que existe un patrón de habitualidad en varios consumidores, y cuando este se rompe, el banco debería interferir y la norma dice que esto lo debe controlar la entidad, y si se presenta un fraude, se presume que el banco debió verificarlo, y asume tal responsabilidad. Lo que les falta a las personas, es educarse financieramente y saber sus derechos.

FICHA DE ENTREVISTA

Dirigido a especialistas en Derecho Financiero, Derecho Bancario; abogado especialista, trabajador del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y trabajador de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

Título: Derecho a la inclusión financiera: el esfuerzo para mitigar los errores en el uso de la tarjeta de crédito.

Nombre del entrevistado: Renzo

Sexo: Masculino

Ocupación:

Fecha de entrevista: 12/05/2022

Entrevistadores: Liberato Lanto, Reyner y Veliz Culqui, Oscar Orlando

Cuestionario

1.- ¿Cree usted que la inclusión financiera marca una diferencia relevante en el bienestar financiero? ¿Por qué?

Sí, debido a que al estar todos bancarizados se hacen transacciones monetarias más seguras y se tendría todo fiscalizado y formalizado.

2.- ¿Considera usted, que debe integrarse una política financiera que permita mejorar el uso correcto de la tarjeta de crédito? ¿Por qué?

Sí, debido a que la mayor parte de las personas no saben usar una tarjeta y realizan algunas disposiciones de efectivo desconociendo la tasa de interés que tiene este producto.

3.- ¿Cuáles cree que serían las medidas a adoptar para contrarrestar el riesgo en el empleo de la tarjeta crédito? ¿Por qué?

Que las entidades financieras que otorgan estos productos sean las responsables de fomentar la educación en el uso de las tarjetas de crédito a sus clientes, porque esto conlleva a incrementar la morosidad en los clientes.

4.- ¿Cree usted, que el comportamiento emotivo al usar la tarjeta de crédito es por la falta de conocimiento de los tarjetahabientes con la entidad que brinda el servicio financiero? ¿Por qué?

Sí, ya que las entidades financieras otorgan tarjetas sin la debida información como

tasa de interés, ciclo de facturación, tasas si en caso se dispone de efectivo, indicar que a mayor plazo son mayores los intereses, etc.

5.- ¿Cree usted, que la digitalización financiera genere un impacto positivo en la incidencia de morosidad? ¿Por qué?

Sí, porque el usuario ya no tendría que ir a un banco físicamente a realizar sus pagos si no desde el equipo celular o en la computadora, realizar sus pagos y transacciones.

6.- ¿Cree usted, que la tarjeta de crédito es un elemento que aporta a la inclusión financiera? ¿Por qué?

No, ya que esto no determina un comportamiento crediticio confiable, hay personas que aceptan las tarjetas de crédito y no las usan, se debería considerar también la capacidad de ahorro en una tarjeta de débito, posibilidad de adquirir un seguro financiero, o préstamos personales.

7.- ¿Cree usted, que las entidades que otorgan tarjetas de crédito evalúan los resultados de su empleo por los tarjetahabientes tomando en cuenta el riesgo futuro? ¿Por qué?

Algunas entidades si toman en cuenta esto, es por ello que proceden con las reducciones de línea al ver que el cliente se está sobre endeudando o el bloqueo de la disposición de efectivo si en caso el banco lo considera riesgoso.

8.- ¿Cuáles son los criterios adecuados de evaluación para otorgar este servicio financiero? ¿Por qué?

Se debería considerar los ingresos, segmentación de cliente tomando en cuenta variables como edad, experiencia en el sistema financiero, capacidad de ahorro porque estos factores llevaran a hacer una buena evaluación y de esta forma no incrementar la morosidad a la que todos los clientes y entidades están expuestas.

9.- ¿Cree usted, que el riesgo de sobreendeudamiento es generado por la comercialización agresiva de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?

Sí, ya que hay entidades que no toman en cuenta la capacidad de endeudamiento del cliente y otorgan a pesar de eso muchas tarjetas con líneas incluso altas donde el cliente si usa todas no tendrá la capacidad para poder pagarlas.

10.- ¿Considera Usted, que la entidad financiera tiene la obligación de afrontar los riesgos que se presente por el uso de la tarjeta de crédito, sin tener que realizar un cobro adicional por seguro? ¿Por qué?

Sí, y se está aplicando parcialmente debido a la ley contra la usura, sin embargo, las entidades deberían tener una mayor responsabilidad frente a esto, asumiendo los riesgos y tal vez con esto las evaluaciones crediticias que hacen las entidades sean más responsables y más conservadoras.

FICHA DE ENTREVISTA

Dirigido a especialistas en Derecho Financiero, Derecho Bancario; abogado especialista, trabajador del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y trabajador de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

Título: Derecho a la inclusión financiera: el esfuerzo para mitigar los errores en el uso de la tarjeta de crédito.

Nombre del entrevistado: Marie Ann

Sexo: Masculino

Ocupación:

Fecha de entrevista: 12/05/2022

Entrevistadores: Liberato Lanto, Reyner y Veliz Culqui, Oscar Orlando

Cuestionario

1.- ¿Cree usted que la inclusión financiera marca una diferencia relevante en el bienestar financiero? ¿Por qué?

Si, porque al estar incluidos financieramente se va a poder tener un mayor control de los usuarios respecto de sus ingresos y con ello crear un ambiente de un mercado formalizado.

2.- ¿Considera usted, que debe integrarse una política financiera que permita mejorar el uso correcto de la tarjeta de crédito? ¿Por qué?

Si, porque muchas personas incurren en errores al momento de su utilización y esto trae consecuencias negativas financieramente, ya que los intereses que tiene este producto, puede llevarlos a un sobreendeudamiento.

3.- ¿Cuáles cree que serían las medidas a adoptar para contrarrestar el riesgo en el empleo de la tarjeta crédito? ¿Por qué?

Que las entidades que brindan este servicio, hagan un monitoreo respecto al consumo habitual de cada cliente y al presentarse una transacción inusual, bloquear la operación y comunicarse con el cliente por todos los medios necesarios para su validación.

4.- ¿Cree usted, que el comportamiento emotivo al usar la tarjeta de crédito es por la falta de conocimiento de los tarjetahabientes con la entidad que brinda el servicio

financiero? ¿Por qué?

Si, porque no son conscientes de las causas negativas que podría generarse en el sistema financiero.

5.- ¿Cree usted, que la digitalización financiera genere un impacto positivo en la incidencia de morosidad? ¿Por qué?

Si, porque el usuario tendría mayor posibilidad de realizar los pagos desde cualquier dispositivo electrónico a su alcance y ahorrar tiempo de ir a la entidad financiera.

6.- ¿Cree usted, que la tarjeta de crédito es un elemento que aporta a la inclusión financiera? ¿Por qué?

Si, porque con ello podrían generar un historial crediticio y esto a su vez permitirá que pueda acceder a créditos altos.

7.- ¿Cree usted, que las entidades que otorgan tarjetas de crédito evalúan los resultados de su empleo por los tarjetahabientes tomando en cuenta el riesgo futuro? ¿Por qué?

No, porque otorgan los créditos por encima del monto de ingreso que percibe el usuario.

8.- ¿Cuáles son los criterios adecuados de evaluación para otorgar este servicio financiero? ¿Por qué?

Los criterios adecuados para una correcta evaluación, sería evaluar sus ingresos y egresos, con ello se tendrían el valor real que el cliente percibe y así otorgar un crédito adecuado.

9.- ¿Cree usted, que el riesgo de sobreendeudamiento es generado por la comercialización agresiva de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?

Si, ya que, las entidades financieras en su afán de captar clientes, generan presión en sus trabajadores y estos a su vez, no realizan una correcta evaluación para el otorgamiento de la tarjeta de crédito.

10.- ¿Considera Usted, que la entidad financiera tiene la obligación de afrontar los riesgos que se presente por el uso de la tarjeta de crédito, sin tener que realizar un cobro adicional por seguro? ¿Por qué?

Si, porque siendo las entidades quienes brindan este servicio, también tienen la

obligación de asumir las consecuencias negativas que se podrían dar, y no dejar desprotegido al consumidor.

FICHA DE ENTREVISTA

Dirigido a especialistas en Derecho Financiero, Derecho Bancario; abogado especialista, trabajador del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y trabajador de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

Título: Derecho a la inclusión financiera: el esfuerzo para mitigar los errores en el uso de la tarjeta de crédito.

Nombre del entrevistado: Solange

Sexo: Masculino

Ocupación:

Fecha de entrevista: 12/05/2022

Entrevistadores: Liberato Lanto, Reyner y Veliz Culqui, Oscar Orlando

Cuestionario

1.- ¿Cree usted que la inclusión financiera marca una diferencia relevante en el bienestar financiero? ¿Por qué?

Personalmente, creo que una inclusión financiera, enmarca una diferencia importante en nuestro bienestar financiero, debido que, uno como consumidor siempre espera el poder acceder a un crédito o préstamo bancario con la finalidad de poder realizar proyectos personales o profesionales.

2.- ¿Considera usted, que debe integrarse una política financiera que permita mejorar el uso correcto de la tarjeta de crédito? ¿Por qué?

Sí considero que debe integrarse una política financiera, pero desde una educación secundaria, en vista que muchos de nosotros accedemos a un crédito por insistencia de las mismas entidades bancarias sin tener una cultura financiera, resultando perjudicial para muchas personas, mismas que por no saber administrar y comparar sus ingresos con sus créditos, gastan más de lo que deben, terminando en Infocorp y perjudicando su récord crediticio.

3.- ¿Cuáles cree que serían las medidas a adoptar para contrarrestar el riesgo en el empleo de la tarjeta crédito? ¿Por qué?

No hay unas medidas a adoptar, de manera general creo yo, porque el acceder a un crédito o préstamo, dependerá únicamente de nosotros y como te mencionaba,

es perjudicial cuando una persona no tiene una educación financiera, ya que, los bancos, creo yo, no van a estar investigando que persona ha recibido o no una educación a nivel financiero, si no que confían en estas personas, insertándolas al sistema financiera.

4.- ¿Cree usted, que el comportamiento emotivo al usar la tarjeta de crédito es por la falta de conocimiento de los tarjetahabientes con la entidad que brinda el servicio financiero? ¿Por qué?

Si, el comportamiento emotivo, es trascendental puesto que, si se le otorga un crédito a una persona que nunca ha manejado anteriormente una tarjeta de crédito, resultaría perjudicial, ya que se ha evidenciado que muchos de estos hacen un mal manejo de éstas, sobregirando su línea de crédito, en vista que se ha comprobado psicológicamente que a la persona que paga con una tarjeta de plástico no siente ese gasto que ha realizado, a diferencias de que si realizara el pago en efectivo.

5.- ¿Cree usted, que la digitalización financiera genere un impacto positivo en la incidencia de morosidad? ¿Por qué?

No, por el contrario genera un impacto negativo, porque la incidencia de morosidad de las personas resultan perjudiciales, pues los estancan financieramente, malogrando así, su récord crediticio, por ejemplo actualmente yo he denunciado administrativa ante Indecopi al banco BBVA, en vista que raíz de la pandemia, por el impacto económico que sufrimos todos no pude cancelar, las cuotas del crédito personal que tenía, ya que las actividades fueron suspendidas, es así que ante la reactivación me apersona al banco, a fin de poder negociar el pago de las cuotas faltantes y llegamos a un acuerdo, el cual venía cumpliendo puntualmente por varios meses y de la noches a la mañana, me doy con la sorpresa a través de una notificación, que me habían reportado a la central de riesgo como morosa, pese a que yo estaba cumpliendo con los pagos y no se me habría notificado oportunamente, tal accionar, generando así un perjuicio a mi persona en vista que, figuro como mal pagador cerrándome así, las puertas del sistema financiero.

6.- ¿Cree usted, que la tarjeta de crédito es un elemento que aporta a la inclusión financiera? ¿Por qué?

No, porque actualmente, el principal elemento es la tarjeta de débito, cual se nos otorga cuando empezamos a trabajar en alguna empresa o cuando decidimos

ahorrar ya que, no requiere de una evaluación previa para el otorgamiento de esta tarjeta.

7.- ¿Cree usted, que las entidades que otorgan tarjetas de crédito evalúan los resultados de su empleo por los tarjetahabientes tomando en cuenta el riesgo futuro? ¿Por qué?

Yo creo que sí, evalúan los resultados de los tarjetahabientes en vista que, el resultado que obtengan dependerá muchas veces, que te aumenten la línea de crédito, de modo que, si no fueras un buen pagador, correrían un riesgo de que incumplas con los pagos.

8.- ¿Cuáles son los criterios adecuados de evaluación para otorgar este servicio financiero? ¿Por qué?

Creo yo, que el principal criterio evaluado es cuanto percibe mensualmente y respecto de ello se le otorgara una línea de crédito.

9.- ¿Cree usted, que el riesgo de sobreendeudamiento es generado por la comercialización agresiva de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?

Si, creo que es uno de los principales riesgos, en vista que, los bancos ofrecen a diestra y siniestra tarjetas de crédito a cualquier persona.

10.- ¿Considera Usted, que la entidad financiera tiene la obligación de afrontar los riesgos que se presente por el uso de la tarjeta de crédito, sin tener que realizar un cobro adicional por seguro? ¿Por qué?

No considero que la entidad financiera tenga que afrontar los riesgos, por el uso de la tarjeta, por lo que, si es necesario, la contratación de un seguro, en vista que, ante cualquier incidencia este seguro pueda cubrir el pago de crédito y que no sea requerido a un familiar como un tercero.

FICHA DE ENTREVISTA

Dirigido a especialistas en Derecho Financiero, Derecho Bancario; abogado especialista, trabajador del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) y trabajador de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS).

Título: Derecho a la inclusión financiera: el esfuerzo para mitigar los errores en el uso de la tarjeta de crédito.

Nombre del entrevistado: Oscar Ariza

Sexo: Masculino

Ocupación:

Fecha de entrevista: 12/05/2022

Entrevistadores: Liberato Lanto, Reyner y Veliz Culqui, Oscar Orlando

Cuestionario

1.- ¿Cree usted que la inclusión financiera marca una diferencia relevante en el bienestar financiero? ¿Por qué?

Creo que la inclusión financiera si marca una diferencia con el bienestar financiera porque, el que una persona sea incluida en el ámbito financiero ya hace que este genere un historial crediticio que con un buen manejo puede hacer que en un futuro pueda acceder a grandes créditos que le permitan poder emprender, invertir o adquirir algún bien.

2.- ¿Considera usted, que debe integrarse una política financiera que permita mejorar el uso correcto de la tarjeta de crédito? ¿Por qué?

Si debe integrarse una política financiera que permita mejorar el uso correcto de la tarjeta de crédito, en vista que un mal manejo puede ser perjudicial para los usuarios de estas, ya que generaría un sobre endeudamiento lo cual resultaría negativamente en su historial crediticio limitando el acceso a otros créditos.

3.- ¿Cuáles cree que serían las medidas a adoptar para contrarrestar el riesgo en el empleo de la tarjeta crédito? ¿Por qué?

Se tiene que empezar por la educación, ya que si desde muy jóvenes no nos educan financieramente seríamos como un civil que le brinden un arma para la guerra y al no saberla usar moriríamos pronto, resultando así en el ámbito

financiero, sin un conocimiento previo de cómo darle un buen uso de las tarjetas de crédito podría causar que terminemos como reportados a la central de riesgo como mal pagador.

4.- ¿Cree usted, que el comportamiento emotivo al usar la tarjeta de crédito es por la falta de conocimiento de los tarjetahabientes con la entidad que brinda el servicio financiero? ¿Por qué?

Claro que es por falta de conocimiento, en vista que si a una persona le das una tarjeta con el que pueda comprar cosas sin tener dinero, puede sobregirar estos créditos gastando más de lo que percibe mensualmente lo cual lleva a que incumpla con los pagos y sería perjudicial para esto.

5.- ¿Cree usted, que la digitalización financiera genere un impacto positivo en la incidencia de morosidad? ¿Por qué?

Claro que genera un impacto positivo en los usuarios de las tarjetas de crédito, siempre y cuando sepan hacer buen uso de estas, de modo que es sabido que muchas de las tarjetas de crédito brindan beneficios como el cashback que regresa un pequeño porcentaje por nuestras compras, genera millas que puede canjearse en viajes y otras promociones.

6.- ¿Cree usted, que la tarjeta de crédito es un elemento que aporta a la inclusión financiera? ¿Por qué?

Si, es un elemento que aporta a la inclusión financiera pero también lo sería las tarjetas de débito puesto que para estas última el solicitarla y acceder a una es más fácil ya sea a través de su centro de trabajo o con la finalidad de ahorrar.

7.- ¿Cree usted, que las entidades que otorgan tarjetas de crédito evalúan los resultados de su empleo por los tarjetahabientes tomando en cuenta el riesgo futuro? ¿Por qué?

Si deben tomar en cuenta el riesgo futuro, ya que si no evalúan bien podrían generar que a las personas que otorgan los créditos no paguen sus líneas y genera pérdidas para las entidades financieras.

8.- ¿Cuáles son los criterios adecuados de evaluación para otorgar este servicio financiero? ¿Por qué?

Primero deben evaluar los ingresos que perciben mensualmente y si es primera vez que tendrán un crédito brindarles uno bajo a fin de evaluar su forma de pago.

9.- ¿Cree usted, que el riesgo de sobreendeudamiento es generado por la comercialización agresiva de las tarjetas de crédito? ¿Por qué?

Si, muchas veces el sobreendeudamiento es generado por las propias entidades bancarias ya que últimamente ofrecen tarjeta de crédito hasta por teléfono, siendo diferente hace años anteriores que pedían más requisitos.

10.- ¿Considera Usted, que la entidad financiera tiene la obligación de afrontar los riesgos que se presente por el uso de la tarjeta de crédito, sin tener que realizar un cobro adicional por seguro? ¿Por qué?

Si debería afrontar los riesgos, pues como entidad deben evaluar bien a quien otorgan sus créditos y prever todo tipo de incidencias.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PALOMINO GONZALES LUTGARDA, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Derecho a la inclusión financiera: el esfuerzo para mitigar los errores en el uso de la tarjeta de crédito", cuyos autores son LIBERATO LANTO REYNER, VELIZ CULQUI OSCAR ORLANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Junio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PALOMINO GONZALES LUTGARDA DNI: 22422843 ORCID: 0000-0002-5948-341X	Firmado electrónicamente por: LUPALOMINOG el 21-07-2022 18:57:52

Código documento Trilce: TRI - 0313421