



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**

**El sobreendeudamiento con tarjetas de crédito y la situación
socioeconómica de las familias del Distrito de Chimbote –
2021.**

**TESIS PARA OTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Economista**

AUTORES:

Campomanes Castillo, Evelyn Myrella (ORCID: 0000-0070-0264-5455)

Solon Dulce, Juan Carlos (ORCID: 0000-0070-0264-5470)

ASESOR:

Dr. Cojal Loli, Bernardo (ORCID: 0000-0002-4011-7866)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria:

Dedicamos este proyecto principalmente a Dios, por habernos dado la vida y porque si su apoyo no hubiéramos podido llegar a este momento tan importante de nuestra formación profesional. En segundo lugar a nuestros padres por siempre darnos su apoyo incondicional. A nuestros hermanos por apoyarnos en momentos difíciles que pasamos durante nuestra formación profesional. A nuestros amigos más cercanos por el grupo de estudio que formamos y sin el cual no hubiéramos cumplido esta meta.

Agradecimiento

Agradecemos en primer lugar a Dios pues si su bendición y su amor no hubiéramos llegado a donde estamos actualmente. A nuestros padres, hermanos y demás familiares por su apoyo incondicional y por estar pendientes de nosotros. A nuestros docentes por compartirnos sus conocimientos y apoyo para terminar nuestra carrera con éxito.

Índice de contenidos

Dedicatoria:	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de gráficos y figuras.....	V
Resumen	VII
Abstract	VIII
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	3
FUNDAMENTACION CIENTÍFICA.....	5
SOBRE ENDEUDAMIENTO	5
TARJETAS DE CREDITO.....	6
SITUACION SOCIOECONOMICA	6
III. METODOLOGÍA.....	7
3.1. Tipo y diseño de investigación	7
3.2. Variables y Operacionalización:.....	8
3.3. Población, muestra y muestreo.....	8
3.3.1 Población:	8
3.3.2 Muestra:.....	9
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:.....	9
3.5. Procedimientos:	10
3.6. Método de análisis de datos:.....	10
3.7. Aspectos éticos:	11
IV. RESULTADOS.....	11
V.DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
VI. REFERENCIAS	36
VII ANEXOS.....	42

Índice de gráficos y figuras

Figura N°1 Genero.....	18
Figura N° 2 Edad.....	19
Figura N°3 Grado de estudios.....	19
Figura N°4 Situación actual.....	20
Figura N°5 Número de miembros de la Unidad Familiar.....	20
Figura N°6 Hijos que dependen económicamente	21
Figura N°7 Ingresos mensuales	21
Figura N°8 Ahorro de dinero	22
Figura N°9 Actualmente está pagando un crédito	22
Figura N°10 Disposición de alguna tarjeta de crédito	23
Figura N°11 Razón por la cual acepto contratar la tarjeta de crédito	23
Figura N°12 Número de tarjetas de crédito	24
Figura N°13 Habitualmente usa las tarjetas de crédito	24
Figura N°14 Utiliza con responsabilidad las tarjetas	25
Figura N°15 Frecuencia de uso de la tarjeta de crédito.....	25
Figura N°16 Conocimiento de riesgos al no pagar sus tarjetas de crédito.....	26
Figura N°17 Conocimiento de las penalidades que se aplican por el atraso de pago de las tarjetas de crédito	26
Figura N°18 Conocimiento de la tasa de interés por usar las tarjetas de crédito	27
Figura N°19 Medio de pago con tarjeta de crédito que utiliza al comprar	27

Figura N°20 Mayor proporción de compra con su tarjeta de crédito	28
Figura N°21 Si le ofrecen algún descuento utiliza la tarjeta de crédito.....	28
Figura N°22 Motivación que llevo a utilizar su tarjeta de crédito	29
Figura N°23 Cumplimiento de los pagos con su tarjeta de crédito	29
Figura N°24 Pago de sus tarjetas de crédito en su totalidad	30
Figura N°25 Pago de mora.....	30
Figura N°26 Deudas Pendientes de Pago	31
Figura N°27 Circunstancia que tuvo inconveniente para pagar su tarjeta	31
Figura N°28 Programa mediante una agenda sus deudas	32
Figura N°29 Realizo retiros en efectivo con su tarjeta de crédito	32
Figura N°30 Acreedores que estén reclamado pagos atrasados	33
Figura N°31 Banco realiza llamadas para regularizar pagos	33
Figura N°32 Alguna vez se encontró registrado en INFOCORP	34
Figura N°33 Porcentaje de ingresos destinados al pago de sus tarjetas	34
Figura N°34 Excede la capacidad de pago mensual	35
Figura N°35 Planifica sus ahorros en los próximos meses	35
Figura N°36 Cantidad gastada con tarjeta de crédito el mes pasado	36
Figura N°37 Situación económica después de pagar sus tarjetas de Crédito.....	36
Figura N°38 Deudas del mes superan mis ingresos	37
Figura N°39 El sobre endeudamiento afecta la situación económica	37

Resumen

La presente investigación tiene como propósito conocer los efectos del sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en la situación socioeconómica de las familias de los Distritos de Chimbote 2021. La Metodología que se utilizó será de tipo aplicada experimental y descriptiva, se utilizara el método hipotético deductivo y el método inductivo deductivo, también se utilizó la encuesta como técnica de la investigación y el cuestionario como instrumento, el cual fue aplicado a los usuarios de los bancos en el distrito de Chimbote. Como resultado de la presente investigación se llegó a la conclusión que el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito trae consigo efectos negativos en la situación socioeconómica de las familias del Distrito de Chimbote 2021, además cabe mencionar que la situación del sobreendeudamiento está motivada por factores vinculados a la significación de prestigio social, la influencia de la publicidad en decisiones de compra y las facilidades de pago existentes.

Palabras clave: Sobreendeudamiento, situación socioeconómica.

Abstract

This research aims to understand the effects of over-indebtedness with business credit cards in the socioeconomic situation of families District Chimbote 2021. The methodology used is experimental and descriptive applied type, deductive hypothetical method and deductive inductive method is used, surveys and research technique, which was applied to users of commercial banks in the District were also used Chimbote. As a result of this investigation it was concluded that the over-indebtedness with credit cards business credit brings negative effects on the socio-economic situation of families in the District of Chimbote 2021, also worth mentioning that the situation of over-indebtedness is motivated by factors linked to the significance of social prestige, the influence of advertising on purchasing decisions and existing payment facilities.

Keywords: Over-indebtedness, Socioeconomic Situation.

I. INTRODUCCIÓN

Dada la coyuntura actual, la expansión del virus SRAS-CoV2 ha ocasionado un aumento exorbitante de la deuda de los hogares alrededor del mundo (Barba A & Pivetti, 2019). La pandemia ocasionada por el COVID-19 ha generado repercusiones devastadoras por la crisis económica, siendo los más afectados las familias (Altangerel, 2020). Camboya uno de los países con menos número de contagiados (709 actualmente), se calcula que aproximadamente que 1,76 millones de puestos de trabajo se perderán a causa del COVID-19, y la mayoría de esas familias recurrirán al crédito para poder subsistir (World Bank, 2020).

Por otro lado se dieron nuevas proyecciones en cuanto a crecimiento económico se refiere para los países de América Latina y el Caribe, lo cual significa cambios en el modelo de globalización, en el comercio internacional y las estructuras de la organización productiva. (CEPAL, 2020). Para este año, solo 15 economías tendrán un superávit fiscal y 174 países obtendrán déficits (FMI, 2020). Dichos déficits conllevan al sobreendeudamiento de los países, ya sea con bonos del gobierno local o internacional. Por otro lado, existen los préstamos de entidades internacionales como el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional (IEDEP, 2020).

En nuestro país la cuarentena ocasionada por el virus SRAS-CoV2 está dejando a casi todas las familias del país vulnerables, reduciendo su presupuesto familiar cada vez más y más permitiéndoles adquirir los productos alimenticios necesarios para poder subsistir. También están las familias quienes tienen que recurrir a endeudarse con el sistema financiero puesto que ya se quedó sin ahorros porque ya dispusieron de ellos para cubrir sus gastos. (CPI, 2020).

En el Perú el plan económico para enfrentar al COVID-19, se aprobaron medidas que equivalen a S/142 272 millones, de las cuales S/54 703 millones son medidas

para mitigar la emergencia en la etapa de concentración, S/87 569 millones son medidas para poner al Perú en marcha en la etapa de reactivación (MEF, 2020).

Sin embargo, el consumo con tarjeta de crédito se ha desacelerado en los últimos meses del nuevo coronavirus. En abril su uso tan solo creció 2.6% frente al periodo del año anterior, cuando antes de la pandemia crecía a doble dígito según el (BCRP, 2020). “Saben que el futuro es incierto, las expectativas de la gente no son las mejores. Hay mucha gente que han reducido sus ingresos y están ajustando la billetera, están controlando su gasto de tarjeta” (Acosta, 2020).

Ante la actual situación que pasamos es pertinente formularnos el siguiente problema ¿De qué manera se relaciona sobreendeudamiento con tarjetas de crédito comerciales y la situación socioeconómica de las familias del Distrito de Chimbote – 2021?

La presente investigación busca explicar de qué manera se relaciona el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en la situación socioeconómica de las familias del Distrito de Chimbote - 2021, la cual podrá ser utilizada en las distintas entidades financieras y servirá como fuente de consulta para posteriores investigaciones con problemas similares para evitar el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito comerciales debido a los efectos que trae en la situación socioeconómica de las familias.

Como resultado del sobreendeudamiento con tarjetas de crédito, las consecuencias no sólo afectan al propio consumidor sino a toda la sociedad. Por tal motivo, esta problemática guarda relación con entidades consumidores y financieras, por lo cual para nuestra investigación tenemos como objetivos identificar: Analizar el nivel de endeudamiento con tarjetas de créditos de las familias del Distrito de Chimbote – 2021; Identificar la capacidad de endeudamiento con tarjetas de crédito de las familias en el Distrito de Chimbote – 2021 identificar la cultura financiera con el uso de tarjetas de créditos de las

familias del Distrito de Chimbote – 2021; Analizar la situación socioeconómica de las familias afectadas con sobreendeudamiento en el Distrito de Chimbote – 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En la actualidad en el Perú, los problemas generados por el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito comerciales se deben no solo a su uso de manera irresponsable por parte de las familias, sino también manera que las entidades financieras venden dicho producto. Al decir agresividad comercial nos referimos a su fácil acceso a personas con un nivel de ingreso que difícilmente podrían cumplir con sus deudas adquiridas.

(Milanta, 2017) afirma que actualmente el Perú vive uno de sus mayores apogeos hablamos del rápido acceso al crédito se refiere pues solo se necesita una firma y un ingreso mínimo vital para adquirir lo que pueda a través del crédito. Sin embargo aconseja que si no es controlado de manera responsable puede ocasionar grandes perjuicios para los consumidores. De igual manera (Zabai, 2017) afirma que las deudas de los hogares aumentan como resultado de un fácil acceso al crédito.

Según (Pachas, 2018) el incremento del uso de las tarjetas de crédito facilita que personas y familias accedan inmediatamente a compras de bienes y servicios o a dinero en efectivo, pero eleva las cargas financieras comprometiendo ingresos futuros y limitando su poder adquisitivo futuro.

Por otro lado (Ortega, 2015) pudo determinar que los bajos ingresos y las compras excesivas son factores que influyen directamente en los niveles de endeudamiento de las familias. Así mismo acordó que el hecho de estar endeudado no influye en el desarrollo humano dado que las familias se endeudan

para mejorar sus condiciones de vida aunque su nivel de ingreso se vea perjudicado. Sin embargo (Schmitz, 2014) reconoce el sobreendeudamiento como la causa de los presupuestos familiares desequilibrados, la privatización de consumo futuro y como una amenaza para el bienestar subjetivo.

Según (Sinche, 2019), la tarjeta de crédito busca facilitar la concreción de las distintas operaciones económicas que desea celebrar el consumidor y facilita el comercio y a su vez viabiliza la adquisición de bienes y servicios. De igual manera (Benites, 2019) recomienda que para no caer en sobreendeudamiento las tarjetas de crédito se deben usar llevando un control y tratando de no comprometer más del 30% de los ingresos. Por otro lado determino que los factores que inciden en el sobreendeudamiento son conductas del consumidor, preferencias, etc., pero la más importante es la flexibilidad del sistema financiero para otorgarlas.

(Gathergood, 2017) concluyó que analizando la relación entre el autocontrol, la educación financiera y el sobreendeudamiento en una muestra representativa del Reino Unido con deudas de crédito al consumo, un porcentaje de hogares mostró una tendencia al gasto impulsivo y al consumo futuro con grandes descuentos, los niveles de educación financiera eran bajos y una mínima parte informo estar confundidos por finanzas. Así mismo se descubrió que la escasa alfabetización financiera y los problemas de autocontrol se asocian positivamente con el sobreendeudamiento. De la misma manera (O'Brien, S/F) afirma que la falta de conocimiento financiero de los consumidores es lo que conlleva al sobreendeudamiento. Dicha falta de educación financiera expone a las familias a una vulnerabilidad financiera especialmente a choques externos (Hiilamo, 2018).

Según (Saavedra, 2019) los sectores C, D y E, de la población son los más endeudados y si hablamos en términos porcentuales, el 35% de los consumidores tiene dificultades para pagar sus deudas, el 36% tiene alguna

dificultad y tan solo el 28% no tiene dificultad. Para Lima, las tendencias de consumo son: Alimentación, educación, salud, calzado, vestimenta, artículos de aseo personal y transporte (Diario Gestión, 2019).

(Anchával, 2011) define al endeudamiento excesivo como la no-relación entre el nivel de deuda de un individuo con los ingresos actuales. Por otro lado define al consumidor sobre-endeudado como persona física que no puede cumplir con las obligaciones asumidas como consecuencia de su actuar. Ser considerado un consumidor sobre endeudado significa dejar de existir para el sistema financiero puesto que no podrá ser considerado sujeto de crédito (Leon, 2018).

(Francia, S/F) concluye la oferta crediticia no es veraz ni clara, puesto que los consumidores están expuestos a las técnicas modernas de marketing usadas en la publicidad ocasionando que puedan caer en primera instancia en el endeudamiento y luego al sobreendeudamiento. Por ello, es muy importante la regulación de tales mecanismos que aporten soluciones y acciones preventivas a estos problemas. Existen 3 causantes del sobreendeudamiento, estas son: las tarjetas de crédito de casas comerciales, bancarias e hipotecarias. Está de más decir que el efecto se incrementa si se usan las 3 causantes simultáneamente (Salgado, 2017). (Serrano, 2019) Plantea la matriz del “préstamo responsable” como una manera de colaborar con el reto de evitar situación de insolvencia personal.

FUNDAMENTACION CIENTIFICA

SOBREENDEUDAMIENTO

(Firth, 2018) Describe al sobreendeudamiento de las familias como incapacidad de pagar todas las deudas a tiempo. Por otro lado, (ADICADE, 2019) define al sobreendeudamiento como aquella situación en la que el patrimonio de las familias es escaso desde el punto de vista financiero para pagar sus deudas causadas por créditos.

Entonces definimos al sobreendeudamiento como un problema pluridisciplinar que afecta directamente a las familias pues estas no pueden cumplir con sus obligaciones vencidas.

CLASIFICACION DEL SOBREENDEUDAMIENTO

Existen muchas situaciones en las cuales los consumidores se encuentran en la insolvencia temporal para hacer frente a sus obligaciones de pago, tenemos:

a) El Sobreendeudamiento Pasivo o Fortuito:

(ASBA, 2019) Define como aquella situación en la cual el consumidor accede al crédito para hacer frente a necesidades de la vida por motivos fortuitos, no planeados o de emergencia.

b) El Sobreendeudamiento Activo o Abuso por Crédito

(ASBA, 2019) Define como aquella situación en la cual el consumidor utiliza el crédito para financiar sus necesidades de ocio, lujo o moda siempre teniendo en cuenta su capacidad de pago en el futuro.

TARJETAS DE CREDITO

La tarjeta de crédito es un instrumento de acceso a financiamiento a corto plazo comprometiendo su ingreso futuro permitiendo fraccionar sus pagos. El banco emisor cobra una cuota anual y el límite de la línea de crédito dependerá de la solvencia económica del consumidor. También existe la tarjeta de crédito comercial, emitida por entidades comerciales con el fin de cargar gastos con estas tarjetas a una cuenta bancaria, pudiendo fraccionar el pago de dichos gastos pero a la vez pagando intereses elevados. (S.B.S, 2013)

SITUACION SOCIOECONOMICA

La situación socioeconómica es una medida total, que combina una parte económica y una parte sociológica en relación a otras personas. (Romero, 2013) Así mismo incluye tres aspectos básicos: ingresos económicos, nivel educativo y

ocupación de los padres o jefes de familia con el fin de poder clasificar a la familia en uno de los tres grupos socioeconómicos: alto, medio y bajo. (Gottfried, 2018)

DIMENSIONES Y VARIABLES SOBRE EL NIVEL SOCIOECONOMICO

a) Instrucción del Jefe de Familia: Esta variable muestra el nivel educativo alcanzado por el jefe de familia o ambos padres.

b) Comodidades del hogar: muestra los bienes con los que cuentan en el hogar ya sea, bienes o servicios domésticos y muestra el estatus económico y su estándar de vida.

c) Características de la vivienda: conjunto de materiales con los cuales la vivienda ha sido construida.

d) Acceso a salud en caso de hospitalización: variable que muestra el tipo de servicio de salud a la cual acceden la familia.

e) Ingresos económicos de la Familia: variable que muestra el nivel de ingreso de la familia.

d) Hacinamiento: Esta variable muestra dos sub escalas: el número de habitantes y el número de habitaciones del hogar.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este tipo de investigación es una investigación descriptiva, no experimental, de corte transversal, ya que este trabajo está orientado a analizar el Sobreendeudamiento con tarjetas de crédito y la situación socioeconómica de las familias en el Distrito de Chimbote – 2021. La investigación se realizara mediante encuestas a personas que cuenten con una tarjeta de crédito.

3.2. Variables y Operacionalización:

En lo que respecta a variables tenemos: El sobreendeudamiento con tarjeta de crédito y la situación socioeconómica de las familias. Para poder medir el efecto que da una variable a otra, se tendrá que diferenciar entre las variables dependientes e independientes.

El **sobreendeudamiento con tarjetas de crédito** como variable independiente. La falta de educación financiera, las altas tasas de interés, el uso desmedido de la tarjeta de crédito, fácil acceso de las entidades financieras para dar tarjetas de créditos a los consumidores, son algunas de las causas por las cuales la mayoría de ellos es preso del sobreendeudamiento con tarjetas de crédito, todo ello sumado a un ingreso igual o menor al mínimo vital genera índices elevados de endeudamiento en la población. En el caso más extremo, los consumidores pueden llegar a perder su credibilidad crediticia. (Goldenberg, 2017)

Por otro lado, la **situación socioeconómica** de las familias vendría a ser la variable dependiente, viene a ser una serie de características como: las condiciones de vida de las familias, comodidades, nivel de ingresos, nivel de educación, acceso a los servicios básicos (electricidad, agua, desagüe, internet, teléfono, cable, etc).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

La población viene a ser el conjunto de casos con determinadas características similares, especificaciones o padrón de datos que serán estudiadas. (Sampieri, 2018)

En el caso de nuestra investigación la población vendría a ser todas las familias en las cuales uno o más personas cuentan con una o más tarjetas de crédito (tarjetahabientes).

3.3.2 Muestra:

La muestra viene a ser un pequeño grupo representativo y preciso de la población a estudiar. En otras palabras, la muestra es un pequeño grupo que corresponde a la población en general. (Sampieri, 2018)

Para efecto de la investigación se trabajó con una muestra aleatoria simple, el margen de error se considera en 5% y el de confianza en 95%.

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2}$$
$$n = 384.16$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y como instrumento el cuestionario que consta de 39 preguntas. La encuesta sirvió en primera instancia para recoger datos de la muestra con el fin de obtener los datos más exactos posibles y poder explicar la problemática de investigación previamente construida. (Fachelli, 2015)

➔ Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos1] C:\Users\USER\Desktop\UCV.sav

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	383	99,7
	Excluidos ^a	1	,3
	Total	384	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	39

Mostrando una confiabilidad de 0.996 medido por el alfa cronbach.

3.5. Procedimientos:

De acuerdo con los ítems de las variables, en una hoja de cálculo habiendo obtenido los datos, se hicieron los cálculos mediante Excel, y se procesaron en SPSS.

3.6. Método de análisis de datos:

Teniendo como resultado los datos correspondientes, se puede construir una base de datos, la cual cuanta con las variables que se muestra en la matriz de Operacionalización de variables se hizo todas las tabulaciones de los datos, usando tablas y gráficos.

3.7. Aspectos éticos:

Los datos que se utilizó para desarrollar este estudio no fueron manipulados ni alterados con el fin de afectar los resultados. Para la investigación se apoyó de fuentes confiables, todos los textos utilizados para la investigación se encuentran debidamente citados y referenciados.

IV. RESULTADOS

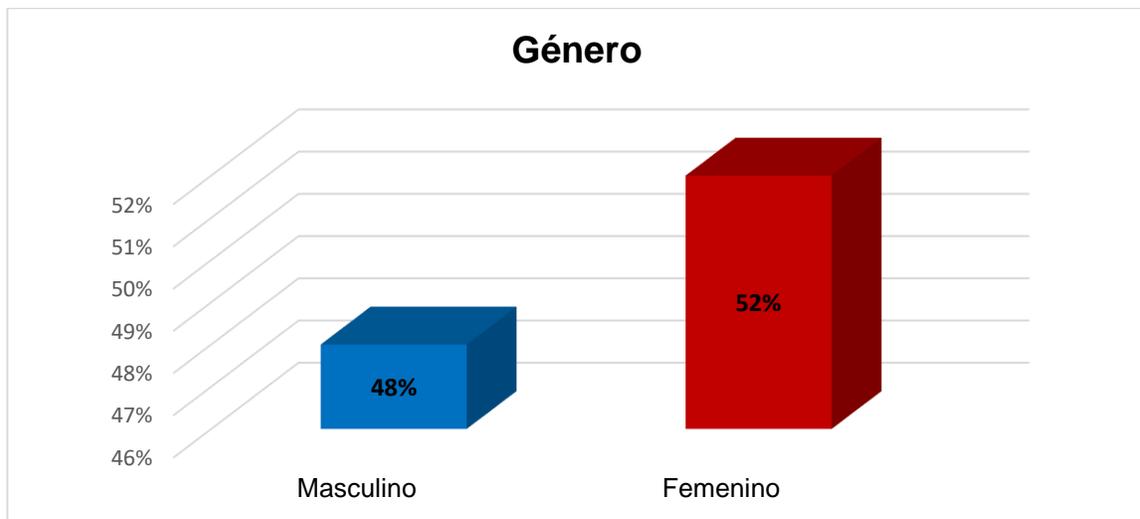


Figura N°1 Género

Según el total encuestados, existe una mayor proporción de mujeres tarjetahabientes con 52%; mientras que los hombres tarjetahabientes representan el 48%.

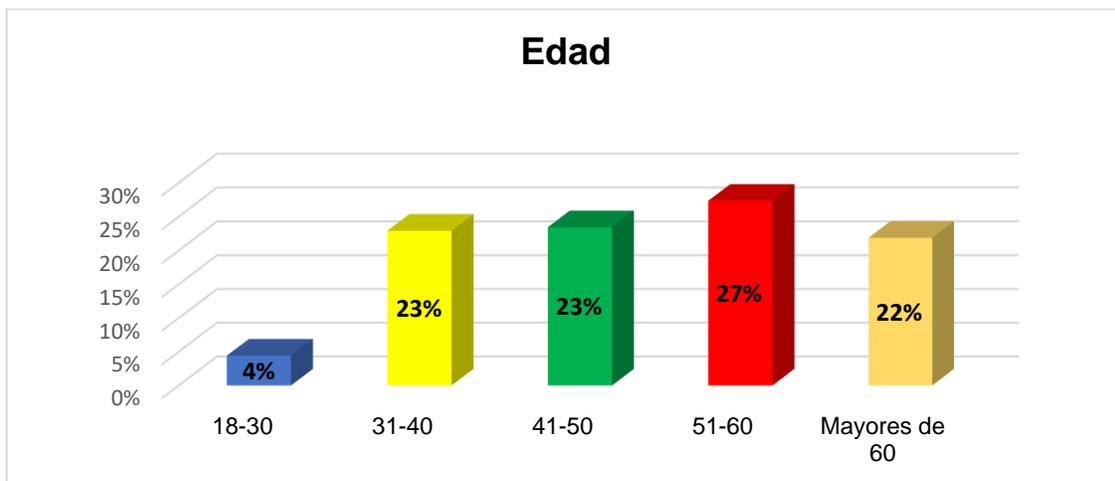


Figura N°2 Edad

Los promedios de edades en su mayoría oscilan entre 51 - 60 años constituido por un 27%, en segundo lugar, entre 31 – 50 años con 23%, mientras que los mayores de 60 representan un 22%.

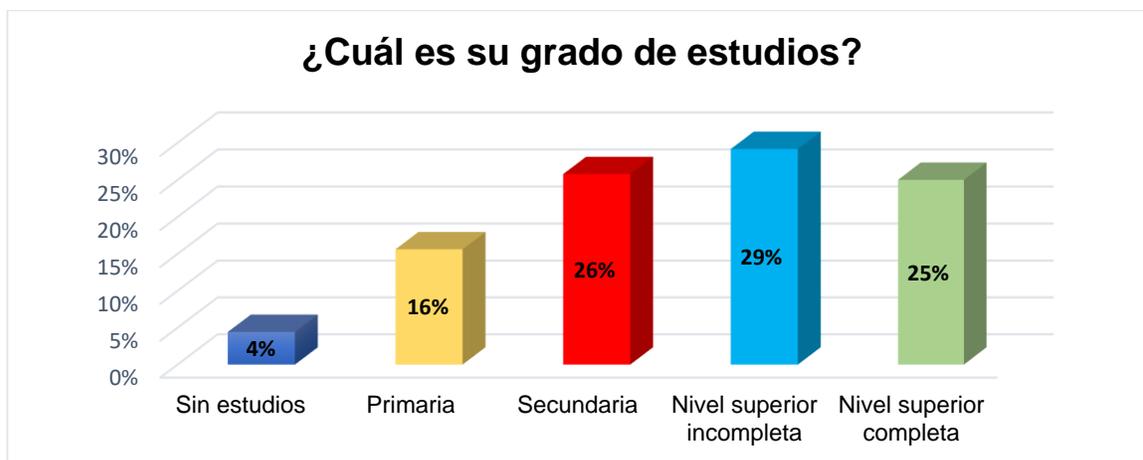


Figura N°3 Grado de estudios

El grado de estudios de los tarjetahabientes en cual recae el porcentaje más alto de nivel superior incompleta, lo que significa un 29%; luego el nivel secundaria representado por un 26% y nivel superior completa por un 25%.

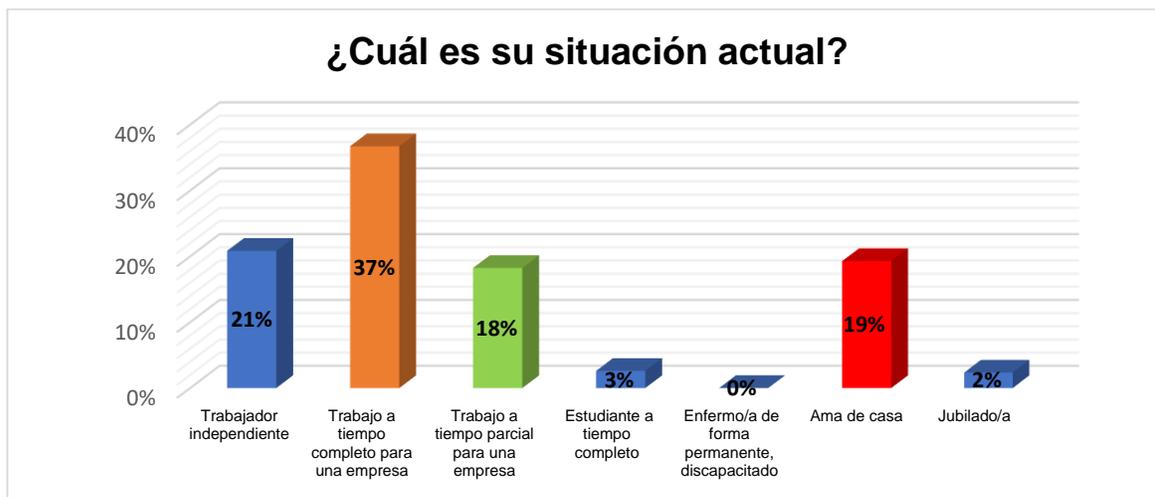


Figura N°4 Situación actual

En la figura se observa que de las personas encuestadas respecto a su situación actual el 37% trabajan a tiempo completo, 21% se encuentran trabajando de manera independiente, 18% se encuentran trabajando en tiempo parcial y 19% afirmaron que son amas de casa respectivamente.

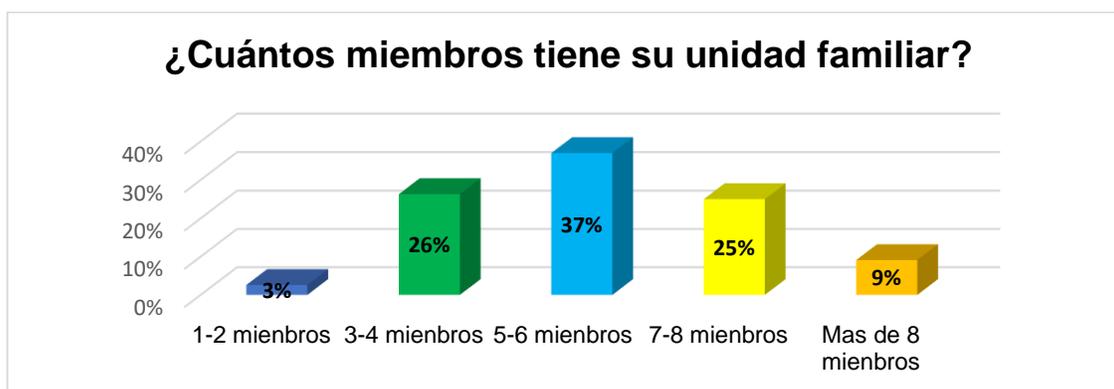


Figura N°5 Número de miembros de la Unidad Familiar

En el gráfico se observa que 37% de los encuestados cuentan con 5 a 6 miembros de su unidad familiar, representando en su mayoría. Por otro lado, tenemos que 26% cuentan con 3 a 4 miembros en su unidad familiar. Para terminar 25% cuentan con 7 a 8 personas en su unidad familiar respectivamente.

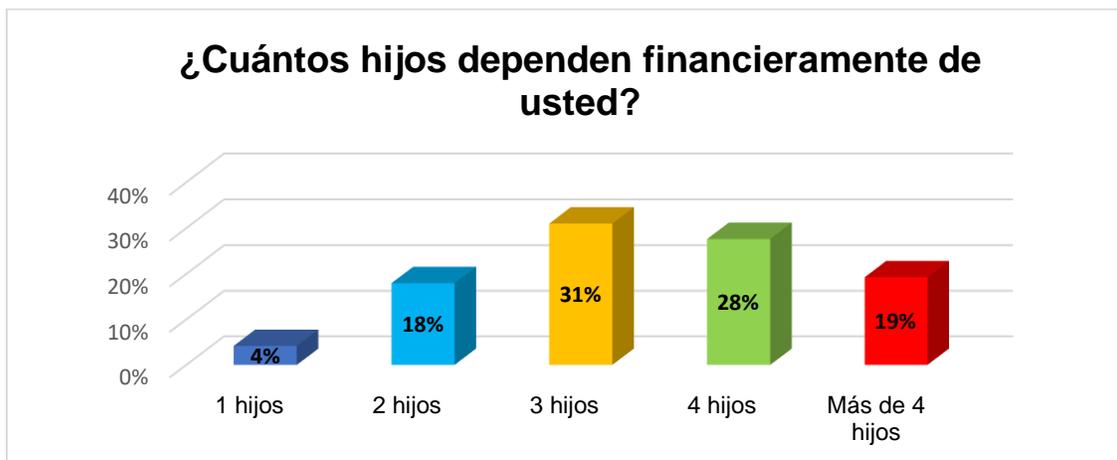


Figura N°6 0000

Los hijos que dependen económicamente de los tarjetahabientes tienen predominantemente en un 31% representado por 3 hijos, mientras el 28% tienen 4 hijos, seguido del 19% que tienen más de 4 hijos respectivamente.

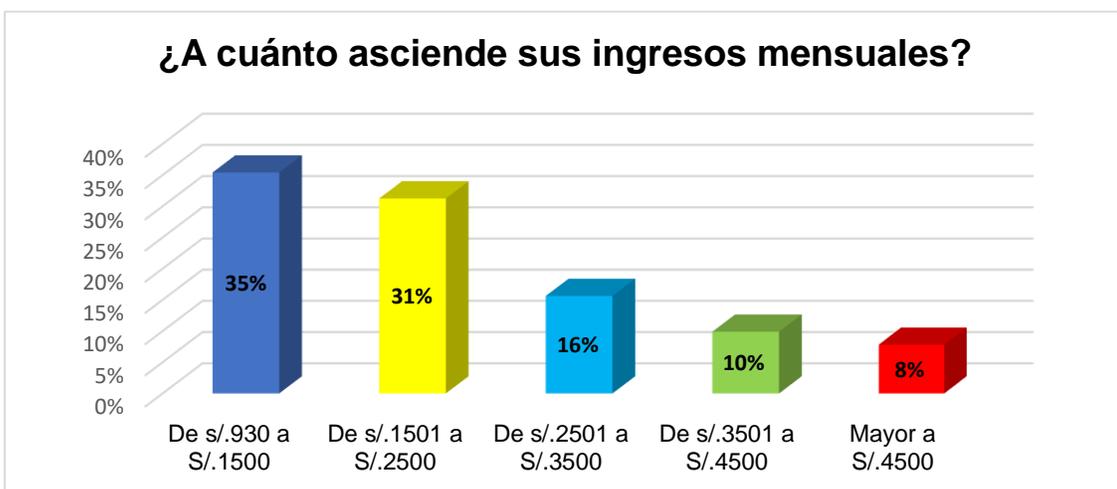


Figura N°7 Ingresos mensuales

En la figura se observa que de las personas encuestadas el 35% asciende sus ingresos entre 930 a 1500 soles, el 31% se encuentran entre 1501 a 2500 y el 16% en 2501 a 3500 respectivamente.

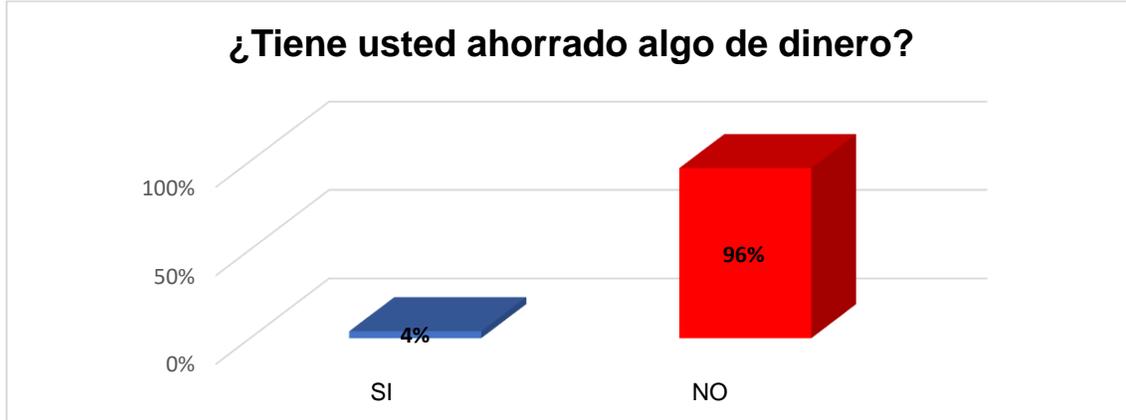


Figura N°8 Ahorro de dinero

Como se observa en la figura respecto a cuánto tienen ahorrado los tarjetahabientes, mencionaron que no en un 96% mientras 4% respondieron que si respectivamente.

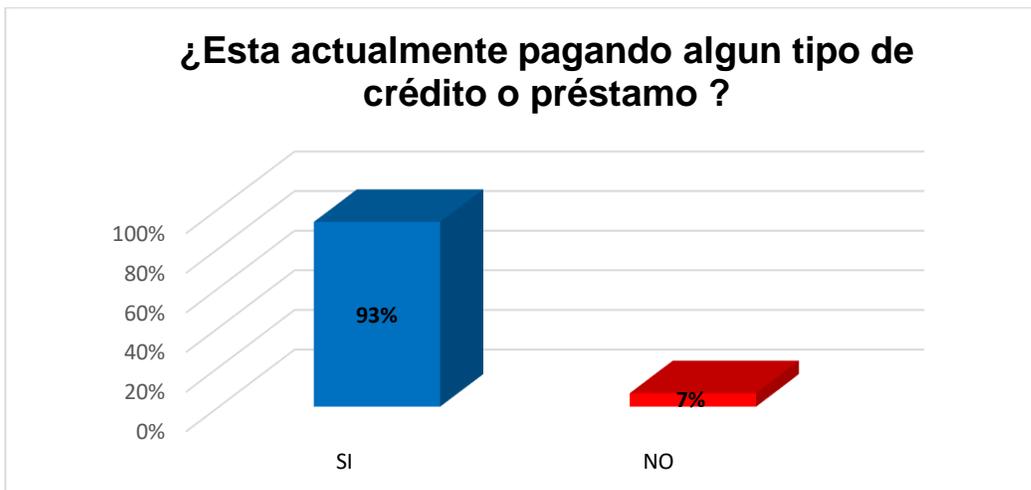


Figura N°9 Actualmente está pagando un crédito

La mayoría de los tarjetahabientes mencionaron que si están pagando un crédito o préstamo representado por un 93% mientras el 7% dijeron que no respectivamente.

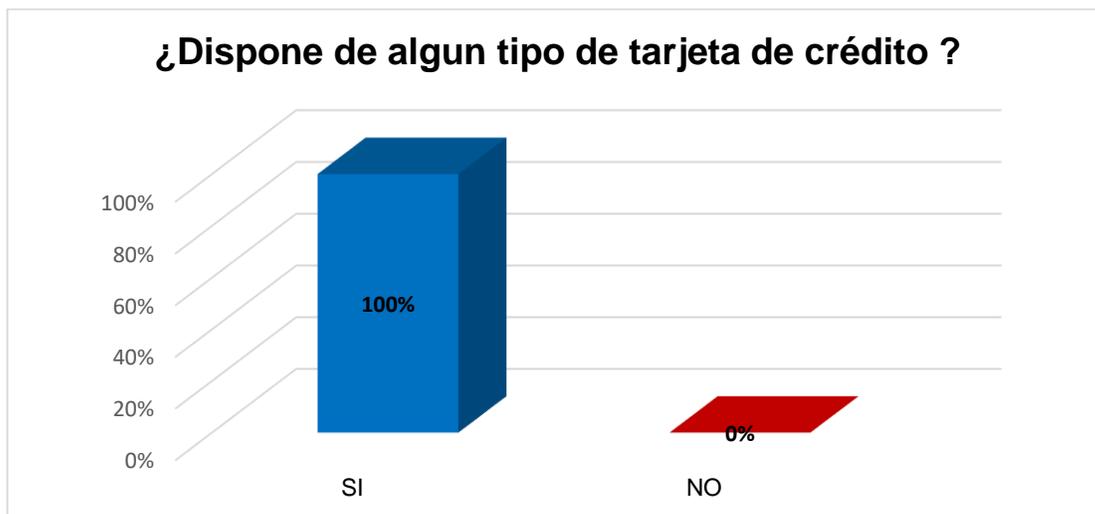


Figura N°10 Disposición de tarjeta de crédito

En su totalidad de los tarjetahabientes representando por el 100% mencionaron que si respectivamente.

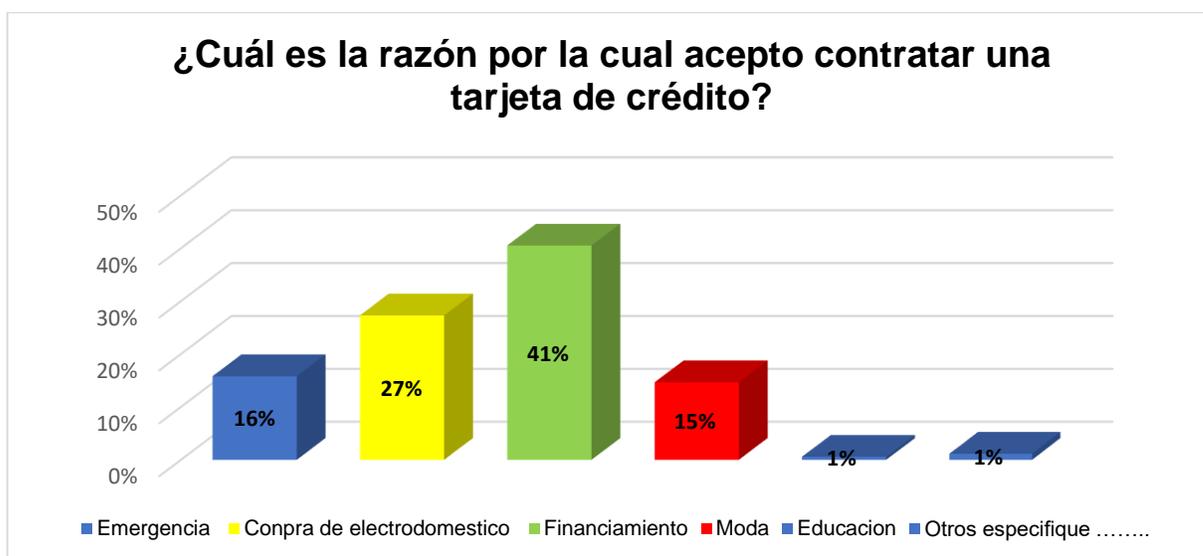


Figura N°11 Razón por la cual acepto contratar la tarjeta de crédito

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 41% mencionaron que fue por financiamiento, el 27% por compra de electrodomésticos y el 16% por una emergencia respectivamente.

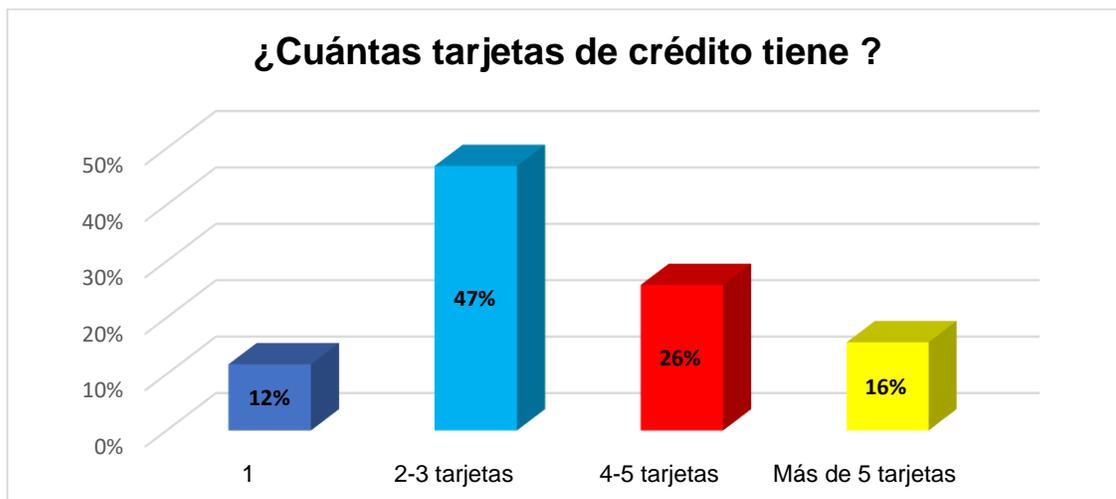


Figura N°12 Número de tarjetas de crédito

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 47% mencionaron que cuentan con 2 a 3 tarjetas de créditos, el 26% entre 4 a 5 y el 16% más de 5 respectivamente.

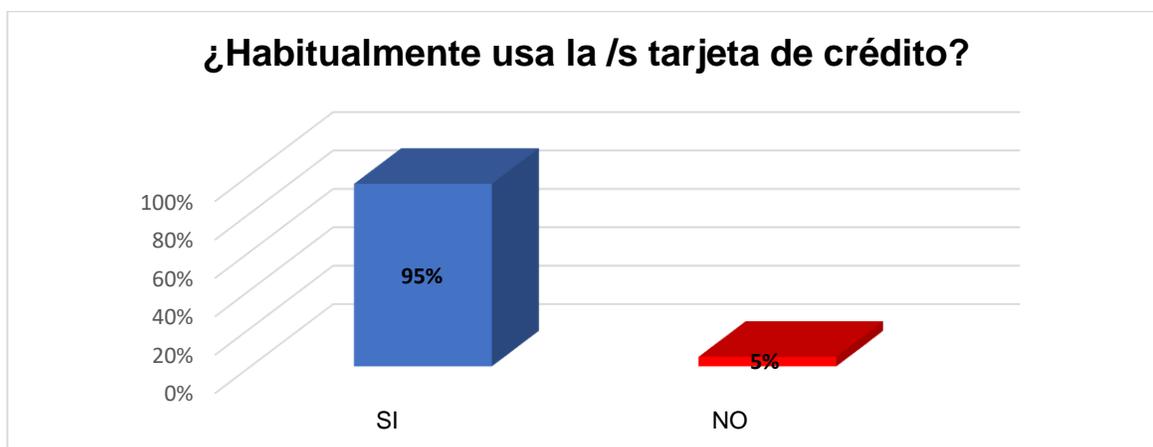


Figura N°13 Habitualmente usa las tarjetas de crédito

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 95% mencionaron que si, 5 % mencionaron que no respectivamente.

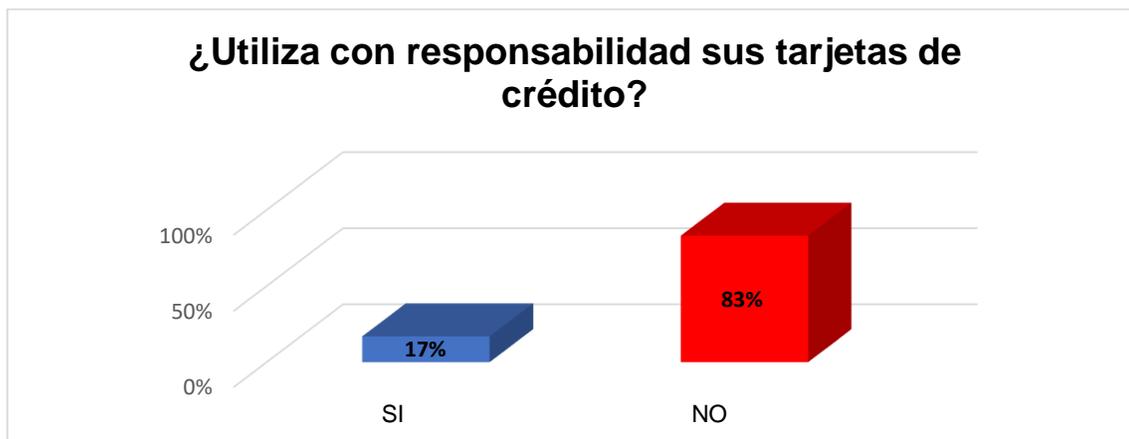


Figura N°14 Utiliza con responsabilidad las tarjetas de crédito

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 83% mencionaron que no utilizan con responsabilidad sus tarjetas de crédito, 17 % mencionaron que si respectivamente.

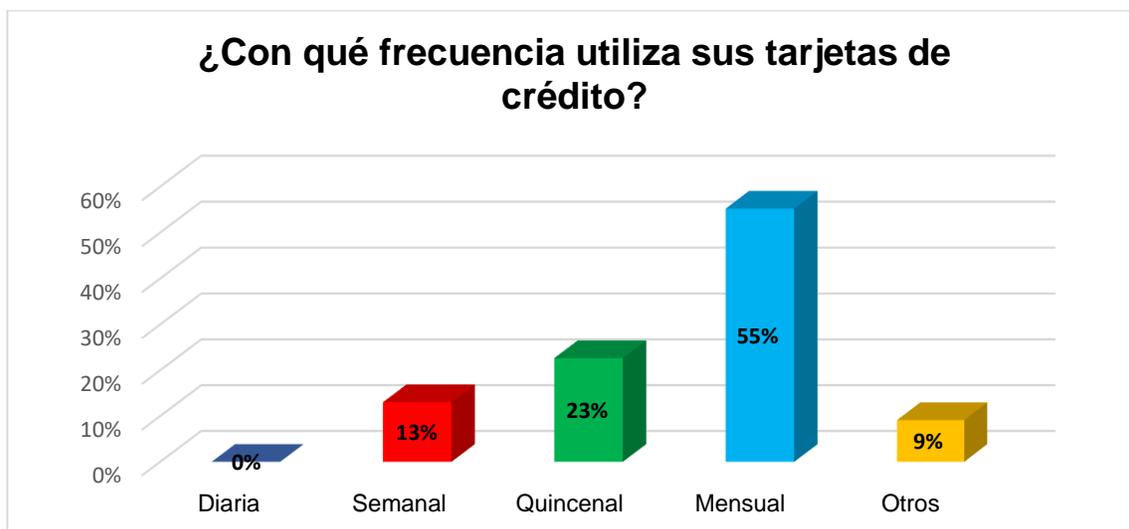


Figura N°15 Frecuencia de uso de sus tarjetas de crédito

La frecuencia que utilizan sus tarjetas de créditos los tarjetahabientes tienen predominantemente en un 55% de manera mensual, mientras el 23% quincenal y el 13% de manera semanal respectivamente.



Figura N°16 Conocimiento de riesgos al no pagar sus tarjetas de crédito

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 77% mencionaron que no conocen los riesgos que asumiría al no pagar sus deudas a tiempo, 23% mencionaron que si respectivamente.

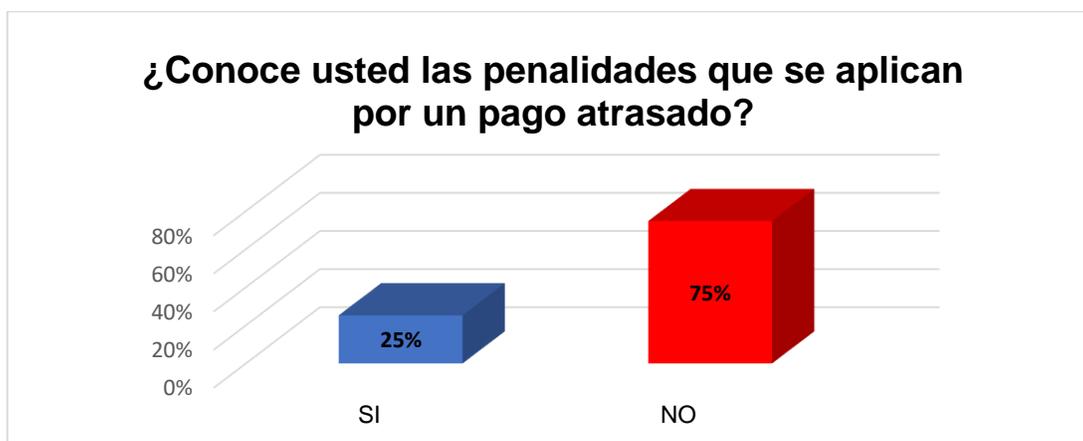


Figura N°17 Conocimiento de las penalidades que se aplican por el atraso de pago de las tarjetas de crédito

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 75% mencionaron que no conoce las penalidades que se aplican por un pago atrasado, 25% mencionaron que si respectivamente

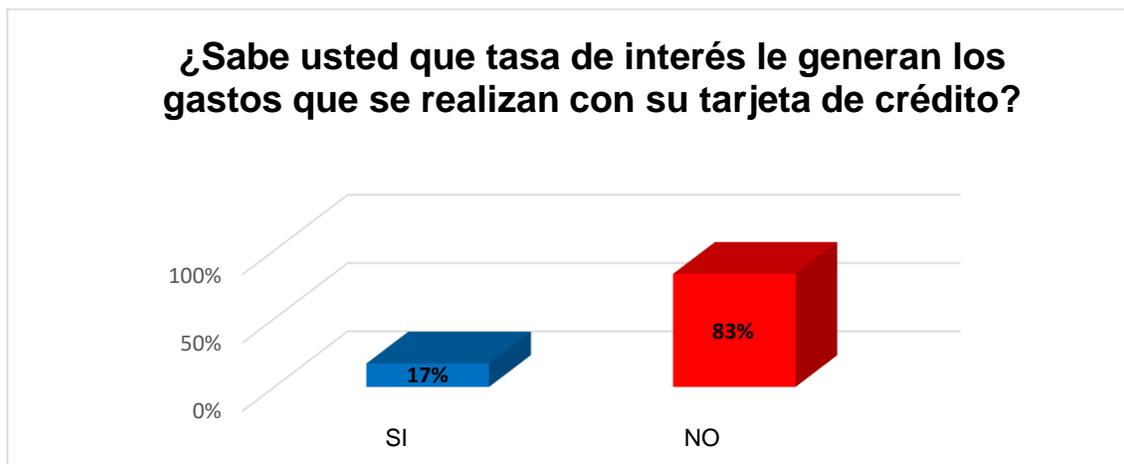


Figura N°18 Conocimiento de la tasa de interés por usar las tarjetas de crédito

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 83% mencionaron que no saben que tasa de interés genera los gastos que se realizan con su tarjeta, y el 17% mencionaron que si respectivamente.

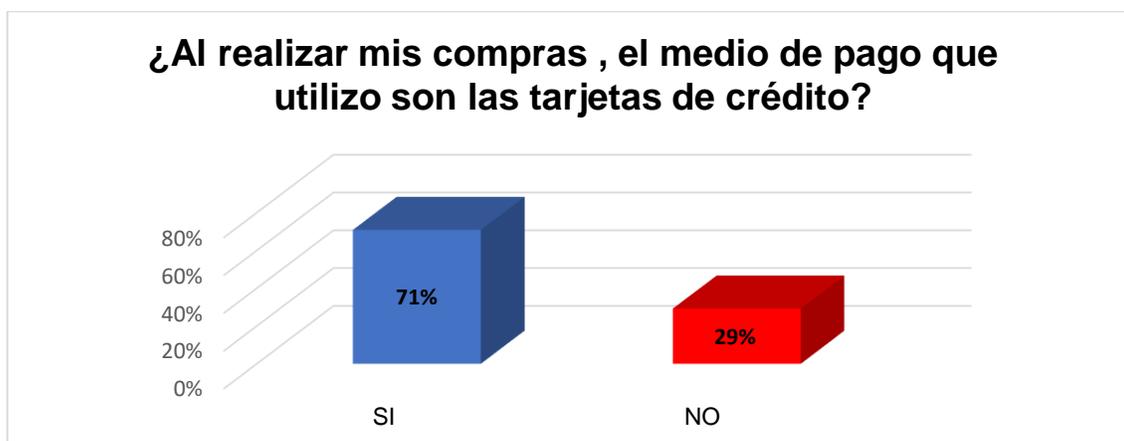


Figura N°19 Medio de pago con tarjeta de crédito que utiliza al comprar

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 71% mencionaron que si utilizan la tarjeta de crédito al comprar, y el 29% mencionaron que no respectivamente.

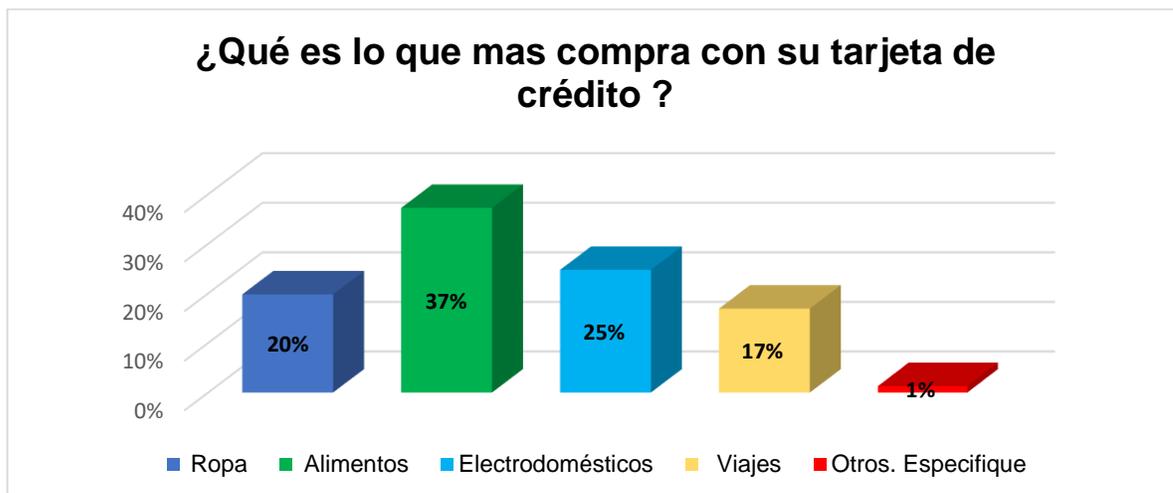


Figura N°20 Mayor proporción de compra con su tarjeta de crédito

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 37% mencionaron que comprar alimentos, mientras que en un 25% compran electrodomésticos y el 20% ropa respectivamente.

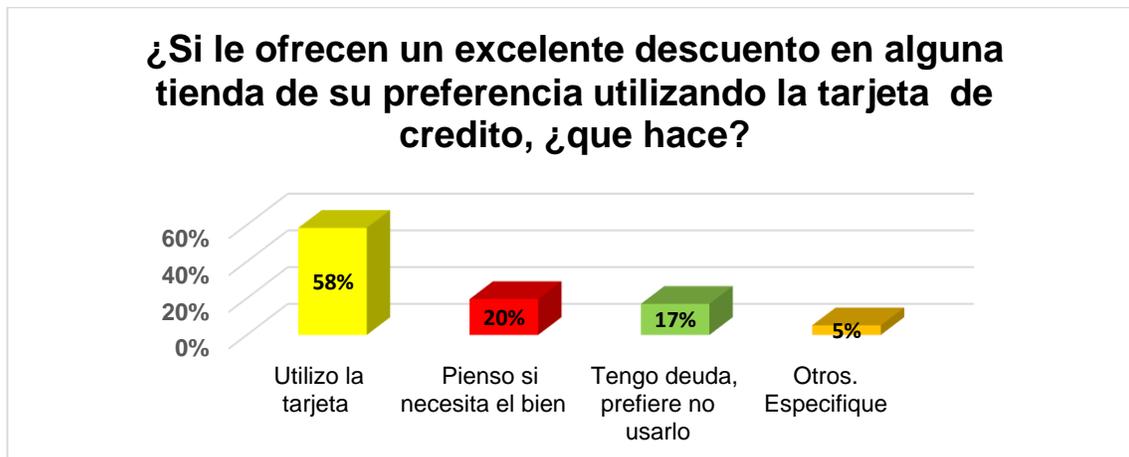


Figura N°21 Si le ofrecen algún descuento utiliza la tarjeta de crédito

La mayoría de los tarjetahabientes representado por un 58% mencionaron que si utilizarían la tarjeta de crédito, el 20% mencionaron que lo piensan si necesitan el bien, mientras que en un 17% tienen deudas y prefieren no usarlas respectivamente.

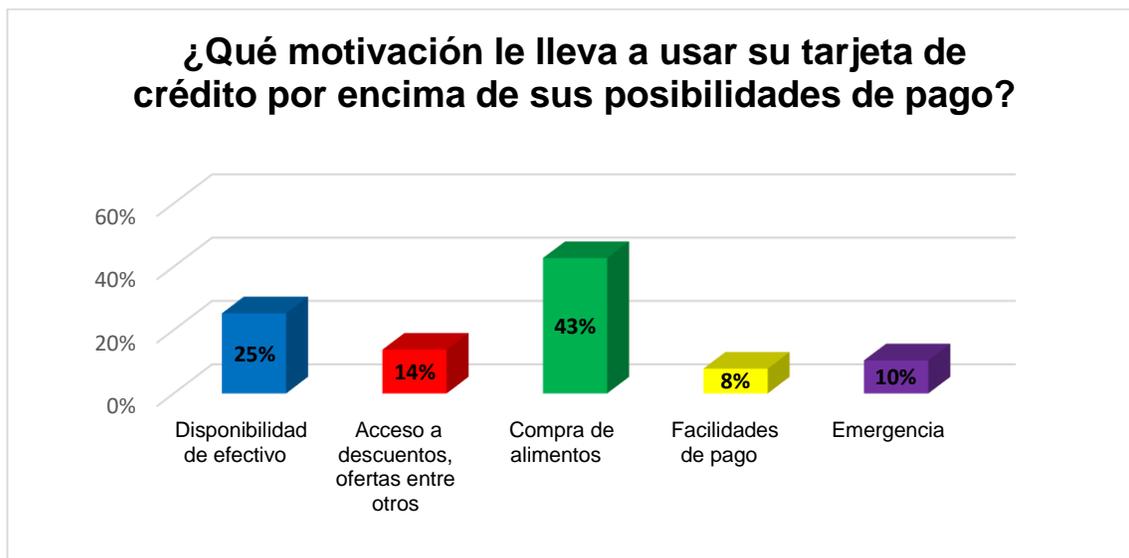


Figura N°22 Motivación que llevo a utilizar su tarjeta de crédito

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 43% mencionaron que lo utilizaron para comprar alimentos, mientras que en un 25% para disponer de efectivo y el 14% porque encontraron descuentos respectivamente.

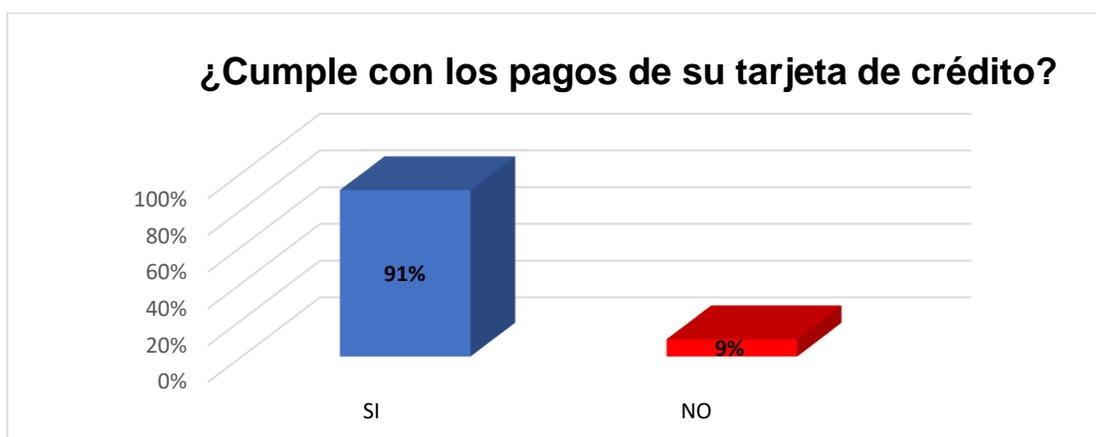


Figura N°23 Cumplimiento de los pagos con su tarjeta de crédito

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 91% mencionaron que sí cumplen con los pagos de su tarjeta de crédito, mientras que en un 9% mencionaron que no respectivamente.

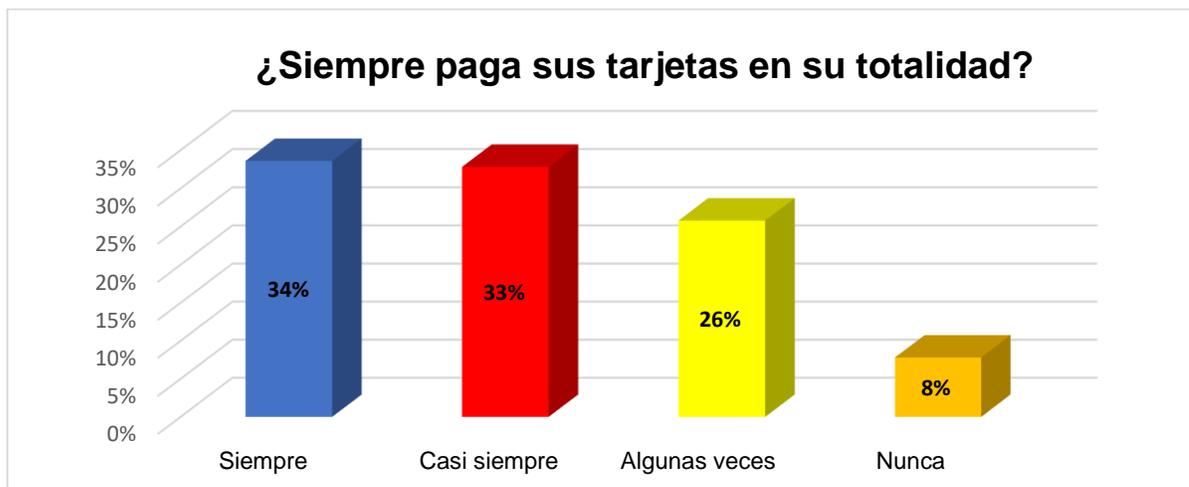


Figura N°24 Pago de sus tarjetas de crédito en su totalidad

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 34% mencionaron que siempre pagan sus tarjetas en su totalidad, mientras que en un 33% casi siempre, el 26% algunas veces respectivamente.

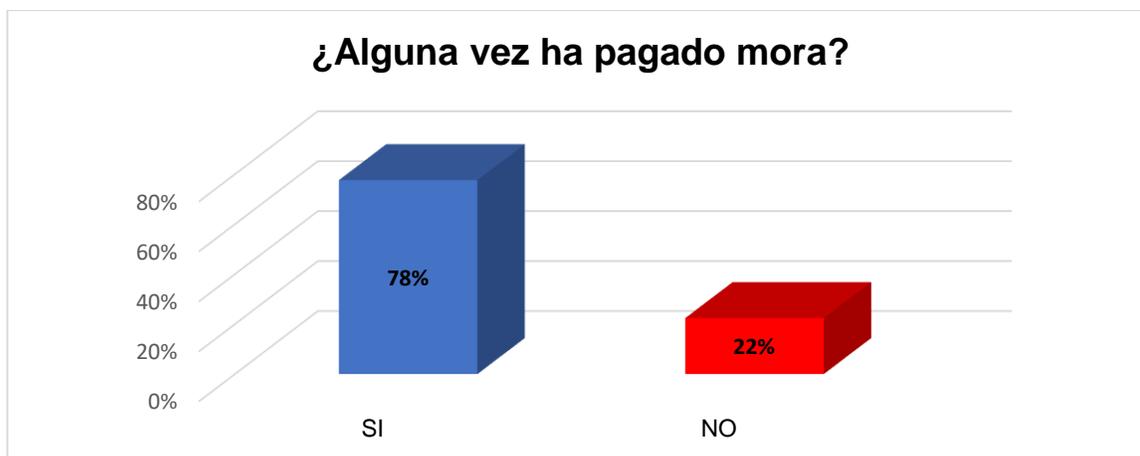


Figura N°25 Pago de mora

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 78% mencionaron que si han pagado alguna vez mora, mientras que en un 22% que no respectivamente.

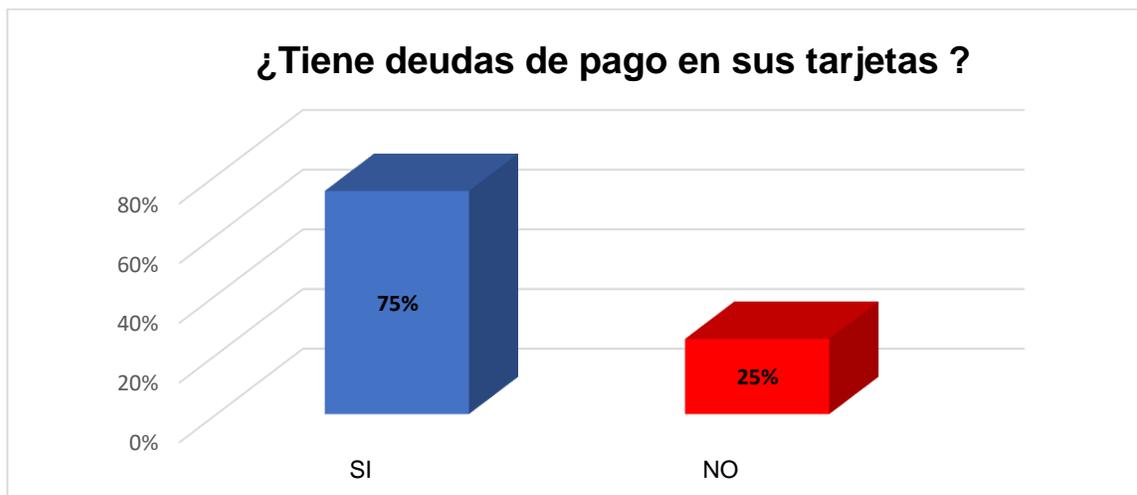


Figura N°26 Deudas Pendientes de Pago

Según el total encuestados el 75% cuenta con deudas pendientes en su tarjeta de crédito, el 25% mencionaron que no cuentan con deudas respectivamente.

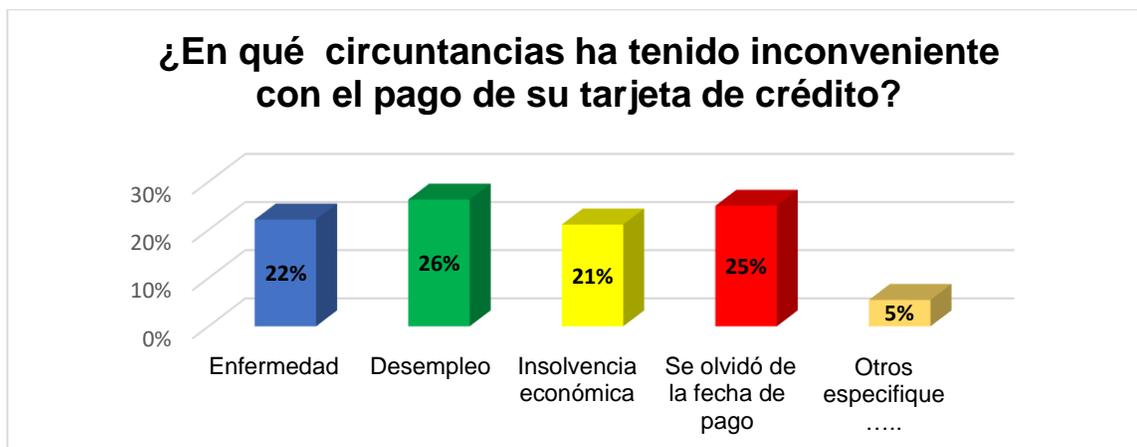


Figura N°27 Circunstancia en que tuvo inconveniente para pagar su tarjeta de crédito

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 26% mencionaron que se han tenido inconvenientes en el pago de sus tarjetas debido a que estuvieron desempleados, mientras que en un 25% olvidó la fecha de pago, el 22% tuvieron alguna enfermedad, el 21% insolvencia económica respectivamente.

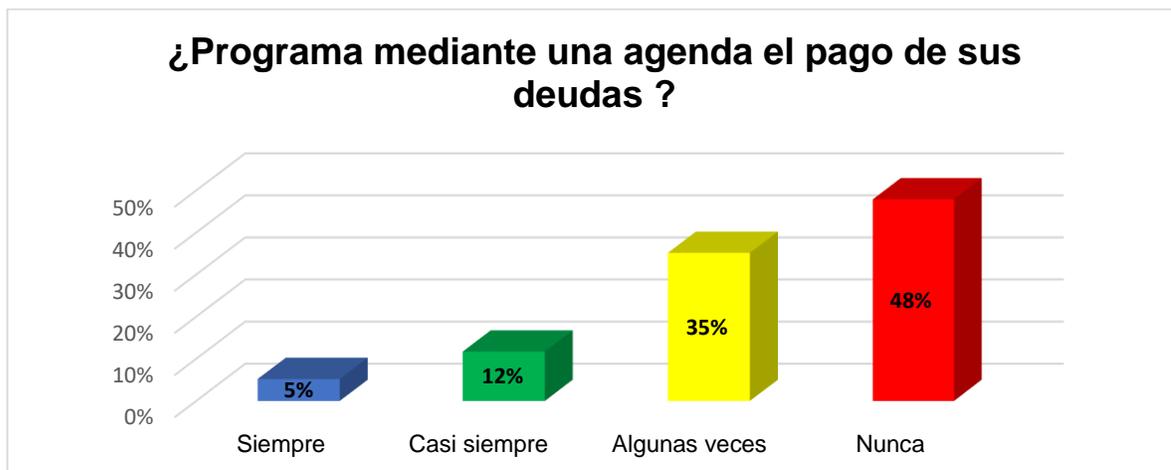


Figura N°28 Programa mediante una agenda sus deudas

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 48% mencionaron que nunca han programado el pago de sus deudas en una agenda, mientras que en un 35% algunas veces, el 12% casi siempre respectivamente.

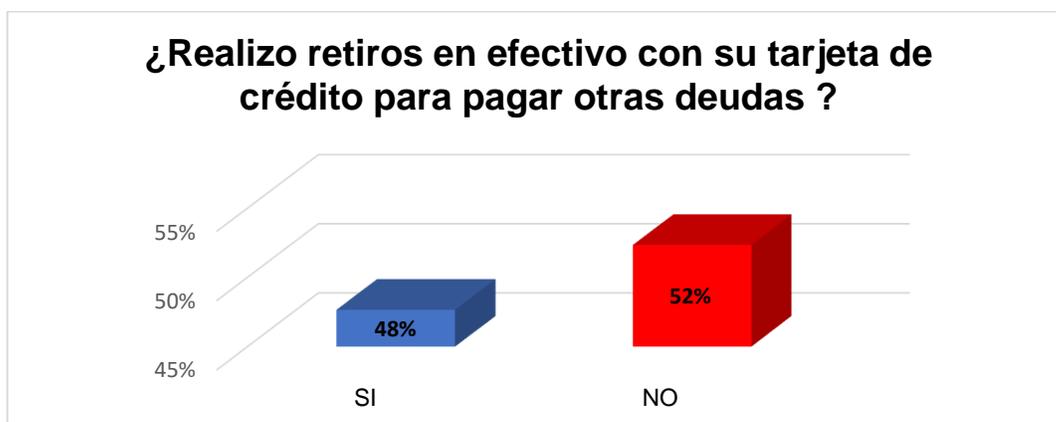


Figura N°29 Realizo retiros en efectivo con su tarjeta de crédito

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 52% mencionaron que no han realizado algún retiro de efectivo de sus tarjetas, mientras que en un 48% mencionaron que si respectivamente.

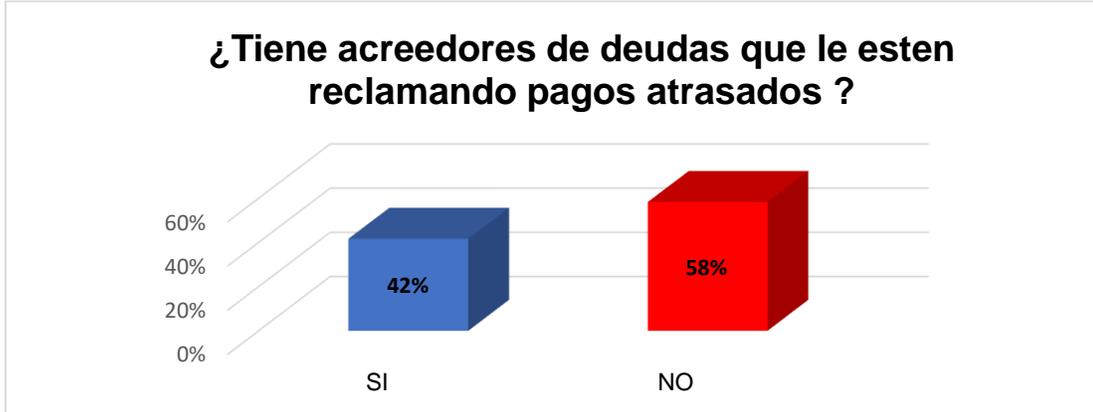


Figura N°30 Acreedores que estén reclamado pagos atrasados

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 58% mencionaron que no tienen acreedores de deudas que les estén reclamando por pagos atrasados, mientras que en un 42% mencionaron que si respectivamente.

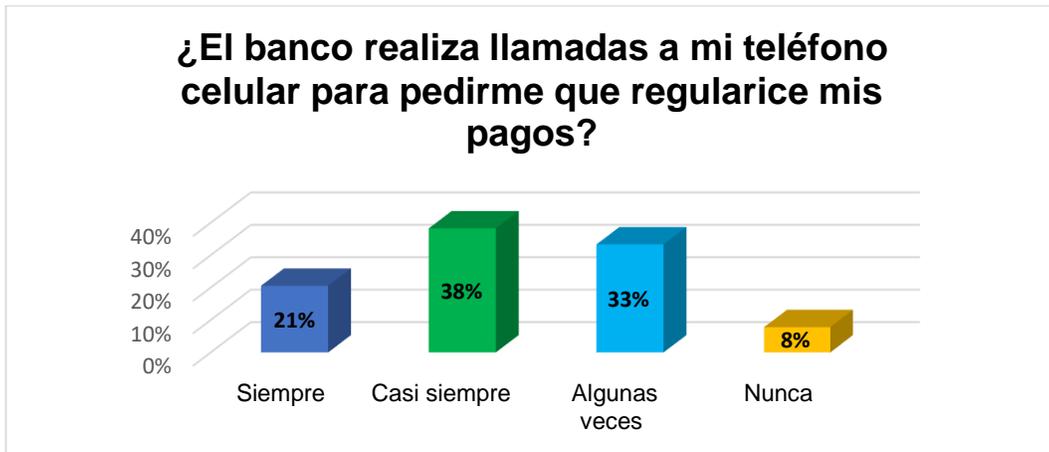


Figura N°31 Banco realiza llamadas para regularizar pagos

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 38% mencionaron que casi siempre, mientras que en un 33% mencionaron que algunas veces y el 21% mencionaron que siempre respectivamente.

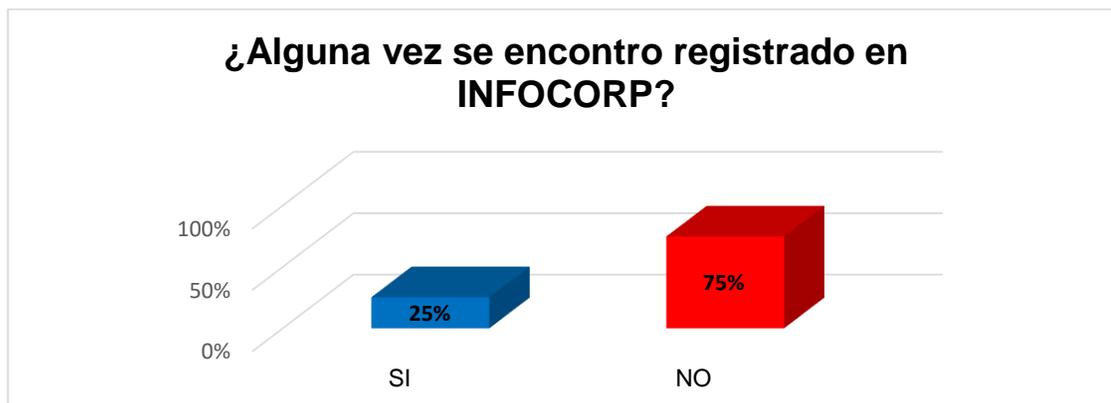


Figura N°32 Alguna vez se encontró registrado en INFOCORP

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 75% mencionaron que no se han encontrado registrados en INFOCORP, mientras que en un 25% mencionaron que si respectivamente.

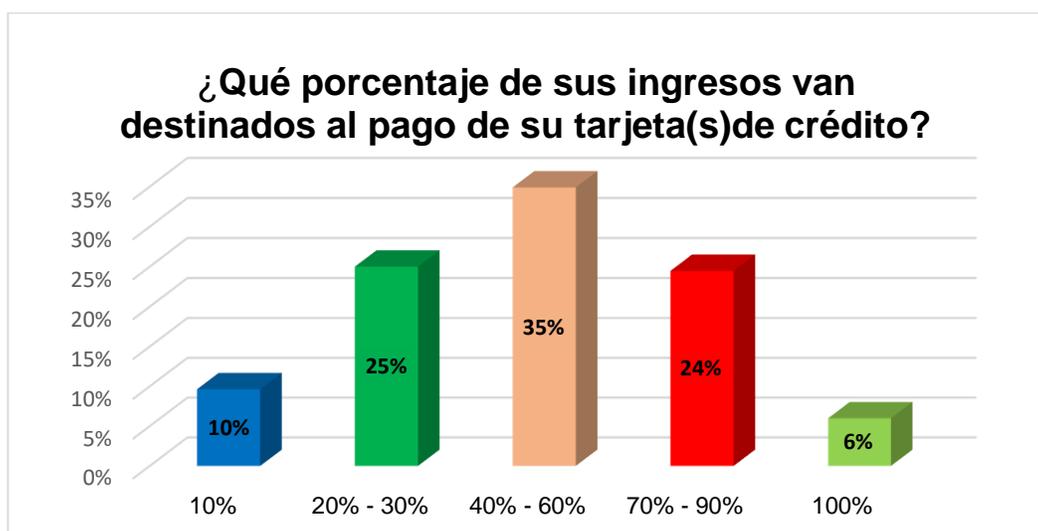


Figura N°33 Porcentaje de ingresos destinados al pago de sus tarjetas

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 35% mencionaron que entre un 40%-60% de sus ingresos son destinados al pago de sus tarjetas, mientras que en un 25% mencionaron que destinan entre un 20%-30% y el 24% mencionaron que destinan entre un 70%-90% respectivamente.

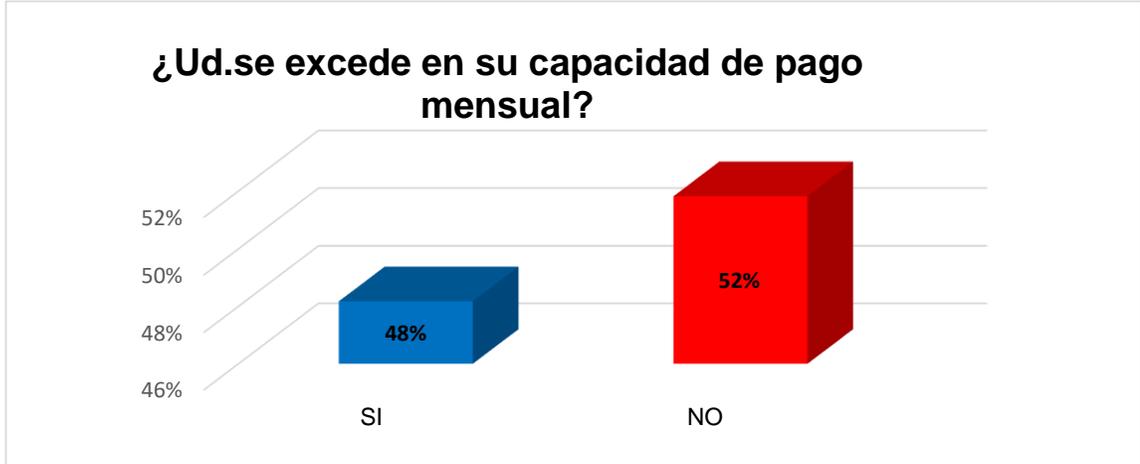


Figura N°34 Excede la capacidad de pago mensual

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 52% mencionaron que no exceden en su capacidad de pago mensual, mientras que en un 48% mencionaron que si respectivamente.

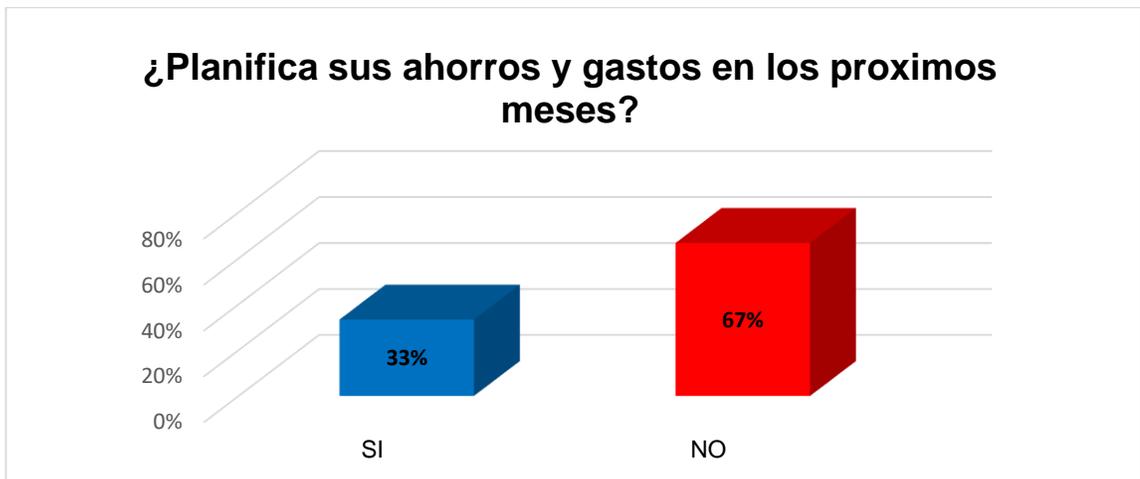


Figura N°35 Planifica sus ahorros en los próximos meses

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 67% mencionaron que no planifican sus ahorros y gastos, mientras que en un 33% mencionaron que si respectivamente.

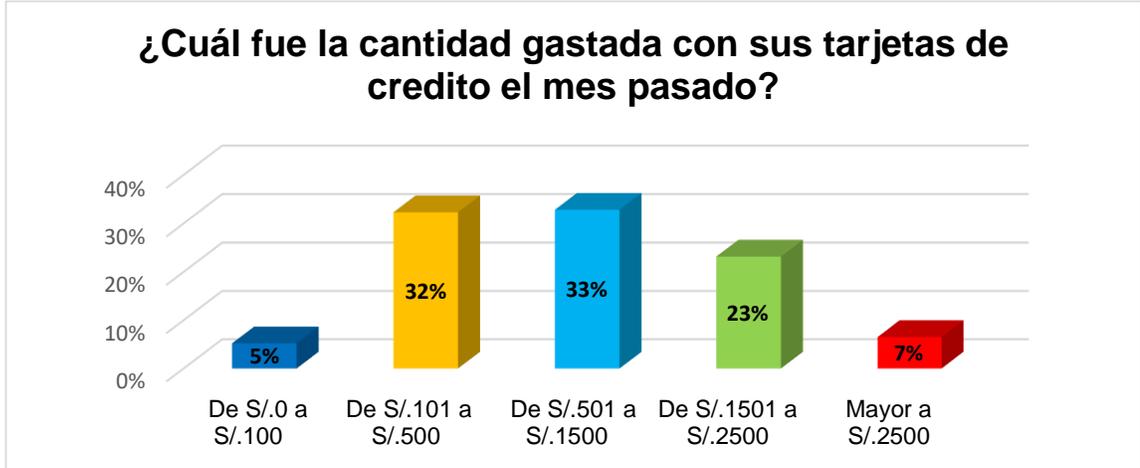


Figura N°36 Cantidad gastada con su tarjeta de crédito el mes pasado

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 33% mencionaron que gastaron entre 501 a 1500 soles, mientras que en un 32% en 101 a 500 y el 23% de 1501 a 2500 respectivamente.

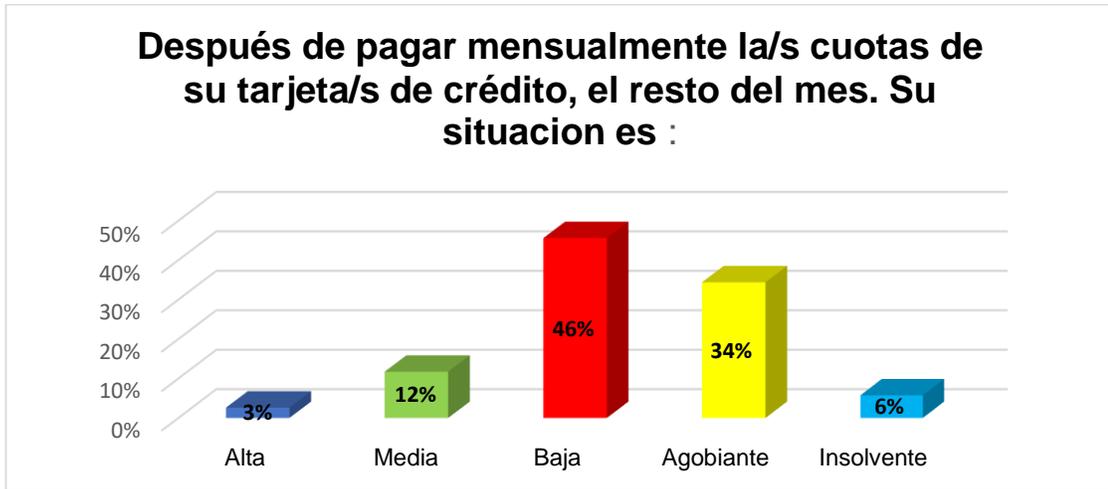


Figura N°37 Situación económica después de pagar sus tarjetas de créditos

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 46% mencionaron que es baja, mientras que en un 34% agobiante y el 12% media respectivamente.



Figura N°38 Deudas del mes superan mis ingresos

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 52% mencionaron que no habían superado sus deudas a sus ingresos, mientras que en un 48% mencionaron que si respectivamente

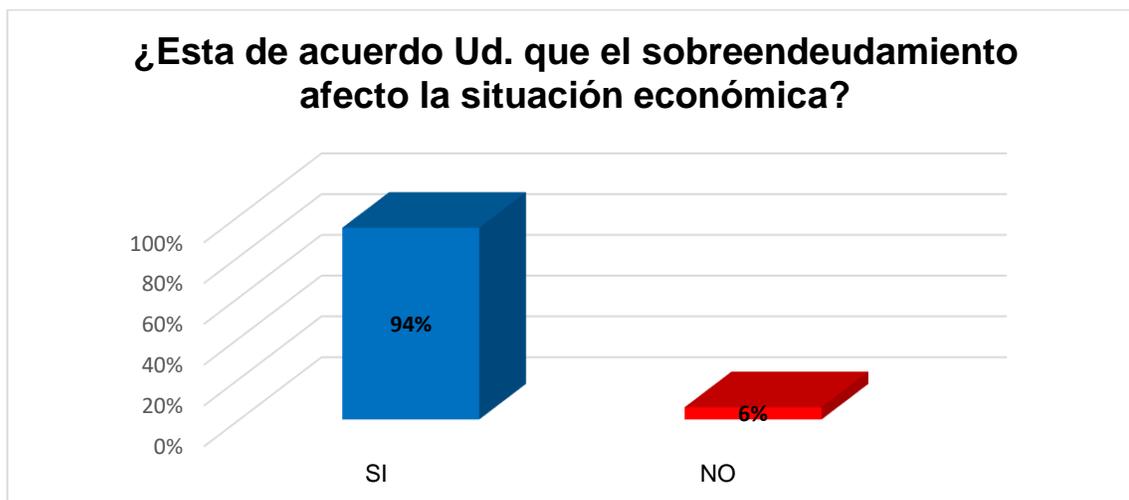


Figura N°39 El sobre endeudamiento afecta la situación económica

La mayoría de los tarjetahabientes representado por el 94% mencionaron que sí afecta el sobreendeudamiento la situación económica, mientras que en un 6% mencionaron que no afecta respectivamente

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, luego de la aplicación de la encuesta, mostrando que las familias de Chimbote reconocen que el sobreendeudamiento ha afectado su situación económica. De la población encuestada la mayor proporción posee un nivel de estudios superior incompleta y se encuentran en la PEA.

(Saavedra, 2019) nos dice que los sectores c, d y e suelen ser los más endeudados, teniendo dificultades para pagar sus deudas, lo cual como se muestra en nuestra población debido a los bajos ingresos, los cuales son inferiores a los gastos en su mayoría.

Los ingresos mensuales de las familias encuestadas en su mayoría ascienden entre 930 a 1500 soles, debido a que los ingresos son menores no se dispone de una proporción al ahorro, ya que en su mayoría la población encuestada se encuentra pagado algún crédito o préstamo, como (Ortega, 2015) que nos dice que el uso excesivo de tarjetas de crédito facilita la adquisición de bienes y servicios.

En cuanto a las tarjetas de crédito, la población encuestada en su mayoría posee más de una tarjeta de crédito, la cual es usada y no se considera ser utilizada de manera responsable. Además, resalta que la frecuencia de uso de dichas tarjetas es en su mayoría mensualmente.

(Benites, 2019) nos recomienda que para no caer en sobreendeudamiento con tarjetas de crédito se deben usar llevando un control y tratando de no comprometer más del 30% de los ingresos; sin embargo, esto se ve contrastado con la población encuestada en donde menciona que sus ingresos en más de 50% están destinados al pago de sus tarjetas.

La población encuestada menciona desconocer los riesgos del no pago de sus deudas antes de su cumplimiento, así mismo, también desconocen las penalidades por un pago atrasado y la tasa de interés que genera al utilizar las tarjetas de crédito, como nos indica (Gathergood, 2017) en su afirmación que la falta de conocimiento financiero conlleva al sobreendeudamiento, en el distrito de Chimbote las familias tienen un alto índice de desconocimiento sobre educación financieros.

Después de obtener los resultados, se puede contrastar que en el contexto en el que vivimos es sencillo poseer una tarjeta de crédito debido a los pocos requisitos, el cual trae consigo nuevas responsabilidades en su uso que deben ser cumplidas en los tiempos establecidos para evitar pagos adicionales de moras, tal como nos indica (Milanta, 2017). Además, (Zabai, 2017) menciona que el aumento de deudas por el desconocimiento de lo que ocasiona el no pago a tiempo de deudas afecta directamente a los hogares.

Ante la coyuntura actual, existe una proporción significativa de encuestados que señala que utiliza sus tarjetas de crédito para compras de alimentos y efectivo, sin embargo, si se llega a cumplir con los pagos que conlleva utilizar una tarjeta de crédito, y en mayor proporción se busca cancelar la totalidad de las tarjetas, esto debido que se evidencia que en su mayoría la población ha cancelado en alguna oportunidad mora.

También, (Pachas, 2018) nos menciona el efecto del uso de tarjetas de crédito, el cual es ampliamente evidenciado ya que si bien se posee mayor conocimiento también disminuye el uso de los ingresos y el poder adquisitivo. En este sentido, la población encuestada cumple en su mayoría con el pago de sus obligaciones financieras; si embargo, al encontrarnos en una situación diferente, el uso de tarjetas de crédito ha tenido que ser utilizado para alivianar los efectos que ha traído consigo la actual pandemia.

La población encuestada pone en evidencia así mismo que el financiamiento es una de las principales razones para el uso de una tarjeta de crédito, así mismo como su uso en compras de alimentos, lo cual traería consigo que después de la utilización de las tarjetas de crédito las familias se encuentren en una situación económica baja, como (Schmitz, 2014) reconoce y nos menciona |al sobreendeudamiento como la causa de desequilibrio en los presupuestos familiares.

Del total de encuetados un 75% posee actualmente deudas pendientes de pago en sus tarjetas, y en algún momento ha tenido inconvenientes de pago de sus tarjetas esto debido a que solo a veces los pagos correspondientes son programados.

VI. CONCLUSIONES

Se puede concluir que el sobreendeudamiento por el uso de las tarjetas de créditos tuvo una influencia negativa en las familias del Distrito de Chimbote ya que:

- ❖ Las familias del Distrito de Chimbote se encuentran con un nivel de endeudamiento considerable debido a que las tarjetas de crédito su uso en compras dirigida a alimentos y ropa, por su principalmente, las razones que causan el sobreendeudamiento de las familias se da por el fácil acceso a descuentos, ofertas u otros beneficios; la facilidad de pago; y los escasos de efectivo o débito.
- ❖ Los tarjetahabientes se encuentran en sobreendeudamiento debido a que no cuentan en su gran mayoría con capacidad de pago, debido a que poseen deudas pendientes de pago; además utilizaron el dinero de las tarjetas para pagar otras deudas.

- ❖ Se concluye que los tarjetahabientes no tienen una cultura financiera, ya que no tienen presente las políticas que rigen las tarjetas de créditos, además del costo, moras, penalidades que implica tenerlas. Provocando un riesgo latente en un sobreendeudamiento en la utilización de estas.
- ❖ La situación socioeconómica de las familias afectadas con sobreendeudamiento con tarjetas créditos en el Distrito de Chimbote se debe principalmente a que poseen ingresos inferiores a sus gastos, provocándoles en muchas ocasiones la imposibilidad de cumplir con los compromisos económicos familiares originando situaciones de agobio.

VII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los tarjetahabientes realizar un análisis de forma estricta y realista, con respecto a su capacidad de pago ya que esto podría ocasionar un endeudamiento insostenible en algún momento perjudicando su situación económica.
- Se recomienda evitar pagar la deuda de una tarjeta de crédito con otra tarjeta de crédito, pues estaría incurriendo en el sobreendeudamiento. Y se recomienda la cultura del ahorro con el fin de tener un fondo extra para el futuro y dejar de depender de las tarjetas de crédito.
- Lo ideal para los tarjetahabientes es tener deudas a largo plazo como electrodomésticos, autos, casa, etc. Por otro lado, se recomienda que los gastos primordiales como la comida, ropa y demás sean cubiertos con ingresos obtenidos en el mes.
- Se recomienda a los tarjetahabientes promover una educación financiera, para aprovechar todas las oportunidades que el sistema financiero proporciona y esto ayude a identificar los puntos clave para usar una

tarjeta de crédito para no caer en el sobreendeudamiento; pues al llegar a esa situación comprometen sus ingresos futuros reduciendo la calidad de vida en sus familias.

- Se recomienda a las empresas del sistema financiero promover acciones orientadas al desarrollo de la cultura financiera en sus clientes, de este modo se podrá generar beneficios tanto para la entidad, como también para sus clientes, quienes podrán tener un mejor manejo de sus finanzas personales y asimismo generar un buen uso de las tarjetas de créditos.
- Por último, se recomienda al estado intervenir en la promoción y difusión en fomentar una cultura financiera mediante las instituciones como SBS, Ministerio de Educación, etc. implementando programas educativos con el fin de comprender mejor sobre el uso de las tarjetas de créditos entre otros instrumentos financieros.

VI. REFERENCIAS

Abeiga Vera, M. A., & Ramón Zuñiga, L. P. (2012). A TARJETA DE CRÉDITO EMITIDA POR INSTITUCIONES FINANCIERAS Y SU EVOLUCIÓN EN EL ECUADOR DURANTE LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS. Ecuador. Recuperado el Febrero de 2021

Abeiga Vera, M. A., & Ramón Zuñiga, L. P. (2012). LA TARJETA DE CRÉDITO EMITIDA POR INSTITUCIONES FINANCIERAS Y SU EVOLUCIÓN EN EL ECUADOR DURANTE LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS. Quito.

Acosta, J. C. (junio de 2020). Tarjeta de crédito: ¿Cómo enfrentar el sobreendeudamiento durante la pandemia?

*Altangerel, E. (26 de 10 de 2020). UNICEF. Obtenido de UNICEF:
<https://www.unicef.org/es/coronavirus/proteger-familias-impacto-economico-covid-19>*

Anchával, H. (2011). Insolvencia del consumidor. Madrid: Astrea. Recuperado el Febrero de 2021

Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros. (2019). El sobreendeudamiento de los consumidores. Lima. Recuperado el 21 de Abril de 2021

Banco Central de Reserva del Perú. (Junio de 2020). Tarjeta de crédito: ¿Cómo enfrentar el sobreendeudamiento durante la pandemia?

Barba A & Pivetti. (2019). Rising household debt: Its causes and macroeconomic implications a long-period analysis. Cambridge Journal of Economics. Recuperado el 22 de Marzo de 2021, de <https://doi.org/10.1093/cje/ben030>.

*Barry Firth, VisionFund International. (Mayo de 2014).
<http://microfinanceceoworkinggroup.org/>. Recuperado el 11 de Mayo de 2016,
de <http://microfinanceceoworkinggroup.org/>:*

<http://microfinanceceoworkinggroup.org/wp-content/uploads/2014/05/El-Sobreendeudamiento-Abordando-la-Gestion-de-Riesgos.pdf>

BCRP. (Junio de 2020). Tarjeta de crédito: ¿Cómo enfrentar el sobreendeudamiento durante la pandemia?

Benites, M. F. (2019). ESTUDIO SOBRE ENDEUDAMIENTO DE TARJETAS DE CRÉDITO 2009-2010. Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado el Enero de 2021, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/37855/1/ESTUDIO%20SOBRE%20ENDEUDAMIENTO%20DE%20TARJETAS%20DE%20CREDITO%202009-2010.pdf>

BERMUDEZ, M. (SETIEMBRE de 2006). MEDICION DE LA TASA DE INTERES EFECTIVA QUE COBRAN LAS TARJETAS DE CREDITO EN GUAYAQUIL. Obtenido de <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/1101/1/2097.pdf>: <https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/1101/1/2097.pdf>

CEPAL. (21 de 04 de 2020). CEPAL. Obtenido de CEPAL: <https://www.cepal.org/es/comunicados/pandemia-covid-19-llevara-la-mayor-contraccion-la-actividad-economica-la-historia-la>

CPI. (09 de 05 de 2020). CPI. Obtenido de CPI: <https://www.cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/23/Cuarentena,%20crisis%20econ%C3%B3mica%20y%20endeudamiento%20familiar.pdf>

Diario Gestión. (Febrero de 2019). Las principales tendencias de consumos de los Limenos. Diario Gestión. Recuperado el Febrero de 2021, de <http://gestion.pe/empresas/conozca-principales-tendencias-consumo-limenos-segun-ccr-2124119>

Elgueta, A. C. (2010). INFLUENCIA DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO Y LOS CRÉDITOS HIPOTECARIOS EN EL SOBRE- ENDEUDAMIENTO DE LOS

HOGARES EN CHILE. Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, 1993 a 2009. , 32.

Farina. (15 de Enero de 2011). "Tipos de contrato de trabajo". Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos52/tarjetas-credito/tarjetas-credito2.shtml>

Firth, B. (23 de Julio de 2018). ISSUU. Recuperado el 21 de Abril de 2021, de El Sobreendeudamiento: Abordando la Gestión de Riesgos.: https://issuu.com/microfinanceceoworkinggroup/docs/el_sobreendeudamiento_a_bordando_la_

FMI. (Junio de 2020). América Latina: deuda pública aumentaría a 78 % del PBI.

Fondo Monetario Internacional. (Junio de 2020). América Latina: deuda pública aumentaría a 78 % del PBI.

Francia, O. A. (S/F). Neuromarketing y sobreendeudamiento: ¿Matrimonio feliz? Revista de Actualidad Mercantil, 6. Recuperado el Febrero de 2021, de <file:///C:/Users/CASA/Downloads/21711-Texto%20del%20art%C3%ADculo-85830-1-10-20200121.pdf>

Gathergood, J. (2017). Self-control, financial literacy and consumer over-indebtedness. Journal of Economic Psychology, 590-562. Recuperado el Enero de 2021

Gestión, R. (03 de 06 de 2020). Gestión. Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/fotogalerias/mef-esta-es-la-situacion-economica-actual-del-peru-y-sus-medidas-de-politica-noticia/?ref=gesr>

Goldenberg, J. (2017). El necesario ajuste de la asignación del riesgo de.

Hiilamo, H. (2018). Household Debt and Economic Crises Causes, Consequences and Remedies. Edward Elgar Publishing. Recuperado el Febrero de 2021, de <https://doi.org/10.4337/9781785369872>

IEDEP. (Junio de 2020). América Latina: deuda pública aumentaría a 78 % del PBI.

- Leon, M. (2018). *EL INSOLVENTE O QUEBRADO EN EL SISTEMA JURIDICO PERUANO*. Recuperado el Febrero de 2021, de http://www.teleley.com/articulos/art_131211
- Littuma, H. A. (2012). *EL SOBREENDEUDAMIENTO DE LAS FAMILIAS ECUATORIANAS DE CLASE MEDIA POR EL USO DE LAS TARJETAS DE CREDITO*.
- LUJAN, D. M. (21 de Marzo de 2011). <http://www.buenastareas.com/ensayos/Monografia-Sobre-Las-Tarjetas-De-Credito/2948987.html>. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Monografia-Sobre-Las-Tarjetas-De-Credito/2948987.html>.
- MEF. (31 de 12 de 2020). *Ministerio de Economía y Finanzas*. Obtenido de *Ministerio de Economía y Finanzas*: <https://www.mef.gob.pe/planeconomicocovid19/>
- Meneses, L. P. (15 de ENERO de 2012). <http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p4.1.htm>. Obtenido de <http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p4.1.htm>.
- Milanta, M. J. (2017). *El sobreendeudamiento crediticio y su implicancia en las instituciones financieras y en la sociedad*. *Revista EDUCA UMCH*, 131 - 144. Recuperado el Enero de 2021, de <https://doi.org/10.35756/educaumch.201710.18>
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *MEF: Esta es la situación económica actual del Perú y sus medidas de política*. Lima, Lima, Perú.
- MONTERO, JULIO. (2010). *EL DINERO PLASTICO Y SU REPERCUSION EN EL ENDEUDAMIENTO DE LAS FAMILIAS DE TRUJILLO*. Obtenido de www.monografias.com › *Economía*: www.monografias.com › *Economía*
- MUJICA ALBERDI, A., GIBAJA MARTÍNS, J. J., & GARCÍA ARRIZABALAGA, I. (2009). *UN ESTUDIO SOBRE EL ENDEUDAMIENTO DEL CONSUMIDOR: EL CASO*

DE LOS HOGARES VASCOS. ESTUDIOS DE ECONOMÍA APLICADA, 463 - 500.

O'Brien, E. C. (S/F). SOBREENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS: UNA MIRADA CRÍTICA. En mérito al IV Congreso Nacional de Derecho Concursal. Recuperado el Febrero de 2021, de https://www.institutoiberoamericanoderechoconcursal.org/images/eventos/congreso_peru/memorias/ARTICULO.%20SOBREENDEUDAMIENTO%20DE%20CONSUMIDORES%20Y%20USUARIOS.PDF

ORREGO, F. (05 de ABRIL de 2008). <http://www.buenastareas.com/ensayos/Ensayo-De-Econom%C3%ADa-De-Chile/54039254.html>. Obtenido de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Ensayo-De-Econom%C3%ADa-De-Chile/54039254.html>.

Ortega, A. C. (2015). Factores que generan el endeudamiento en las familias Quevedeñas y análisis de la incidencia en el nivel de su desarrollo humano, en la ciudad de Quevedo durante el primer periodo 2012. Quevedo, Ecuador. Recuperado el Enero de 2021, de <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/753>

Pachas, M. (Julio de 2018). TARJETAS DE CRÉDITO EN AUMENTO: SOBREENDEUDAMIENTO, ALTO RIESGO ¿LA REGULACIÓN? *Estión En El Tercer Milenio*, 60. Recuperado el Enero de 2021, de <https://doi.org/10.15381/gtm.v14i27.8854>

Saavedra, J. C. (Septiembre de 2019). Sobreendeudamiento en sectores C, D y E afecta consumo, según consultora. *La Prensa.pe*. Recuperado el Febrero de 2021, de <https://laprensa.peru.com/economia/noticia-sobreendeudamiento-sectores-c-d-y-afecta-consumo-segun-consultora-31253>

Salgado, H. (2017). ¿Cuánto Influyen las Tarjetas de Crédito y la Deuda Hipotecaria en el Sobre Endeudamiento de los Hogares en Chile. Recuperado el Febrero de 2021, de https://www.researchgate.net/profile/Hugo-Salgado/publication/254399614_Cuanto_Influyen_las_Tarjetas_de_Credito_y_l

a_Deuda_Hipotecaria_en_el_Sobre_Endeudamiento_de_los_Hogares_en_CHil
e/links/544796910cf22b3c14e0f01c/Cuanto-Influyen-las-Tarjetas-de-Credito

Schmitz, M. K. (2014). *Broke, Ill, and Obese: Is There an Effect of Household Debt on Health?* Recuperado el Febrero de 2021, de <https://doi.org/10.1111/roiw.12002>

Serrano, J. L. (2019). *El sobreendeudamiento y los paradigmas del consumidor financiero responsable y del proveedor financiero profesional. Talca.* Recuperado el Febrero de 2021, de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-00122020000100001

Sinche, V. J. (2019). *La tarjeta de crédito en el sistema financiero peruano como un mecanismo de acceso al crédito: límites y posibilidades. Universida de Lima, Lima.* Recuperado el Enero de 2021, de <http://doi.org/10.26439/ulima.tesis/8043>

Trujillo Díez, I. J. (s.f.). <http://www.ecri.eu/>. Recuperado el 04 de Mayo de 2016, de <http://www.ecri.eu/>:
<http://www.ecri.eu/new/system/files/13+Sobreendeudamiento-spanish-Trujillo.pdf>

Viroto Díaz, M. N. (2014). *FACTORES QUE INFLUYEN EN EL ENDEUDAMIENTO POR TARJETAS DE CRÉDITO EN CASAS COMERCIALES Y DEFAULT.* Santiago.

Vitale, A. E. (2010). " *tarjeta de credito.* Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos52/tarjetas-credito/tarjetas-credito2.shtml>

World Bank. (2020). Recuperado el 25 de Marzo de 2021, de *Cambodia economic update: Cambodia in the time of COVID-19.*:
<<https://www.worldbank.org/en/country/cambodia/publication/cambodia-in-the-time-of-covid-19-coronavirus-economic-update-may-2020>>

Zabai, A. (2017). *Household Debt: Recent Developments and Challenges.* BIS Quarterly Review. Recuperado el Febrero de 2021, de <https://ssrn.com/abstract=3082582>

VII ANEXOS

ENCUESTA

Dirigida a Tarjetahabientes

El propósito de la siguiente encuesta es entender el comportamiento de los consumidores de Tarjetas de Crédito. Nos gustaría conocer cuál es su percepción de acuerdo al servicio dado por su banco según corresponda a su experiencia. Agradecemos su gentil apoyo y esperamos su total sinceridad en la respuesta a las siguientes preguntas.

1. Genero

Masculino

Femenino

2. Edad

- a) 18-30
- b) 31-40
- c) 41-50
- d) 51-60
- e) Mayores de 60

3. ¿Cuál es su grado de estudios?

- a) Sin estudios
- b) Primaria
- c) Secundaria
- d) Nivel superior incompleta
- e) Nivel superior completa}

4. ¿Cuál es su situación laboral actual?

- a) Trabajador independiente
- b) Trabajo a tiempo completo para una empresa
- c) Trabajo a tiempo parcial para una empresa
- d) Estudiante a tiempo completo
- e) Enfermo/a de forma permanente, discapacitado
- f) Ama de casa
- g) Jubilado/a

5. ¿Cuántos miembros tiene su unidad familiar?

- a) 1-2 miembros
- b) 3-4 miembros
- c) 5-6 miembros
- d) 7-8 miembros
- e) Más de 8 miembros

6. ¿Cuántos hijos dependen financieramente de usted?

- a) 1 hijos
- b) 2 hijos
- c) 3 hijos
- d) 4 hijos
- e) Más de 4 hijos

7. ¿A cuánto ascienden sus Ingresos mensualmente?

- a) De S/.930 a S/.1500
- b) De S/.1501 a S/.2500
- c) De S/.2501 a S/.3500
- d) De S/.3501 a S/.4500
- e) Mayor a S/.4500

8. ¿Tiene usted ahorrado algo de dinero?

SI

NO

9. ¿Está actualmente pagando algún tipo de crédito o préstamo?

SI NO

10. ¿Dispone de algún tipo de tarjeta crédito?

SI NO

11. ¿Cuál fue la razón por la que acepto contratar una tarjeta de crédito?

- a) Emergencia
- b) Compra de electrodomésticos
- c) Financiamiento
- d) Moda
- e) Educación
- f) Otros. Especifique-----

12. ¿Cuántas tarjetas de crédito tiene?

- a) 1
- b) 2 -3
- c) 4 - 5
- d) Más de 5

13. ¿Habitualmente usa la/s tarjeta/s de crédito?

SI NO

14. ¿Utiliza con responsabilidad sus tarjetas de crédito?

SI NO

15. ¿Con que frecuencia utiliza su tarjeta de crédito?

- a) Diaria
- b) Semanal
- c) Quincenal
- d) Mensual
- e) Otros. Especifique _____

16. **¿Conoce usted los riesgos que asumiría al no pagar sus deudas a tiempo?**

SI NO

17. **¿Conoce usted las penalidades que se aplican por un pago atrasado?**

SI NO

18. **¿Sabe usted que tasa de interés le generan los gastos que realiza con su tarjeta de crédito?}**

SI NO

19. **Al realizar mis compras, el medio de pago que utilizo son las tarjetas de crédito.**

SI NO

20. **¿Qué es lo que más compra con su tarjeta de crédito?**

- a. Ropa
- b. Alimentos
- c. Electrodomésticos
- d. Viajes
- e. Otros. Especifique _____}

21. **Si le ofrecen un excelente descuento en alguna tienda de su preferencia utilizando la tarjeta de crédito, ¿Qué hace?**

- a) Utilizo la tarjeta
- b) Pienso si necesita el bien
- c) Tengo deuda, prefiere no usarlo
- d) Otros. Especifique _____

22. **¿Qué motivación le lleva a usar su tarjeta de crédito por encima de sus posibilidades de pago?**

- a) Disponibilidad de efectivo
- b) Acceso a descuentos, ofertas entre otros
- c) Compra de alimentos

d) Facilidades de pago

e) Emergencia

23. ¿Cumple con los pagos de su tarjeta de crédito?

SI

NO

24. Siempre paga sus tarjetas de crédito en su totalidad.

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Algunas veces

d) Nunca

25. ¿Alguna vez ha pagado mora?

SI

NO

26. ¿Tiene deudas pendientes de pago en sus tarjetas de crédito?

SI

NO

27. ¿En qué circunstancias ha tenido inconvenientes con el pago de su tarjeta de crédito?

a) Enfermedad

b) Desempleo

c) Insolvencia económica

d) Se olvidó de la fecha de pago

e) Otros. Especifique _____

28. ¿Programa mediante una agenda el pago de sus deudas?

a) Siempre

b) Casi siempre

c) Algunas veces

d) Nunca

29. **¿Realizo retiros de dinero en efectivo con su tarjeta de crédito para pagar otras deudas?**

SI NO

30. **¿Tiene acreedores de deudas que le estén reclamando pagos atrasados?**

SI NO

31. **¿El banco realiza llamadas a mi teléfono celular para pedirme que regularice mis pagos?**

- a) Siempre
- b) Casi siempre
- c) Algunas veces
- d) Nunca

32. **¿Alguna vez se encontró registrado en INFOCORP?**

SI NO

33. **¿Qué porcentaje de sus ingresos van destinados al pago de su tarjeta(s) de crédito?**

- a) 10%
- b) 20% - 30%
- c) 40% - 60%
- d) 70% - 90%
- e) 100%

34. **¿Ud. se excede en su capacidad de pago mensual?**

SI NO

35. **¿Planifica sus ahorros y gastos en los próximos meses?**

SI NO

36. ¿Cuál fue la cantidad gastada con sus tarjetas de crédito el mes pasado?

- a) De S/.0 a S/.100
- b) De S/.101 a S/.500
- c) De S/.501 a S/.1500
- d) De S/.1501 a S/.2500
- e) Mayor a S/.2500

37. Después de pagar mensualmente la/s cuota/s de su tarjeta/s de crédito, el resto del mes, su situación es:

- a) Alta
- b) Media
- c) Baja
- d) Agobiante
- e) Insolvente

38. ¿Mis deudas del mes superan mis ingresos?

SI NO

39. ¿Está de acuerdo Ud. que el sobreendeudamiento afecto la situación económica?

SI NO

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

TÍTULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVO GENERAL
El sobreendeudamiento con tarjetas de crédito y la situación socioeconómica de las familias del Distrito de Chimbote – 2021.	¿De qué manera afecta el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en la situación socioeconómica de las familias del Distrito de Chimbote – 2021?	El sobreendeudamiento con tarjetas de crédito afecta de manera negativa en la situación socioeconómica de las familias del Distrito de Chimbote – 2021.	Analizar de qué manera afecta el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en la situación socioeconómica de las familias del Distrito de Chimbote – 2021.
		HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
		<ul style="list-style-type: none"> a. El nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito es alto en las familias del Distrito de Chimbote – 2021. b. Las familias del Distrito de Chimbote – 2021 tienen una baja capacidad de endeudamiento. c. Las familias del Distrito de Chimbote – 2021 no poseen una adecuada cultura financiera con el uso de tarjetas de crédito. d. La situación económica de las familias afectadas con sobreendeudamiento del Distrito de Chimbote – 2021 es baja. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Analizar el nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito de las familias del Distrito de Chimbote – 2021. b. Identificar la capacidad de endeudamiento con tarjetas de crédito de las familias en el Distrito de Chimbote – 2021. c. Identificar la cultura financiera con el uso de tarjetas de créditos de las familias del Distrito de Chimbote – 2021. d. Analizar la situación socioeconómica de las familias afectadas con sobreendeudamiento en el Distrito de Chimbote – 2021.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENT O (ÍTEMS)
Sobreendeudamiento	Es aquella situación en la cual el patrimonio presente del consumidor resulta insuficiente, para hacer frente al pago íntegro y puntual de sus deudas, originadas por gastos corrientes.	Nivel de endeudamiento	Hábitos de consumo Prácticas crediticias	9, 10,11,12,13, 14, 15
		Capacidad de Endeudamiento	Cumplimiento de pago Morosidad	21,22, 23 , 24,25,26,27,29,30,31,32 ,33
		Cultura financiera	Información financiera de tarjetas de crédito	16, 17, 18,19, 28 y 35
Situación Socioeconómica	Contexto familiar que se mide por factores como el ingreso, las condiciones generales en las que se vive, nivel educativo, etc.	Social	Género y Edad	1 y 2
			Nivel de Educación	3
			Información General	4, 5, 6,
		Económico	Nivel de Ingresos	7 , 8, 33
			Nivel de Gastos Riesgo económico	20, 34, 35,36,37,38,39