



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

La cultura financiera y su efecto en el Sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el distrito de Trujillo, año 2016.

---

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

**AUTOR**

Vergara Orchess, Christian Alberto

**ASESORES:**

Dr. Moreno Rodríguez, Augusto Ricardo

Mg. Yzquierdo Perez, Luis Enrique

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**FINANZAS**

**TRUJILLO – PERÚ**

**2017**

**Página del Jurado**

---

**Moreno Rodriguez, Augusto Ricardo**  
**Presidente**

---

**Baltodano Nontol, Luz Alicia**  
**Secretaria**

---

**Culquichicón de Bravo, Edith Luz**  
**Vocal**

## **Dedicatoria**

### **A Dios:**

Por todo lo que me da a diario, las oportunidades y la fuerza que me sirve para seguir adelante y jamás desfallecer ante cualquier obstáculo que se me presente.

### **A mi Familia:**

A mis padres Mercy Orchess Donet y Luis Vergara Tuset, quienes me brindan su apoyo moral y amor incondicional; a mis hermanos Jorge y Karel que siempre están presentes en los momentos buenos y malos, tratando de darme la voluntad necesaria para seguir por el camino del éxito.

### **A mis amistades:**

Los que siempre están presente, y hacen de mí, una mejor persona. Los que siempre me aportan con experiencias y conocimientos.

## **Agradecimiento**

**A Dios**, por darme la dicha de vivir y pasar por momentos maravillosos, por ayudarme a afrontar los obstáculos que se me presentaron durante toda mi formación profesional.

**A mis Padres**, quienes me dieron la fuerza para seguir, por sus consejos, su ejemplo y valores, con el único objeto de ayudarme a cumplir mis objetivos.

**A la Universidad Cesar Vallejo y Docentes**, por los conocimientos aportados durante toda mi formación profesional, que permitieron enriquecerme intelectualmente, y por lo cual pongo en práctica en mi vida personal y profesional.

### Declaratoria de Autenticidad

Yo, Vergara Orchess Christian Alberto, identificado con DNI N° 70330441, a consecuencia de cumplir con las normas vigentes establecidas en el Reglamento de Grado y Título de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Contabilidad, declaro bajo juramento que toda la documentación, datos e información que se presenta en la tesis es veraz y auténtica.

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

Así mismo autorizo a la Universidad Cesar Vallejo publicar la presente investigación, si así lo cree conveniente.

Trujillo, 21 de Julio del 2017



Vergara Orchess, Christian Alberto

DNI: 70330441

## **Presentación**

Presento ante ustedes, señores miembros del jurado, la tesis titulada “La cultura financiera y su efecto en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el distrito de Trujillo año 2016”, con la finalidad de determinar el nivel cultural financiero de los ciudadanos con el uso de tarjetas de crédito, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título profesional de Contador Público. Esperando contar con los requisitos de aprobación.

El Autor.

## Índice

<b>i.</b>	<b>Página del Jurado</b> .....	<b>ii</b>
<b>ii.</b>	<b>Dedicatoria</b> .....	<b>iii</b>
<b>iii.</b>	<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iv</b>
<b>iv.</b>	<b>Declaración de Autenticidad</b> .....	<b>v</b>
<b>v.</b>	<b>Presentación</b> .....	<b>vi</b>
<b>vi.</b>	<b>Resumen</b> .....	<b>vii</b>
<b>vii.</b>	<b>Abstract</b> .....	<b>viii</b>
<b>I.</b>	<b>Introducción</b> .....	<b>2</b>
1.1.	Realidad Problemática .....	2
1.2.	Trabajos Previos .....	5
1.3.	Temas relacionadas al tema .....	6
1.3.1.	Cultura Financiera .....	6
1.3.1.1.	Dimensión Económica.....	6
1.3.1.2.	Dimensión Sociocultural.....	6
1.3.1.3.	Dimensión Empresarial .....	6
1.3.2.	Sobreendeudamiento.....	7
1.3.3.	Endeudamiento .....	7
1.4.	Formulación del Problema .....	8
1.5.	Justificación del Estudio .....	8
1.5.1.	Conveniencia .....	8
1.5.2.	Relevancia Social.....	8
1.5.3.	Implicaciones practicas .....	8
1.5.4.	Valor teórico .....	7
1.5.5.	Utilidad metodológica .....	8
1.6.	Hipótesis .....	9
1.7.	Objetivos .....	9

1.7.1. Objetivo General .....	9
1.7.2. Objetivos Específicos .....	9
<b>II. Método .....</b>	<b>10</b>
2.1. Diseño de Investigación .....	10
2.2. Población y Muestra.....	13
2.2.1. Población .....	13
2.2.2. Muestra .....	13
2.2.3. Unidad de análisis .....	14
2.2.4. Criterios de inclusión .....	14
2.2.5. Criterios de exclusión .....	14
2.2.6. Muestreo .....	14
2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15
2.4. Validación del instrumento .....	15
2.5. Métodos de análisis de datos.....	15
2.6. Aspectos éticos .....	16
<b>III. Resultados.....</b>	<b>18</b>
3.1. Generalidades.....	18
3.2. Cultura financiera de los ciudadanos del distrito de Trujillo .....	19
3.3. Nivel de sobreendeudamiento por el mal uso de tarjetas de crédito. .....	30
3.4 Demostración del efecto de la cultura financiera en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito de los ciudadanos del distrito de Trujillo.....	35
<b>IV. Discusión .....</b>	<b>36</b>
<b>V. Conclusiones.....</b>	<b>38</b>
<b>VI. Recomendaciones.....</b>	<b>40</b>
<b>VII. Propuesta.....</b>	<b>42</b>
<b>VIII. Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>45</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>47</b>



## Resumen

La presente tesis está dirigida a dar una herramienta sencilla para poder tomar mejores decisiones frente al manejo y uso adecuado de nuestro dinero y las formas de endeudamiento; es tan fácil informarse, antes de adquirir cualquier producto: hacer una comparativa, pedir simulaciones y darse una idea de cuánto se pagará mes a mes en el periodo que se adquiere, por ende se realizara una evaluación previa para tomar la mejor decisión. Mientras más personas tengan cultura financiera, mas estarán involucradas en el sistema financiero, lo cual originaria que cada usuario al obtener un crédito, estén conscientes del interés y cuanto realmente pagaran.

El reciente estudio se realizó con el fin de poder aclarar la manera más precisa y exacta los diversos hábitos que tiene los usuarios ante el sistema financiero, y describir cómo actúan las personas que no tienen conocimiento, de cuanto es el riesgo por endeudarse al adquirir financiamiento de una entidad. El meollo de la investigación es darnos cuenta si la gente que realmente tiene conocimientos en cultura financiera, se sobre endeuda como el usuario que no conoce de estos temas; poder también distinguir los diferentes gastos y medio de pago que usan los tarjeteros de crédito.

**Palabras clave:** cultura financiera, sobreendeudamiento, sistema financiero.

## **ABSTRACT**

*The present thesis is aimed at giving a simple tool to make better decisions regarding the management and proper use of our money and forms of indebtedness; It is so easy to know before purchasing any product: make a comparison, ask for simulations and give an idea of how much will be paid month by month in the period that is acquired, therefore a prior evaluation will be made to make the best decision. The more people have financial culture, the more they will be involved in the financial system, which would mean that each user, when obtaining a loan, is aware of the interest and how much they will actually pay.*

*The recent study was done in order to be able to clarify the most accurate and exact way the different habits that the users have before the financial system, and to describe how they act the people who are not aware of, what is the risk of borrowing when acquiring financing Of an entity. The point of the investigation is to realize if the people who really has knowledge in financial culture, is about debt as the user who does not know about these issues; Also be able to distinguish the different expenses and means of payment used by credit card holders.*

*Key words: financial culture, indebtedness, financial system.*

# INTRODUCCIÓN

## I. Introducción

### 1.1. Realidad Problemática

En los últimos años se observa la utilización del dinero plástico, todas las personas cuentan con la accesibilidad para obtenerlas, cada vez se realizan menos papeleos y piden menos información por parte de las empresas acreedoras. La mayoría de personas cuentan con tarjetas de crédito, pero también el mayor porcentaje de ellas no le dan un uso adecuado endeudándose más de lo debido. Las entidades financieras son muy flexibles al acceder darnos estas tarjetas, pues lo único que desean ellos es ganar intereses sin saber que la población desconoce mucho sobre la gestión que se hace cuando se da un préstamo y se les facilita crédito.

En varios países de Latinoamérica, al igual que en el Perú, se ha concluido un crecimiento de usuarios que suscriben un producto financiero. La SBS y AFP posteó resultados en base a una encuesta de cultura financiera en la que sobresalen interesantes observaciones: Que los ciudadanos no tienen una noción completa de conceptos financieros simples, no planea apropiadamente sus finanzas, ahorran menos de lo debido y mal utilizan los servicios o productos que el sistema financiero les otorga.

Cada vez existen más entidades financieras, que otorgan tarjetas de crédito, pero no dan a conocer a sus clientes, los contratiempos que puede generar, adquirir algún préstamo; muchas veces solo aprueban créditos por el record de préstamos que tienen los clientes, o por los lugares que laboran les informa de su posibilidad para adquirir tarjetas.

En Trujillo, la última modalidad que se visualiza es el Crédito Fácil, que solo se obtiene presentando el DNI, de la persona que desea obtener el préstamo, esto genera ampliamente la problemática de que la entidad financiera que esta vierta a esta modalidad, brinde préstamos a personas que no sean buenos pagadores o que muchas veces puedan estar dando datos falsos y luego los prestamos no sean devueltos.

Por otra parte esto habilita la posibilidad que la gente se endeude cada vez más, por la facilidad de conseguir dinero, la mayoría de personas no tienen conocimiento del interés que pagaran o lo que tienen que adicionar si se retrasan con un pago, pueden dejar como garantía alguna propiedad y esto ser perjudicial para ellos mismos.

Últimamente, en Perú se está dando más énfasis a temas financieros y se está revolucionando la educación financiera; ya que se ha visto casos en investigaciones por la SBS mismo, que realmente las personas que cuentan con tarjeta de crédito no tiene capacidad de pago, simplemente se dejan llevar por la emoción de obtener una línea crediticia que además es mayor a sus ingresos, y dejan de lado el cómo poder pagar si en caso exageren en sus consumos. Por esos detalles varios especialistas del tema, recomiendan priorizar nuestras compras; la mayoría de personas utiliza su tarjeta en el supermercado y pagando al crédito. Esto nos lleva a tener deudas pequeñas pero muy excedentes, ya que al supermercado los ciudadanos van 3 veces a la semana, y es un gasto fijo por ser parte de la canasta familiar. Otro de los puntos que economistas reconocidos observan es que las entidades financieras son muy vulnerables a emitir líneas crediticias, el ejemplo más claro es que si eres un buen pagador y estas al día con tus deudas, el banco te facilita un crédito mayor sin contar que aun tus ingresos son los mismos.

Muchos de los casos por el cual las personas recaen en deudas es porque están actualmente desinformados, no saben que es lo que pagan cuando les viene su estado de cuenta, básicamente no conocen el Costo efectivo Anual que está comprendido por intereses, seguros, cargos fijos mensuales, cargos por membresía, pago por renovación y demás, pudiendo ser evitado si en realidad contarán con todo el conocimiento para poder afrontar estos gastos extras que afectan sin lugar a duda.

Los expertos recomiendan que no se deba destinar más del 30% de los ingresos en deudas, porque según encuestas aplicadas en Perú por la SBS, no tendría como solventar los demás gastos y recaerían en endeudamiento precoz.

El mayor mal uso de tarjetas de crédito es el retiro o también llamado avance de efectivo, la cual conlleva a una excesiva tasa de interés en cuotas fijadas por los mismos bancos sin consulta previa hacia los clientes.

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP es el ente encargado de la regular y supervisar los Sistemas Financieros, de Seguros y del Sistema Privado de Pensiones, así como de prevenir y mostrar el lavado de activos y financiamiento del terrorismo. Su objetivo fundamental es resguardar los intereses de los depositantes, de los asegurados y de los afiliados al SPP. La SBS es un organismo de derecho público cuya autonomía funcional está reconocida por la Constitución Política del Perú. Sus objetivos, funciones y atribuciones están establecidos en la Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (Ley 26702).

Según la SBS las deudas se clasifican en:

- 0/Normal al días en sus pagos.
- 1/Problemas Potenciales no exceden 60 días de atraso.
- 2/Deficiente con atrasos mayores a 60 días.
- 3/Dudoso con 90 días de atraso.
- 4/Pérdida con 120 días a más de atraso.

La investigación presentada, nos dará como resultado, el porque la gente no cuenta con información o carece de falta de interés a cerca de las causas de obtener una tarjeta de crédito y las consecuencias que puede encontrarse en el camino, si es que no puede cubrir con la deuda y, opta por conseguir otros crédito para cubrir los demás, lo que genera una cadena viciosa forjando perjuicio y sobreendeudamiento, que a la corta es ventajoso, pero a larga si no se visualiza oportunidades a desarrollar que se retribuyan, así obtendrá dos cosas, recuperar el capital y obtener ganancias.

## 1.2. Trabajos previos

Aguilar y Ortiz (2013). La tesis se trata de un Proyecto acerca de la educación financiera y un cronograma de actividades de educación, para los estudiantes de modalidad presencial, en administración de finanzas y bancas, 2013. En el cuál se concluyó que:

Las entidades financieras, realizan capacitaciones y cursos de cultura financiera y educación a las personas a cerca de las normas y regulaciones e iniciativas que en el Ecuador debe incrementar, estos temas; los autores dan a conocer que en el país de Ecuador, las entidades financieras, deben ayudar a los clientes en su educación y conocimiento financiero, con el objetivo que tomen buenas decisiones futuras y que tengan noción de cómo utilizar los servicios financieros (p.73).

Castro (2014) acotó en su tesis la cultura financiera y su influencia en los clientes del banco de crédito del Perú de la ciudad de Chiclayo, en el uso de las tarjetas de crédito, en el periodo enero – julio del 2013. Y concluye que:

El porcentaje de educación y cultura financiera de los usuarios encuestados, son datos muy básicos, pues aunque estos poseen conocimientos elementales, estos no se ven manifestados en la práctica y no bastan para un correcto uso de los bienes y servicios que el banco brinda a disposición de sus clientes. En este caso el autor nos marca, que lo clientes muchos de ellos cuentan con conocimiento acerca del uso de tarjetas de créditos, pero no basta para que tengan una buena organización y decisiones al obtener una de estas. La facilidad con la que aceptan créditos, es muy rápida y esto genera que se cree gastos adicionales, porque no se realiza un presupuesto del destino de sus ingresos monetarios (p. 102).

Andrés (2012) realiza su tesis de El sobreendeudamiento de las familias ecuatorianas de clase media por el uso de las tarjetas de crédito, periodo 2009-2013, concluye que:

En los últimos 4 años, permite demostrar la mayor cobertura y manifestaciones de tarjetas de crédito realizadas por las entidades financieras, lo que refleja que son la herramienta de consumo más utilizadas por las personas, suplantando el efectivo en algunos casos, siendo VISA la de mayor volumen de emisiones. Nos da a conocer que el efectivo en su mayoría de operaciones que realizan, lo suplantando con el dinero plástico, es decir con las tarjetas de crédito y una de las que más resalta es de VISA, que son las que con la mayoría hacen emisiones de compras (p. 82).

Valdivia (2013) presenta la tesis El sobreendeudamiento como fundamento para la revisión Judicial del contrato, concluye que:

El Derecho Comparado cuenta con distintos sistemas de remedios ante casos de sobreendeudamiento que si bien suponen la intervención del Juez, también permiten que las partes puedan –de común acuerdo- adaptar sus obligaciones al estado del deudor sobre endeudado mediante la renegociación o las respectivas fases extrajudiciales (p. 43).

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

#### **1.3.1. Cultura Financiera.**

Montoya (2005) en el estudio aplicado a la Comisión Federal de Electricidad Zona Metropolitana Poniente ubica de manifiesto que la cultura financiera es un grupo de ideas, conocimientos, actitudes, costumbres y reglas que compartimos frente al mundo del dinero y las instituciones que en él intervienen, es decir todo aquello que el individuo debe conocer para poder desarrollarse en el ambiente bancario.



#### **1.3.1.1. Dimensión Económica.**

*Ingreso Familiar* Uno de los fundamentales indicadores del bienestar, o quizá pretender delimitar las fases de pobreza, es el ingreso. Este componente determina el volumen de consumo, inicial y principalmente de acceso a los productos que constituyen la canasta básica, con la cual se provee de los requerimientos calóricos mínimos al ser humano.

*Gasto por hogar.* Sin duda alguna, la manera en que se consume o se gestiona el ingreso también incurre en la calidad de vida de las personas. Es por ello que enseguida se revisa la estructura de consumo por hogar, teniendo en cuenta los principales elementos que lo constituyen; educación, alimentación, salud, electricidad, teléfono, transporte, vestimenta y rentas.

#### **1.3.1.2. Dimensión Sociocultural.**

*Capital Social.* Para efectos del presente estudio, el capital social se define como las capacidades, habilidades y destrezas adquiridas por el sujeto, propiciadas por el uso de servicios micro financieros.

*Cultura Financiera.* El meollo de observar la variable cultura financiera es manifestar las buenas costumbres en las prácticas de ahorro y crédito, considerando desde hechos "tradicionales" hasta los hoy denominados formales.

#### **1.3.1.3. Dimensión Empresarial.**

*Uso y efecto del microcrédito.* Se obtiene crédito, bajo algunas condiciones o con la facilidad de adquisición inmediata (parr. 37)

### **1.3.2. Sobreendeudamiento.**

Vandone (2009) el sobreendeudamiento se manifiesta cuando el nivel de un ser no es sostenible en proporción con los ingresos actuales y los recursos extras recaudados por la servicios prestados o venta de activos financieros o reales, define dos tipos de sobreendeudamiento: activo y pasivo, donde:

Sobreendeudamiento activo. Es formado por los niveles enormes de deuda en mando de los hogares, a raíz de acciones o ideas de endeudamiento hasta un nivel que no es razonable sobre la base de los ingresos presentes o futuros.

Sobreendeudamiento pasivo. Se presenta por aquellos defectos económicos que están fijadas por factores imprevistos, fuera del control del ser, tales como el desempleo, separación, enfermedad o muerte, los cambios en las variables macroeconómicas o impuestos más elevados.

### **1.3.3. Endeudamiento.**

Se denomina endeudamiento a la capacidad que tiene una persona de deber dinero sin caer en la morosidad. Los bancos manejan, entre otros, este concepto a la hora de decidir si se concede o no un préstamo. Al final se trata de un porcentaje que relaciona los ingresos de una persona con sus gastos periódicos. (Alcaraz, 2011, parr. 7).

## **1.4. Formulación del problema**

¿Cuál es el efecto de cultura financiera en el sobreendeudamiento del uso de las tarjetas de crédito en el distrito de Trujillo, año 2016?

## 1.5. Justificación de estudio

Teniendo en cuenta los criterios de Hernández, Fernández y Baptista (2010, pp.40-41)

**Conveniencia.** La investigación sirve para identificar como se puede solucionar el problema que tiene las personas morosas que se endeudan muy fácilmente, por no llevar un control de sus gastos o no conocer sus acreedores y sus intereses.

**Relevancia Social.** Este desarrollo ayudará a muchas personas a tener un camino correcto de cómo llevar un cronograma, poder programar su dinero y como no darle mal uso, o mal gasto, ya que en la realidad se dan diferentes casos de morosos que están en Infocorp; por solo mantener deudas de hace demasiado tiempo.

**Implicaciones prácticas.** Ayudará a los bancos a no facilitar y emitir dinero fácil, como el “crédito fácil”, ya que las personas son muy capacitadas para ese tipo de préstamos, lo solicitan muy fácil sin darse cuenta que en meses después estarán con la “soga al cuello”; si la propuesta que se hará más adelante lo ponen en marcha esta investigación se volverá trascendentales para lograr poco a poco a que los ciudadanos tengan cultura financiera y así aprovechar todos los medios financieros de manera positiva.

**Valor Teórico.** En la investigación se basara en teorías de los autores citados, conceptos que nos ayudara a entender porque la gente se comporta de cierta manera; las teorías serán relacionadas con la opinión de cada persona que se realizará la encuesta

**Utilidad Metodológica.** En la investigación se utilizará los instrumentos tradicionales para recopilar datos como encuestas, y para el estudio de la población se realiza la interacción con las personas más involucradas.

## **1.6. Hipótesis**

La cultura financiera afecta de manera negativa en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el distrito de Trujillo, año 2016.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo General**

Demostrar el efecto de la cultura financiera en el sobreendeudamiento con las tarjetas de crédito en el distrito de Trujillo, año 2016

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

1. Medir el Nivel de Cultura Financiera de los ciudadanos del distrito de Trujillo.
2. Identificar el nivel del sobreendeudamiento por el mal uso de la tarjeta de crédito.
3. Proponer la aplicación de un plan de formación financiera para la disminución del sobreendeudamiento en el distrito de Trujillo.

# MÉTODO

## **II. Método**

### **2.1. Diseño de Investigación**

El diseño en el estudio corresponde no experimental, porque se trata de una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables, lo que hacemos es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos.

Tabla 2.2

**Operacionalización de variables**

Variable(s)	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable Independiente:</b> <b>Cultura Financiera</b>	Es un conjunto de ideas, percepciones, actitudes, costumbres y reglas que compartimos frente al mundo del dinero y las instituciones que en el intervienen, es decir todo aquello que el individuo debe saber para poder desenvolverse en el ámbito financiero. (Montoya,2005 ,p.40)	Se realizará un análisis documental, se buscó información de diversos medios: libros, tesis, revistas, notas periodísticas, etc.	Económica	% de ingreso	Razón
				% de gasto	Razón
			Sociocultural	% de Capital Social	Razón
				Nivel de conocimiento	Ordinal
			Empresarial	Accesibilidad para obtención de un crédito	Razón

<b>Variable Dependiente: Sobreendeudamiento</b>	El sobreendeudamiento se produce cuando el nivel de un individuo no es sostenible en relación con los ingresos actuales y los recursos adicionales recaudados por la venta de activos reales o financieros (Vandone,2009,p.38)	Se realizó un análisis documental, se buscó información de diversos medios: libros, tesis, revistas, notas periodísticas, etc.	Sobreendeudamiento Activo	% de pago de compras en efectivo	Razón
				% de pago de compras con tarjetas	Razón
				Número de tarjetas de créditos promedio que adquieren cada persona.	Razón
		Se realizó una encuesta para recolectar información.			
			Sobreendeudamiento Pasivo	% de ciudadanos registrados en infocorp por falta de pago de cuentas de tarjetas	Razón



## 2.2. Población y muestra

### 2.2.1. Población

La población en estudio está constituida por todos los ciudadanos del Distrito de Trujillo que cuenten con al menos una tarjeta de crédito.

### 2.2.2. Muestra

Para la determinación del tamaño adecuado de la muestra, se utilizó la fórmula de población infinita para poder estimar el tamaño de la muestra relacionada a la cantidad de habitantes tarjeteros. La fórmula empleada es para variable cualitativa, debido a que las variables de la investigación son cualitativas: Cultura financiera y sobreendeudamiento. Se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Dónde:

$Z^2$  = nivel de confianza el cual es  $1.96^2$

Q = Probabilidad de fracaso el cual es 0.5

P = Probabilidad de éxito el cual es 0.5

$e^2$  = Error el cual es  $0.05^2$

$$n = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.5)^2}$$

$$n = \frac{(3.886) * (0.5) * (0.5)}{(0.025)}$$

$$n = 384$$

El tamaño de la muestra serían 384 residentes de Trujillo que cuenten con al menos una tarjeta de crédito.

**2.2.3. Unidad de análisis.**

Residentes del distrito de Trujillo, con tarjeta de crédito.

**2.2.4. Criterios de inclusión.**

Que el cuestionario haya sido llenado de manera completa.

Personas que residan en el Distrito de Trujillo

Que mínimo tengan una tarjeta de crédito.

**2.2.5. Criterios de exclusión.**

Personas que radiquen en distritos diferentes a Trujillo.

Que el cuestionario no haya sido llenado por completo.

**2.2.6. Muestreo:**

Para que la muestra de pobladores sea representativa, en la presente investigación se decidió aplicar un muestreo por conveniencia para la selección de los pobladores, donde cada poblador tiene la oportunidad de ser seleccionado, y asegura la representatividad.

### **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

**Tabla 3.3.**

Técnicas e instrumentos.

<b>Técnica</b>	<b>Instrumento</b>
Encuesta	Cuestionario

*Nota:* se aplicó una encuesta fidedigna, a los pobladores del Distrito de Trujillo.

### **2.4. Validación del instrumento**

El instrumento fue validado por juicios de profesionales especializados. Los expertos que validaron el cuestionario fueron:

- Mg. Luis Yzquierdo Pérez
- Mg. Yessica Camacho Bazán

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

En la respectiva investigación utiliza el método de análisis cualitativo-descriptivo, ya que nos permite analizar las variables como medios de pago y la gestión financiera, obtendremos los resultados a través de un computador y del programa de Excel, que nos facilita los gráficos y resultados.

Para adquirir los datos necesarios para la investigación, los intermediarios son el análisis documentario y la encuesta. La encuesta se percibirá por porcentajes y gráficos, asimismo se lograra cumplir con los objetivos de esta investigación.

## **2.6. Aspectos éticos**

Se explicó a los encuestados sobre los criterios básicos de selección de la muestra así como de las condiciones sobre su participación en la investigación.

Asimismo, las personas escogidas para esta investigación, tendrán conocimiento de los fines de la investigación y del empleo de la información, siendo así, informado antes de empezar a responder el cuestionario.

# **RESULTADOS**

### **III. Resultados**

#### **3.1. Generalidades**

La encuesta obtenida podrá validar los respectivos comportamientos de los ciudadanos de Trujillo con respecto al uso de tarjetas de crédito. Teniendo en cuenta que nuestro trabajo de investigación concluirá con un aporte a la sociedad para minimizar los crasos errores financieros y las malas decisiones plasmadas en diferentes campos o sucesos.

Básicamente, esta tesis se desarrolla para poder concientizar a la población Trujillana y promover las buenas prácticas financieras, para poder sacar provecho al sistema bancario sin tener que salir afectado. Ya que se ha visto que muchas de las personas no tiene un buen uso de los créditos prestados.

Endeudarse de por sí es un hecho negativo para cualquiera, sobre endeudarse es aún peor. Pero muchos bancos no priorizan el estatus financiero de sus clientes, por motivos de querer brindarle el crédito fácil y poder ganar intereses de forma rápida. También recae en que la población desconoce de informaciones básicos para poder desarrollarse en el ámbito financiero, simplemente actúa de forma empírica; teniendo consecuencias en sus estados de cuentas. Muchos de los encuestados comentaban que le es muy fácil pedir préstamos o tener algún crédito en entidades bancarias, y es visto porque los mismos bancos no pretenden llamar su atención por antecedentes negativos, sino que le brindan oportunidades nuevas para poder “limpiar su imagen” ante el sistema financiero.

### 3.2 Medición del nivel de cultura financiera de los ciudadanos del distrito de Trujillo

Figura 3.2.1. Edad de los ciudadanos del distrito de Trujillo.

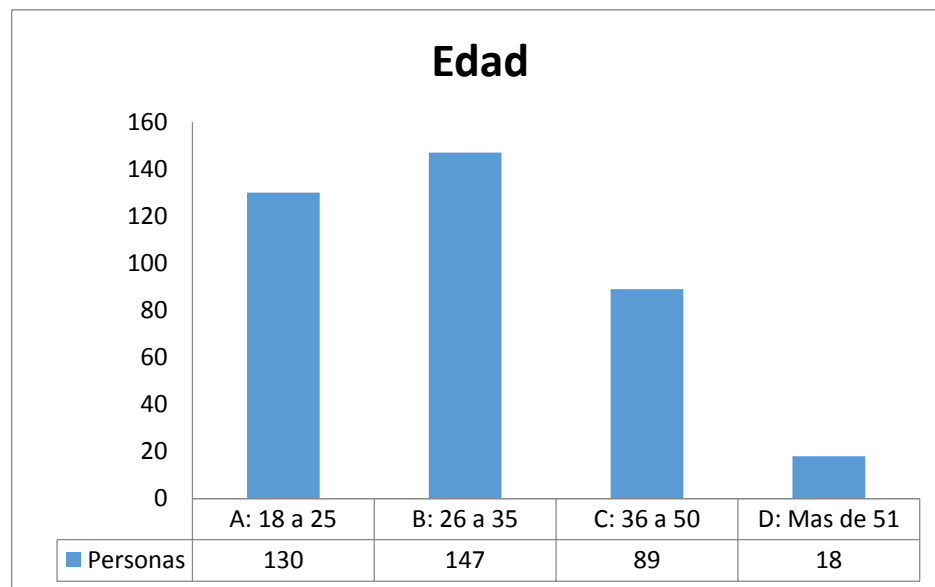
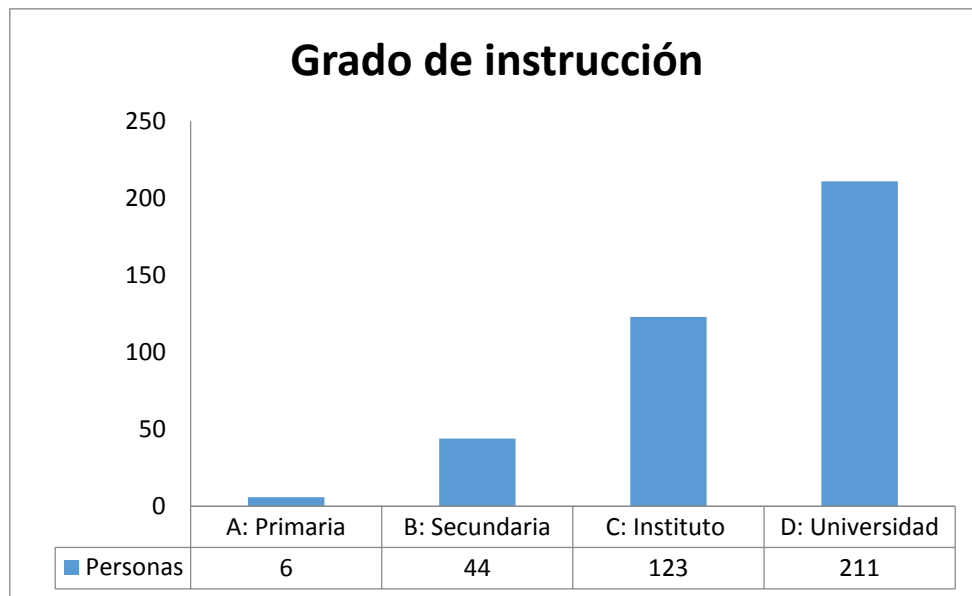


Figura 1: La primera pregunta del cuestionario nos ayuda a tener claro los conocimientos que puedan tener nuestros encuestados en función a su edad, donde; 130 personas tienen de 18 a 25 años, 147 personas están entre 26 a 35 años, 89 personas 36 a 50 años y solo 18 personas tienen de 51 años a más

**Figura 3.2.2. Indicador Grado de Instrucción de los ciudadanos del distrito de Trujillo.**

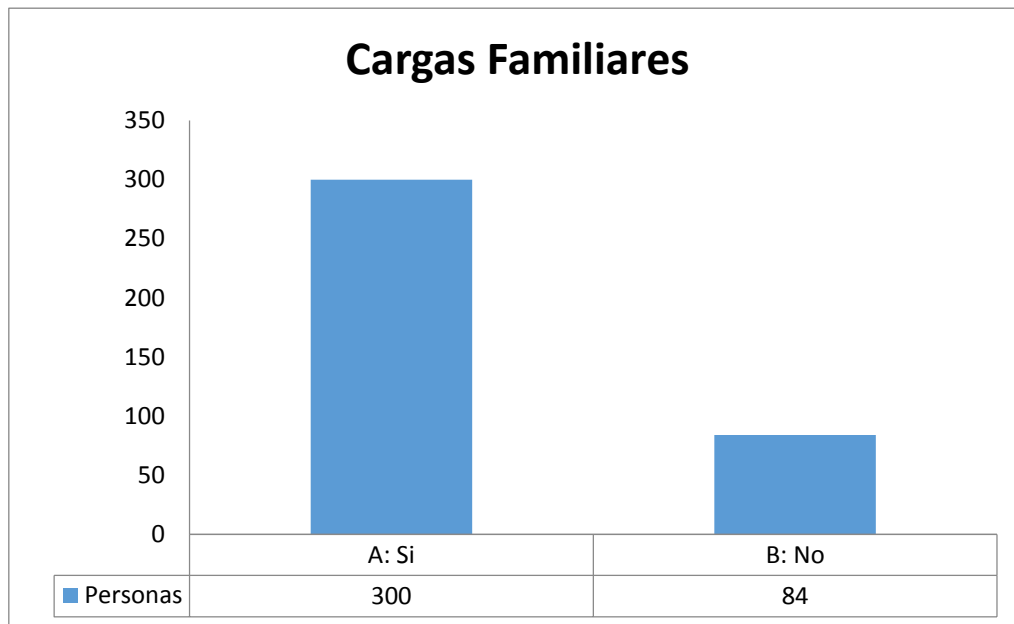


*Figura 2:* El grado de instrucción es significativo, ya que permite adquirir y medir el nivel de los conocimientos generales financieros, es así que a mayor nivel de educación tenemos una mayor cantidad de conocimientos financieros y por lo tanto un mejor uso de estos.

El gráfico representa que de las personas encuestadas 6 cuentan con primaria, 44 con secundaria, 123 tiene carrera técnica y 211 personas tienen estudios universitarios.

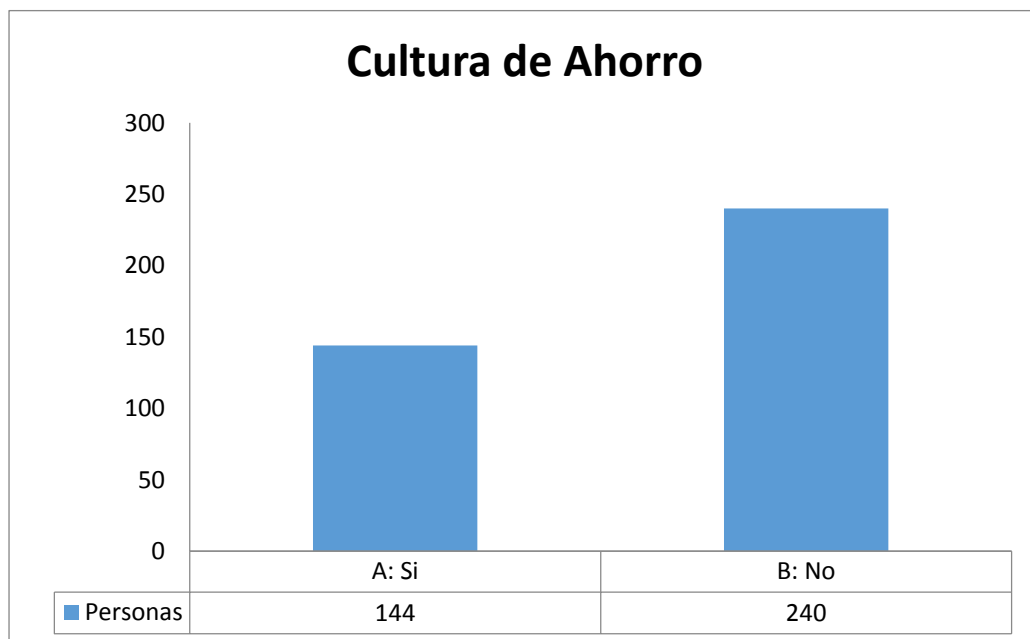


**Figura 3.2.3. Medición de cargas familiares de los ciudadanos del distrito de Trujillo.**



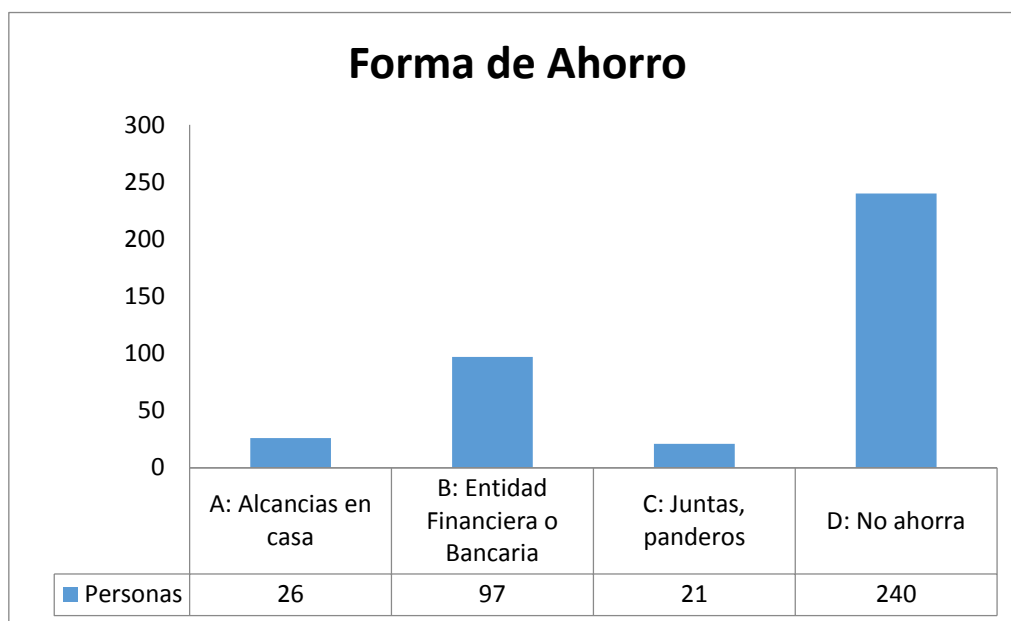
*Figura 3:* En este grafico nos damos cuenta la responsabilidad que tiene los encuestados con la carga familiar, puesto permite a tomar mejores decisiones en temas financieros. Solo el 22% (84 personas) de los encuestados no tiene carga familiar, mientras los 78% (300 personas) restantes si cuentan con carga familiar..

**Figura 3.2.4. Indicador de Ahorro en los ciudadanos del distrito de Trujillo.**



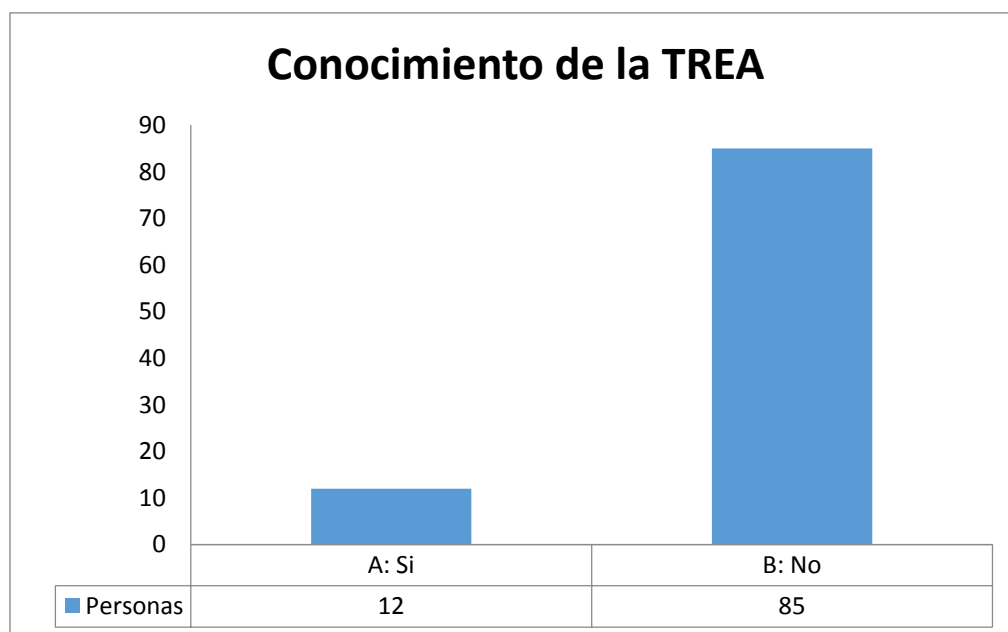
*Figura 4:* Se les preguntó a los encuestados si ahorran. Lo cual ciertas respuestas fueron negativas, admitiendo que no tienen cultura de ahorro; enfocamos que solo 144 personas tienden a ahorrar, mientras 240 personas de los encuestados no ahorran. Esto deja mucho que desear, porque simplemente no se llega a la idea del ahorro casero, o no se lleva un cronograma de cómo llevar sus finanzas. Lo cual podría salvar cualquier emergencia.

**Figura 3.2.5. Indicador de las formas de ahorro de los ciudadanos del distrito de Trujillo.**



*Figura 5:* El grafico nos indica que la mayoría de encuestados ahorra en entidades financieras, haciendo prevalecer que para ellos es una forma más segura de tener su dinero, mientras que 21 personas opta por llevar sus ahorros en juntas o paderos; y finalmente solo 26 personas nos indicaron que aun ahorra en casa.

**Figura 3.2.6. Conocimiento de Tasas bancarias – TREA de los ciudadanos del distrito de Trujillo.**



*Figura 6:* Se les hizo la pregunta de ¿Sabe que es la TREA? La mayoría de personas que ahorran en entidades financieras no saben que es la TREA, y solo un porcentaje menor expresado por 12 personas, si sabe. Verificamos que el nivel de información de aquellas que desconocen es muy escasa. Pues nos damos rápidamente cuenta el nivel de cultura que tienen los habientes de ahorro al no conocer fundamentos básicos a cerca de gestiones financieras.

**Figura 3.2.7. Deudas encontradas de los ciudadanos del distrito de Trujillo.**

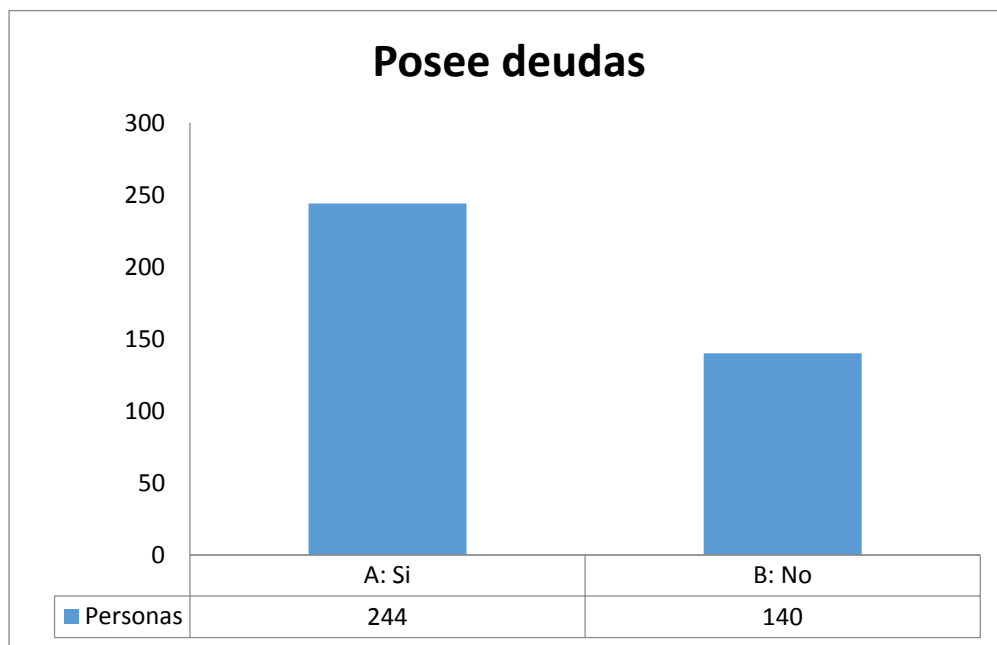
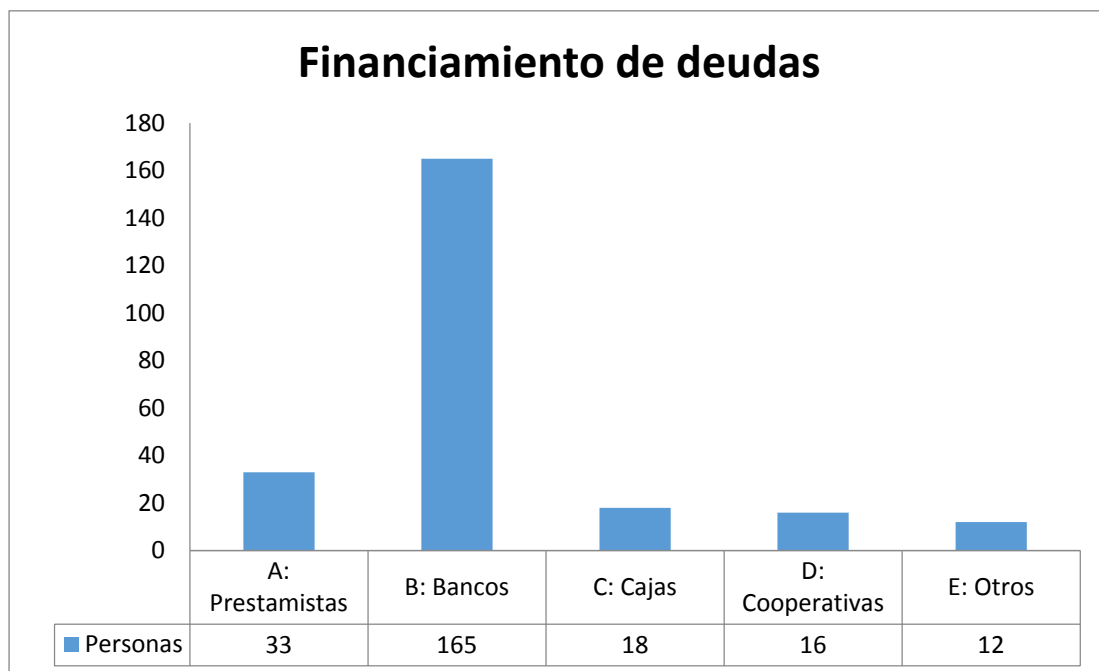


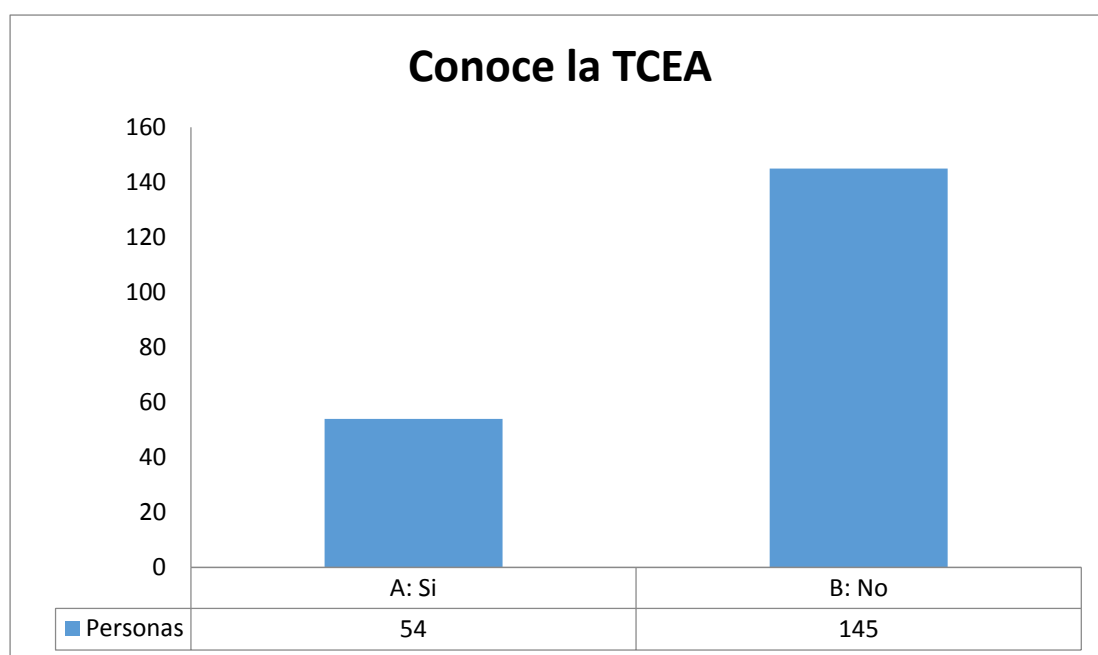
Figura 7: Se le preguntó a los encuestados si poseían alguna deuda. La mayoría de personas, 244 exactamente posee deudas, lo cual afecta a su ingreso directamente, mientras 140 ciudadanos actualmente están sin deudas. En este caso podríamos medir en porcentaje de las deudas en base a los ingresos de los ciudadanos.

**Figura 3.2.8. Canales de financiamiento de los ciudadanos del distrito de Trujillo.**



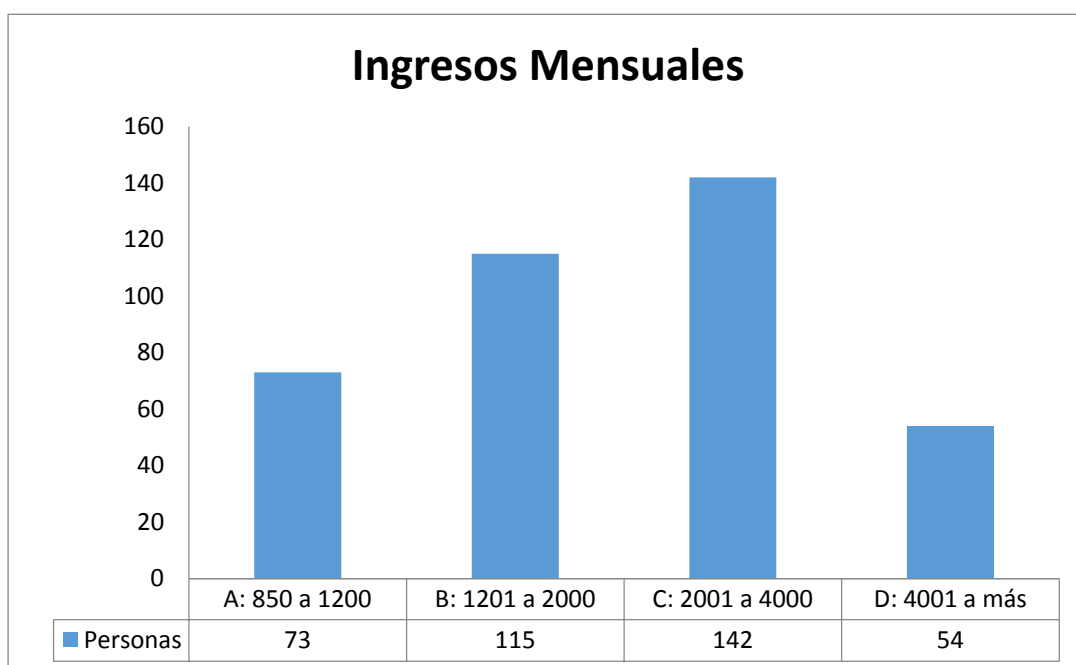
*Figura 8:* El gráfico describe que la mayoría de personas solicita dinero al banco para poder solventar las deudas, mientras que 33 personas hacen lo propio con terceros o prestamistas; 18 personas se financian en cajas rurales, 16 en cooperativas y 12 personas se relacionan con personas cercanas a su entorno.

**Figura 3.2.9. Conocimiento de Tasas bancarias – TCEA de los ciudadanos del distrito de Trujillo.**



*Figura 9:* Podemos enfocar que solo 54 personas están informadas y saben que es la TCEA y 145 no tienen idea. Esto claramente nos expresa que los encuestados que poseen deudas en distintas entidades financieras no tienen ninguna información del uso del bien o servicio que pueda brindarle las entidades bancarias, ya que desconocen significativamente sus gestiones.

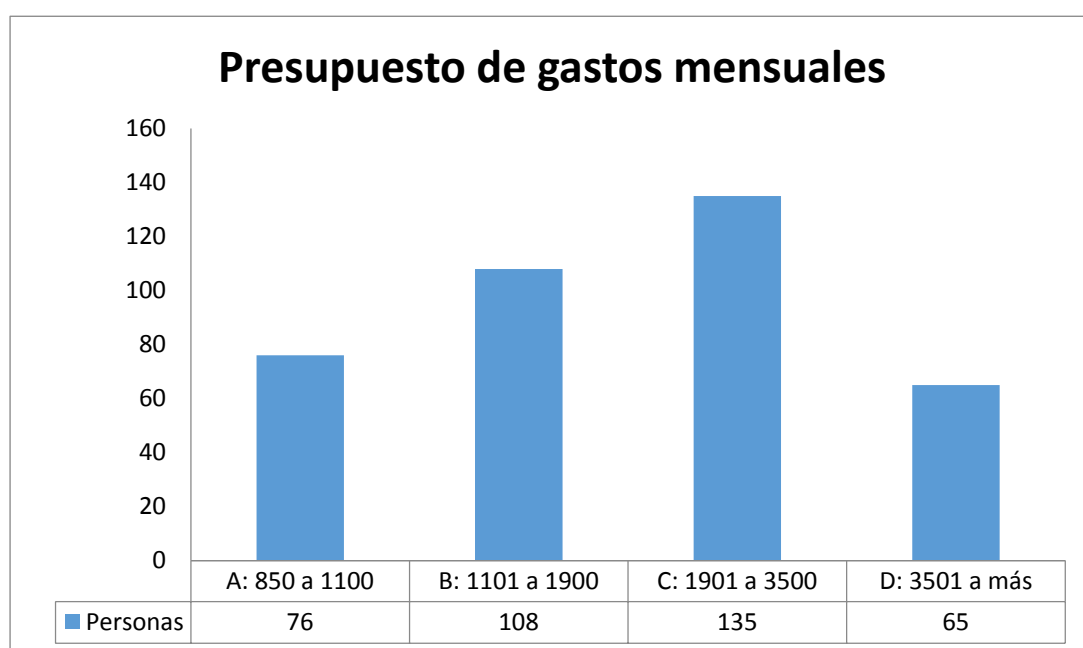
**Figura 3.2.10. Medición de los ingresos mensuales de los ciudadanos del distrito de Trujillo.**



*Figura 10:* Se les hizo la pregunta de ¿Cuánto es su ingreso mensual promedio? Por el nivel de ingreso podemos rescatar que, de todas las personas encuestadas, 73 personas están entre 850-1200, 115 personas de 1202-2000, 142 personas de 2001-4000 y 54 personas encuestadas tienen como ingresos mensual más de 4001. Este indicador nos sirve como criterio para saber con más exactitud si realmente los ingresos son sostenibles.

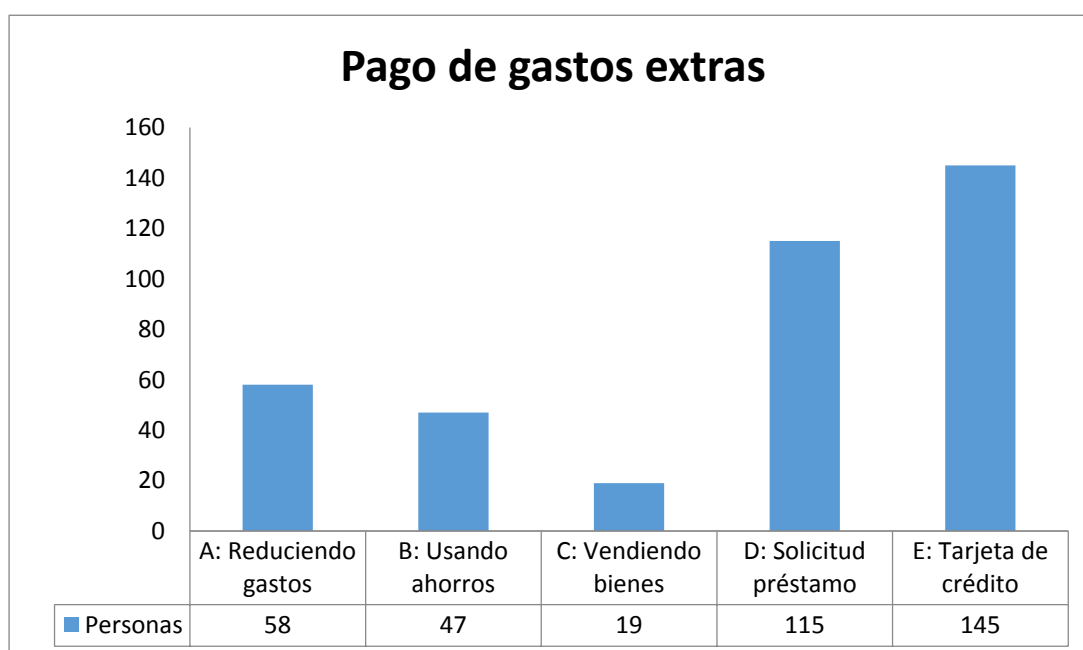


**Figura 3.2.11. Medición de los gastos mensuales de los ciudadanos del distrito de Trujillo.**



*Figura 11:* Del gráfico se obtiene que 76 personas suelen gastar mensualmente entre S/.850 y S/.1100; 108 personas hacen lo suyo entre S/.1101 a S/.1900; la mayoría lo hace de S/.1901 a S/.3500 y finalmente solo 65 personas gastan en promedio más de S/.3501. Lo cual en comparación a los ingresos, sus gastos son mayores, incitando a la falta de cultura financiera.

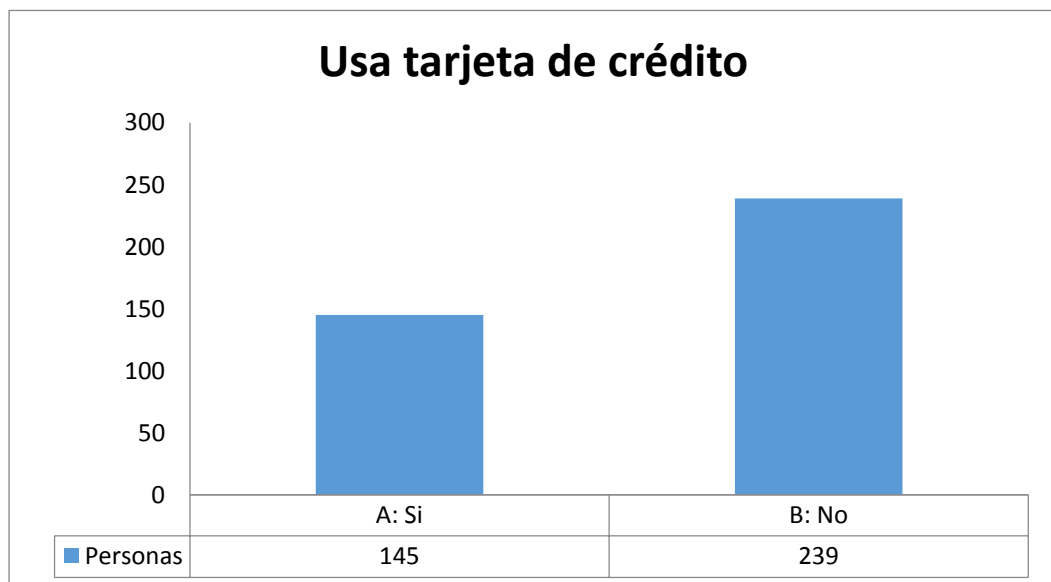
**Figura 3.2.12. Alternativas encontradas para cumplimiento de pagos de los ciudadanos del distrito de Trujillo.**



*Figura 12:* Identificamos que 145 personas optarían por solicitar una tarjeta de crédito, 115 un préstamo bancario, 58 personas tomaría la decisión de reducir sus gastos, 47 utilizaría los ahorros habientes y solo 19 personas venderían sus bienes para solventar sus pasivos. Un claro ejemplo de toma de decisiones; este indicador nos mide la reacción de las personas en función a hechos eventuales y cuál sería su táctica para desenvolverse positivamente, no afectándose.

### 3.3 Identificación del nivel de sobreendeudamiento por el mal uso de tarjetas de crédito.

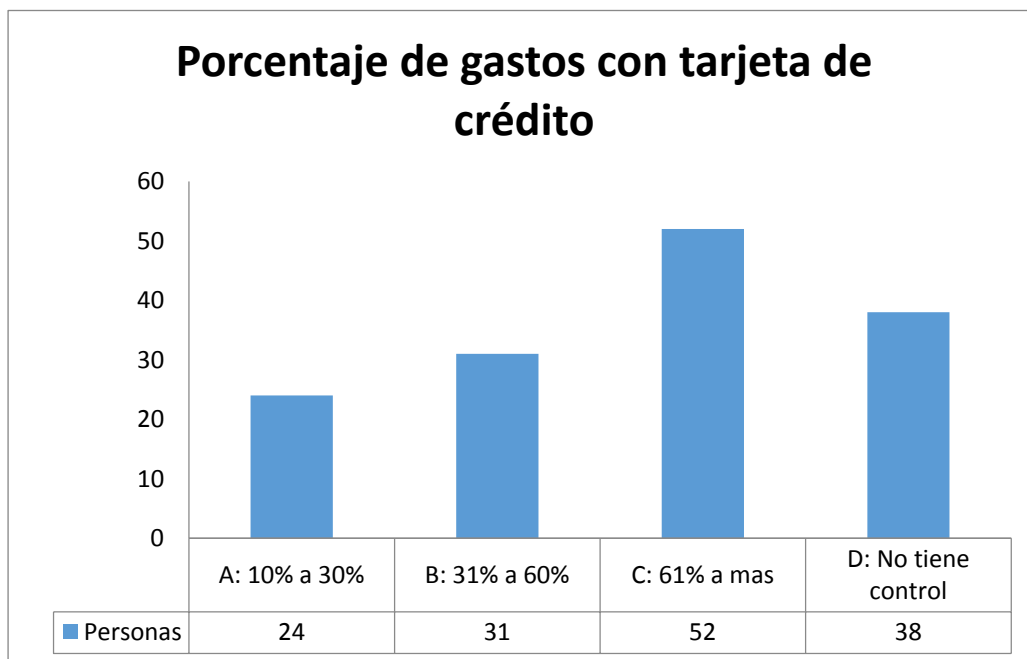
**Figura 3.3.1** Indicador del uso de tarjetas de crédito de los ciudadanos del distrito Trujillo.



*Figura 13:* Del gráfico podemos rescatar que 145 personas cuentan con tarjeta de crédito y 239 de los encuestados no.

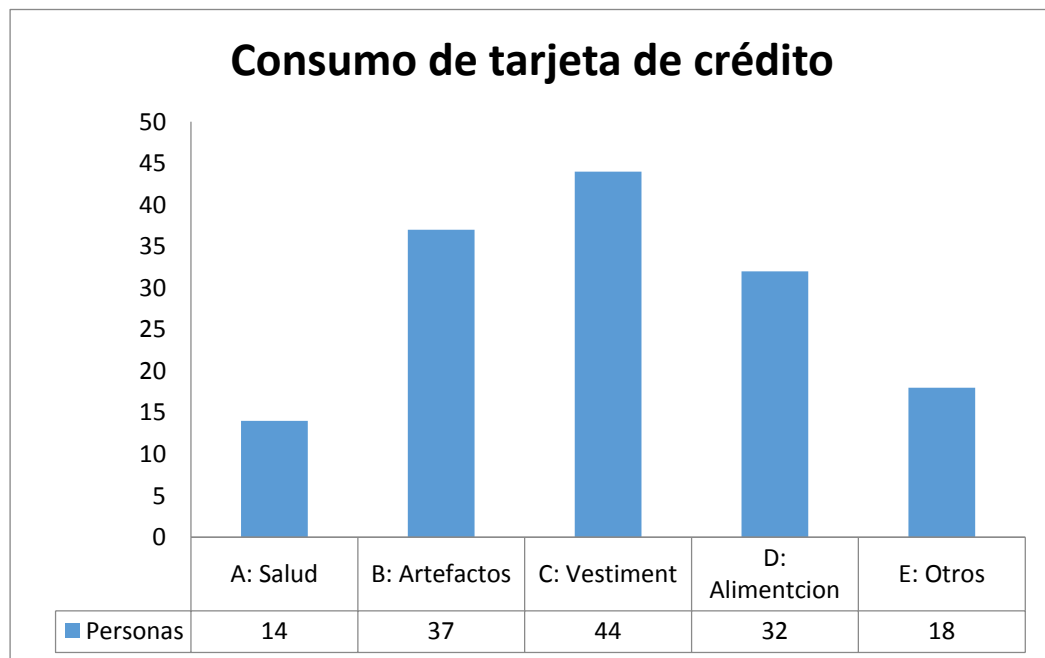
La pregunta nos servirá para poder medir sus ingresos y el pago de sus cuotas, y verificar si paga mayor al monto crediticio.

**Figura 3.3.2. Indicador de gastos con tarjeta de crédito de los ciudadanos del distrito de Trujillo.**



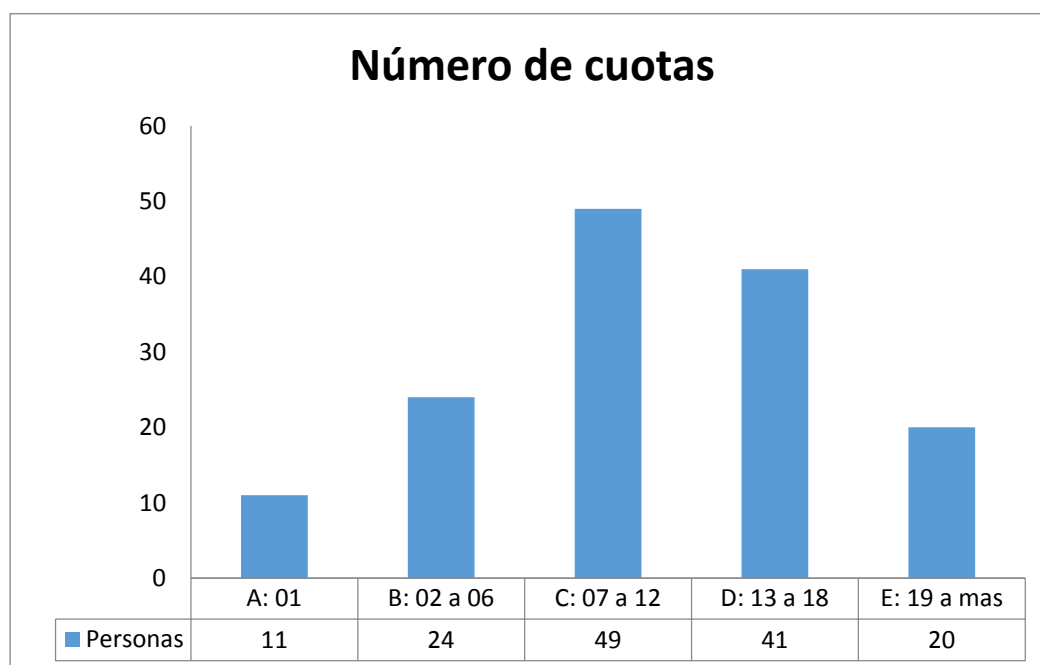
*Figura 14:* 52 personas financian más de 61%, 31 personas financian de 31% a 60%, 24 personas financian entre 10% a 30% y solo 38 personas no tienen control de gastos de sus tarjetas. Esto anuncia que existe un porcentaje de personas que no tiene un manejo correcto de gastos, pudiendo implicar a sus finanzas finales.

**Figura 3.3.3. Indicador de los consumo con Tarjeta de crédito de los ciudadanos del distrito de Trujillo.**



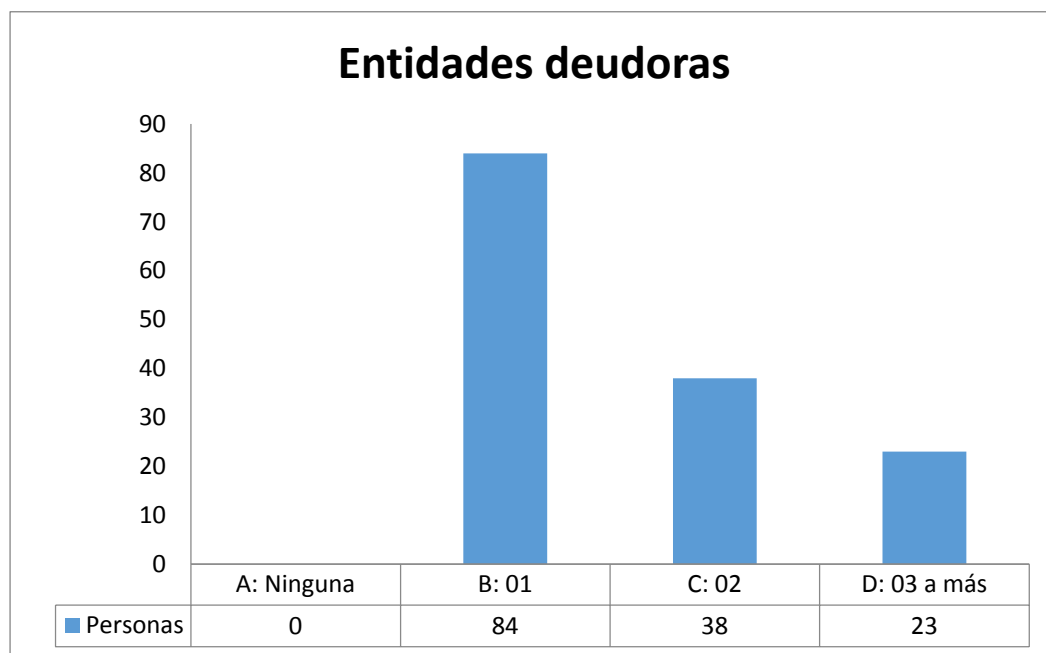
*Figura 15:* Del grafico podemos rescatar que la mayoría suele usar su tarjeta en vestimenta, en segundo lugar está la compra de artefactos, luego encontramos que priorizan alimentación y solo 18 personas lo gasta en rubro otros (diversión).

**Figura 3.3.4. Indicador de pago en número de cuotas de los ciudadanos del distrito de Trujillo.**



*Figura 16:* Solo 11 personas de la encuesta nos comentaron que suele pagar en una sola cuota, y 41 personas asimilan su deuda en 13 meses a 18 meses. Nos da a conocer que la gente que mientras más larga sean tu número de cuotas, mayor pago se hará.

**Figura 3.3.5. Indicador de las deudas a entidades financieras de los ciudadanos del distrito de Trujillo.**



*Figura 17:* Solo a una entidad 84 personas le deben, a 2 entidades 38 personas; y solo 23 personas debe a más de 3 entidades financieras. Donde se precisa que tener mayores canales deudores, mayor deuda se tendrá.

### 3.4 Demostración del efecto de la cultura financiera en el sobreendeudamiento con tarjetas crédito de los ciudadanos del distrito de Trujillo.

Tabla 3.4.1

*Correlación de variables entre cultura financiera y sobreendeudamiento con tarjetas de crédito.*

Existe Cultura Financiera	Sobreendeudamiento			Total
	Bajo	Medio	Alto	
Si				144
No				240
<b>Total</b>	84	38	262	<b>384</b>

Fuente: Propia.

*Nota:* Demostramos el cruce de información con respecto a la cultura de ahorro en función a las deudas que pueden tener con entidades financieras los ciudadanos del distrito de Trujillo; donde observamos que 84 personas están en un nivel bajo de sobreendeudamiento por solo deber a una entidad, 38 personas en un nivel medio por tener deudas con dos entidades, y 262 personas incluidas las que no ahorran y deben a más de 3 entidades, pertenecen a un nivel de sobreendeudamiento alto. Lo cual se constata que aun teniendo deudas con un banco, carecen de responsabilidad financiera al adoptar deudas con otras entidades; y al parecer sus ingresos fijos no solventan los gastos comunes



mensuales, llevando a endeudarse con una tercera entidad. De esta forma se refleja el sobreendeudamiento. (Ver tabla 3.3.5. y tabla 3.2.4.).

### **Contrastación de Hipótesis**

“La Cultura Financiera afecta de manera negativa en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el distrito de Trujillo, año 2016”

La hipótesis se acepta, ya que al analizar a los encuestados aplicados se encontraron hallazgos interesantes. Se les hicieron preguntas fundamentales para poder medir el nivel de cultura financiera y otras para poder medir el uso de su tarjeta de crédito, y como resultado obtuvimos que trabajadores con un ingreso de entre S/.1500.00 poseen deudas mayores, la cual no se puede cubrir con su trabajo individual; mientras otras personas indicaban que al hecho de realizar un consumo con su tarjeta de crédito, prefería que sea en cuotas largas para que “no sientan el gasto de un solo golpe”, pero no se daban cuenta que a larga estarían pagando doble el bien o servicio consumido.

Por lo que la cultura financiera influye negativamente en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito de los ciudadanos en Trujillo.

Personas encuestadas con grado de instrucción universitario, tenían déficit con gestiones bancarias o financieras; b lo que representa que su comportamiento no tenía nada que ver con sus estudios superiores, simplemente no saben actuar frente a hecho con relación a tarjetas de crédito.

También se analizó que la mayoría de personas no ahorra, teniendo un grave problema, si en caso pasará una emergencia y tendría que recurrir algún gasto, éstas personas no tendrían como solventarse solas, sino serían financiadas. El ahorro debería ser fundamental en todos, pues nadie sabe lo que podría pasar en un futuro.

El principal problema es la falta de cultura de información, vivimos en una sociedad en la cual la gran mayoría de personas no tiende a informarse adecuadamente, se prefiere muchas veces consultar a un amigo, conocido, familiar en vez de ir personalmente y directo con la entidad para una información veraz.

# DISCUSIÓN

#### **IV. Discusión**

En los últimos años, varias organizaciones internacionales han alertado sobre la necesidad de mejorar la cultura financiera de las personas, ya que las carencias en este ámbito puede conducir a la personas a adoptar decisiones erróneas sobre su economía personal, con el consiguiente riesgo de pérdidas patrimoniales, endeudamiento excesivo hasta la exclusión financiera.

Se ha dado más énfasis en Sudamérica, ya que las tasas de interés en este continente son muy altas, y varias entidades (universidad, empresa, consorcios) han ido llevando y compartiendo temas con respecto a la cultura financiera y al buen uso de ella.

Hayamos que un porcentaje importante tiende a un ahorro informal, en casa o con panderos y juntas. Pero muchos no saben que el dinero que ellos ahorran puede trabajarse en los bancos y sirva para el consumo interno del País, pues teniendo el dinero en casa, es un dinero ahorrado pero “muerto” que no se le da buen uso; en cambio si se ahorra en una entidad financiera, ésta le da una mejor distribución la cual ayudará al país para un mejor crecimiento y desarrollo.

Con respecto a lo que dice Castro en su tesis la cultura financiera y su influencia en los clientes del banco de crédito del Perú de la ciudad de Chiclayo, el autor nos marca que lo clientes, muchos de ellos cuentan con conocimiento acerca del uso

de tarjetas de créditos, pero no basta para que tengan una buena organización y decisiones al obtener una de estas. La cual aplicando mi encuesta encuentro el parecido, ya que algunos encuestados mencionaron que tenían conocimientos básicos, pero que no sabían cómo llevar sus finanzas de manera ordenada. Se les hizo preguntas para poder saber su comportamiento frente al sistema financiera, y se analizó que no tenían cultura financiera acertada.

# CONCLUSIÓN

## **V. Conclusión**

En base a la investigación realizada se llegó a obtener varias conclusiones sobre la cultura financiera y sobreendeudamiento:

1. El efecto negativo de la cultura financiera nos demuestra que por no tener una información real y directa con entidades financieras y por el mal uso de las tarjetas de crédito, nos lleva a un sobreendeudamiento.
2. Se determinó que varias de las personas encuestadas las cuales ahorran en una entidad financiera, desconoce sobre sus ventajas que tiene, el caso de saber si existe una tasa que le suma por el hecho de ahorrar.
3. Los niveles de educación financiera y cultura financiera de los habitantes residente en Trujillo que tienen tarjeta de crédito, se encuentra entre bajos y medios lo que expresa que es procedente la implementación de un programa de cultura y educación financiera para agrandar sus conocimientos.
4. Se concluye que a la vez las personas que tienen un sobreendeudamiento es porque no le da un buen uso a sus tarjetas de crédito, básicamente porque la mayoría hace sus compras utilizando este crédito y lo hace

pagando en más de dos cuotas, adquiriendo intereses y cargos extras innecesario.

## **RECOMENDACIONES**

## **VI. Recomendaciones**

1. Se recomienda a poder informarse de manera completa sobre temas financieros, ya que muchos no lo hacen y simplemente dejan al aire lo que podría ayudar a sus gestiones bancarias.
2. A tener un mejor orden en sus finanzas, saber llevar un control de ingresos y egresos para así poder tomar las mejores decisiones que se ajusten al hecho.
3. Se recomienda a tener cultura de ahorro, ya que muchos de los encuestados comentó que no ahorra. Pues el ahorro es fundamental para cualquier caso fortuito que pueda suceder y sobre todo solventar alguna deuda.
4. Se recomienda a no gastar más de los ingresos percibidos, pues esto conllevaría al endeudo la cual complicaría situaciones no manejables que se escapen de nuestras manos.
5. Implementar los medios de difusión y campañas para generar interés en todos los estudiantes y público en general al ahorro, para promover la cultura del ahorro y el cuidado de nuestras finanzas personales.



6. Los programas de educación y cultura financiera deben centrarse en aspectos importantes de la planeación para la vida, como el ahorro, la planificación y la inversión.

# **PROPUESTA**

## **VII. Propuesta**

### **7.1.1. Propuesta de la aplicación de un plan de formación financiera para la disminución del sobreendeudamiento en el distrito de Trujillo.:**

#### **Justificación:**

Después de aplicar la encuesta a los distintos pobladores de la Ciudad de Trujillo, se determinó con la encuesta que las personas no cuentan con cultura financiera al adquirir un crédito y por ende les lleva a la mayoría a endeudarse o sobreendeudarse.

#### **Objetivo general:**

Dar a conocer a los pobladores que usan tarjetas de crédito del distrito de Trujillo – la implementación de formación financiera para público en general que estén pensando incurrir en este ambiente.

#### **Objetivos específicos:**

- \_ Proporcionar información relevante sobre las tasas de interés que tienen los distintos bancos.

- \_ Dar a conocer a los usuarios y futuros, los métodos más apropiados al momento de adquirir un crédito.
- \_ Proporcionar material que ayude al entendimiento.

### **Fin del plan de capacitación:**

El Objetivo general es dar a conocer a los usuarios de tarjetas de crédito, la implementación de formaciones con información financiera, para no recaer en decisiones que podrían afectar los intereses propios.

### **Metas**

- Personas en Infocorp.
- Usuarios con tarjetas de crédito.
- Jóvenes estudiantes (universitarios, escolares).
- Personas morosas.

### **Estrategias:**

Las estrategias que se emplearán son:

- Conversar e informar a usuarios con tarjeta de crédito.
- Presentaremos boletines con información.
- Asesorar en la toma de decisiones financieras.

### **Recursos:**

**Humanos,** Conformado por el autor.

#### **Materiales:**

**Documentos educativos:** se brindará boletines, folletos aclarando las ventajas que podrían tener si llevan un control de gastos, y un buen manejo de su dinero.

### **Financiamiento:**

El monto financiado será realizado por el autor, para aportar con un mínimo a la sociedad.

## Presupuesto

Tabla 7.1.

*Presupuesto, para la entrega de material a cada cliente.*

Descripción	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
Fólderes	unidad	1488	S/. 0.70	S/. 1041.60
Tarjetas	unidad	384	S/. 1.00	S/. 384.00
Papel Boom	Millar	2	S/. 25.00	S/. 50.00
Impresiones	hoja	1920	S/. 0.05	S/. 96.00
<b>Total</b>				<b>S/. 1,571.60</b>

Nota: Implementos que se utilizara, para la entrega de materiales a los clientes: boletines, folletos, tarjetas, fólderes.

# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

## VIII. Referencias Bibliográficas

Aguilar y Ortiz (2013). *Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Técnica Particular de Loja, Loja, Ecuador.

Castro (2014). *Influencia de la cultura financiera en los clientes del banco de crédito del Perú de la ciudad de Chiclayo, en el uso de tarjetas de crédito, en el periodo enero – julio del 2013*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Andrés (2012). *El sobreendeudamiento de las familias Ecuatorianas de clase media por el uso de las tarjetas de crédito*. (tesis de Licenciatura) Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Hott (2013). *El sobreendeudamiento con fundamento para la revisión judicial del contrato*. (Tesis de Licenciatura) Universidad Austral de Chile, Valdivia, Chile.

Ilías, Dolores, Sentelí y Galo (2014). *Informe de Investigación Uso de Tarjetas de Crédito*. Recuperado de <https://metodologiadeinvestigacioncuantitativa.files.wordpress.com/2014/05/uso-de-la-tarjetas-de-crc3a9dito.pdf>

Ferrer (2014). *E impacto del credito financiero en las personas anturales y jurídicas del sistema financiero peruano 2008-2014* (Tesis de Doctorado) Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú

# ANEXOS



Anexo 1: Encuestando a los ciudadanos de Trujillo, para medir su nivel de cultura financiera e identificar el sobreendeudamiento.



Anexo 2: Encuestando a los ciudadanos de Trujillo, para medir su nivel de cultura financiera e identificar el sobreendeudamiento.

CUESTIONARIO:

1. ¿Cuántos años tiene?  
 .....  
 Juntas, pandero  
 No ahorra
2. ¿Qué grado de instrucción cuenta?  
 Primaria  
 Secundaria  
 Instituto  
 Universitario
3. ¿Posee cargas familiares?  
 Si  
 No
4. ¿Usted ahorra?  
 Si  
 No
5. ¿Qué forma de ahorro usa?  
 Alcancias en casa  
 Entidades financieras
6. ¿Sabe que es la TREA?  
 Si  
 No
7. ¿Usted posee deudas?  
 Si  
 No
8. ¿Quién financia su deuda?  
 Usuarios  
 Bancos  
 Cajas  
 Cooperativas  
 Otros



9. ¿Sabe que es la TCEA?

- Si
- No

- C: 07-12
- D: 13-18
- E: 19 a mas

10. ¿Cuánto es su ingreso mensual? (S/.)

- 850 a 1200
- 1201 a 2000
- 2001 a 4000
- 4001 a mas

17. ¿A cuántas entidades financieras debe usted?

- Ninguna
- 1
- 2
- 3 a más

11. ¿Cuánto es su presupuesto mensual de gastos?

- 850 a 1100
- 1101 a 1900
- 1901 a 3500
- 3501 a mas

12. ¿Cómo pagaría cuando sus gastos superan sus ingresos?

- Reduciendo gastos
- Usando ahorros
- Vendiendo bienes
- Solicita préstamo
- Adopta tarjeta de crédito

13. ¿Cuenta con una tarjeta de crédito?

- Si
- No

14. ¿Cuánto de su presupuesto mensual de gastos lo Financia con tarjeta de crédito?

- A: 10% a 30%
- B: 31% a 60%
- C: 61% a mas
- D: no tiene control.

15. ¿En que rubros suele utilizar mas su tarjeta de crédito?

- Salud
- Artefactos
- Vestimenta
- Alimentación
- Otros

16. ¿En qué número de cuotas?

- A: 01
- B: 02-06