



Bajo nivel de educación financiera y su Incidencia en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito del segmento C, D y E de la provincia de Manabí en el periodo 2018-2020.

Jaya Anchundia, Álvaro Daniel

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría

Trabajo de titulación, previo a la obtención del título de Ingeniero en Finanzas, Contador

Público-Auditor

Ing. Iza Marcillo, Fabián Eduardo

05 de Agosto de 2022

COPYLEAKS

Tesis_Jaya_Final_Final.pdf

Scanned on: 21:18 August 10, 2022 UTC



Overall Similarity Score



Results Found



Total Words in Text

Identical Words	95
Words with Minor Changes	123
Paraphrased Words	152
Omitted Words	191



Firmado electrónicamente por
**FABIAN
EDUARDO IZA
MARCILLO**

.....
Iza Marcillo Fabián Eduardo
CC: 170933652-1
Director de Tesis



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS

INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría

Certificación

Certifico el trabajo de titulación: **“Bajo nivel de educación financiera y su incidencia en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito del segmento C, D Y E de la provincia de Manabí en el periodo 2018-2020”**, fue realizado por el Señor **Jaya Anchundia Álvaro Daniel**; el mismo que cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, además fue revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de prevención y/o verificación de similitud de contenidos; razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que se lo sustente públicamente.

Sangoquí, 5 de agosto de 2022



Firmado electrónicamente por:
FABIAN
EDUARDO IEA
MARCILLO

Ing. Iza Marcillo Fabián Eduardo

170933652-1

L00011204



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del
Comercio

Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría

Responsabilidad de autoría

Yo, Jaya Anchundia, Álvaro Daniel, con cédula de ciudadanía n° 131146681-5 declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación **“Bajo nivel de educación financiera y su incidencia en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito del segmento C, D y E de la provincia de Manabí en el periodo 2018-2020”**, es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Sangolquí, 05 de agosto de 2022

Firma manuscrita en tinta azul que dice "Álvaro Jaya".
.....
Jaya Anchundia Álvaro Daniel
C.C: 131146681-5



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del
Comercio

Carrera de Ingeniería en Finanzas y Auditoría

Autorización de publicación

Yo, **Jaya Anchundia, Álvaro Daniel**, con cédula de ciudadanía n° 131146681-5 autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“Bajo nivel de educación financiera y su incidencia en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito del segmento C, D y E de la provincia de Manabí en el periodo 2018-2020”**, en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 05 de agosto de 2022

Firma manuscrita en tinta azul que dice 'Álvaro Jaya' sobre una línea punteada.
Jaya Anchundia Álvaro Daniel
C.C: 131146681-5

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres, por su apoyo total durante mi formación académica y profesional, sabiendo el enorme sacrificio que ellos hicieron al apoyar mi formación en otra ciudad y ser mi apoyo en cada decisión de mi vida académica, personal y laboral.

A mis hermanos, por su apoyo y su confianza.

A Pablo y Alicia, por acogerme en su hogar y tratarme como un hijo más para ellos, por sus buenos consejos y predisposición a ayudarme durante mi vida académica.

De igual, forma agradezco al Ing. Fabián Iza por su buena orientación durante mi vida académica y en esta oportunidad como mi tutor de tesis.

A mis compañeros de aula y amigos, Carvajal, Cruz, Víctor, Mena, Andrés por los momentos compartidos durante esta dura batalla.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, ya que fue donde tuve grandes momentos altos y bajos sin embargo me dejó buenas enseñanzas, excelentes amigos y grandes compañeros.

Jaya Anchundia Álvaro Daniel

Índice de Contenidos

Índice de Contenidos.....	8
Índice de Tablas.....	11
Índice de Figuras.....	13
Resumen.....	15
Abstract.....	16
Introducción.....	17
Tema de investigación.....	19
Planteamiento del problema.....	19
Definición del problema.....	19
Formulación del problema.....	22
<i>Problema principal:</i>	22
<i>Preguntas derivadas</i>	23
Objetivos.....	23
Objetivo General.....	23
Objetivos específicos.....	23
Determinación de variables.....	23
Clasificación de variables.....	23
Operacionalización de las variables.....	24

Capítulo II	25
Marco Teórico - Referencial	25
Marco teórico	25
Teoría del consumidor.....	25
Riesgo crediticio	26
Endeudamiento	27
Sobreendeudamiento	29
Marco referencial.....	31
La educación financiera como herramienta.....	31
Finanzas personales y consumo responsable.....	34
Endeudamiento y capacidad de pago.....	35
Marco conceptual.....	35
Educación financiera.....	35
Planificación financiera.....	37
Control financiero	37
Conocimiento de los productos financieros	38
Tarjeta de crédito	38
<i>Tipos de tarjetas de crédito</i>	<i>38</i>

	10
<i>Ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito</i>	40
<i>Segmentación de tarjetas de crédito</i>	41
Capítulo III	44
Diseño metodológico	44
Enfoque metodológico.....	44
Tipo de estudio.	44
Metodologías por variables.....	44
Instrumentos de recolección de datos	45
Encuesta.....	45
Revisión bibliográfica.....	45
Población objeto de estudio	45
Tamaño y tipo de muestreo	46
Capítulo V	78
Conclusiones Y recomendaciones	78
Bibliografía.....	80
Apéndices	83

Índice de Tablas

Tabla 1 Número de Tarjetas por provincia	20
Tabla 2 Número de tarjeta por emisor en Manabí.....	21
Tabla 3 Variable Independiente (Educación Financiera).....	24
Tabla 4 Variable Dependiente (Sobreendeudamiento)	24
Tabla 5 Segmentación tarjeta de crédito Segmentación tarjetas de crédito	42
Tabla 6 Números de tarjetas de crédito en Manabí 2018-2020.....	46
Tabla 7 Género.....	48
Tabla 8 Edad	48
Tabla 9 Nivel de ingresos	49
Tabla 10 Nivel de instrucción.....	50
Tabla 11 Estado civil.....	52
Tabla 12 Referencia Laboral.....	52
Tabla 13 Entiendo el funcionamiento de las tarjetas de crédito	53
Tabla 14 Calculo los costos concernientes a las tarjetas de crédito.....	54
Tabla 15 Conozco los derechos y responsabilidades de las tarjetas de crédito	55
Tabla 16 Reconozco los riesgos y beneficios de los productos financieros	56
Tabla 17 Puedo obtener beneficios de los productos financieros	58
Tabla 18 Conocimiento sobre los riesgos por el mal uso de las tarjetas de crédito.....	60
Tabla 19 Nivel de dificultad con la que administro el uso de las tarjetas de crédito	61
Tabla 20 Analizo mi capacidad de pago antes de usar mi tarjeta de crédito	62
Tabla 21 Nivel de autocontrol que tengo en el uso de tarjetas de crédito	63
Tabla 22 Nivel de motivación para planificar el uso de las tarjetas de crédito	64
Tabla 23 Cantidad de tarjetas de crédito que poseo	65
Tabla 24 Cantidad de tarjetas de crédito que utilizo	66

Tabla 25 Frecuentemente llego al límite en mis tarjetas de crédito.....	67
Tabla 26 Mis cuotas de crédito son superiores a mis ingresos mensuales	68
Tabla 27 Porcentaje de ingresos mensuales que destino a pagar TCs.....	69
Tabla 28 Pago el monto mínimo de mis tarjetas de crédito.....	70
Tabla 29 He recurrido a préstamos personales para pagar mis tarjetas de crédito.....	71
Tabla 30 Me he demorado en pagar las cuotas de mi tarjeta de crédito	72
Tabla 31 Recibo llamadas de cobro por atraso en los pagos de mi TC	73
Tabla 32 Pago intereses y recargos por mora en mis tarjetas de crédito	74
Tabla 33 Nivel de Educación Financiera.....	75
Tabla 34 Nivel de Sobreendeudamiento.....	75
Tabla 35 Resumen de procesamiento de casos	76
Tabla 36 Pruebas de normalidad.....	76
Tabla 37 Correlaciones no paramétricas	77

Índice de Figuras

Figura 1 Género	48
Figura 2 Edad.....	49
Figura 3 Nivel de ingresos.....	49
Figura 4 Nivel de instrucción	50
Figura 5 Estado civil	52
Figura 6 Referencia Laboral	53
Figura 7 Entiendo el funcionamiento de las tarjetas de crédito.....	54
Figura 8 Calculo los costos concernientes a las tarjetas de crédito	55
Figura 9 Conozco los derechos y responsabilidades de las tarjetas de crédito	55
Figura 10 Reconozco los riesgos y beneficios de los productos financieros	56
Figura 11 Puedo obtener beneficios de los productos financieros.....	58
Figura 12 Conocimiento sobre los riesgos por el mal uso de las tarjetas de crédito ...	60
Figura 13 Nivel de dificultad con la que administro el uso de las tarjetas de crédito...	61
Figura 14 Analizo mi capacidad de pago antes de usar mi tarjeta de crédito	62
Figura 15 Nivel de autocontrol que tengo en el uso de tarjetas de crédito.....	63
Figura 16 Nivel de motivación para planificar el uso de las tarjetas de crédito	64
Figura 17 Cantidad de tarjetas de crédito que poseo	65
Figura 18 Cantidad de tarjetas de crédito que utilizo	66
Figura 19 Frecuentemente llego al límite en mis tarjetas de crédito	67
Figura 20 Mis cuotas de crédito son superiores a mis ingresos mensuales.....	68
Figura 21 Porcentaje de ingresos mensuales que destino a pagar TCs	69
Figura 22 Pago el monto mínimo de mis tarjetas de crédito	70
Figura 23 He recurrido a préstamos personales para pagar mis tarjetas de crédito ...	71
Figura 24 Me he demorado en pagar las cuotas de mi tarjeta de crédito.....	72
Figura 25 Recibo llamadas de cobro por atraso en los pagos de mi TC	73

Figura 26 Pago intereses y recargos por mora en mis tarjetas de crédito 74

Resumen

En la actualidad, las entidades bancarias brindan una gran oferta de instrumentos financieros como las tarjetas de crédito, sin embargo, el mal manejo de éstas puede ocasionar problemas debido al elevado endeudamiento y consecuencias como un historial crediticio negativo. Esto puede deberse a la deficiente educación financiera que existe, por ello se plantea el presente estudio con el objetivo de determinar la incidencia del nivel de educación financiera en el sobreendeudamiento con tarjeta de crédito en la provincia de Manabí. La metodología fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional. La población estuvo conformada por 202 247 tarjetahabientes de los cuales se obtuvo una muestra probabilística de 384 personas que posean tarjetas de crédito, residentes de la provincia de Manabí. Se aplicó una encuesta conformada por 26 preguntas con opciones de respuesta múltiple en escala de Likert, que evaluó el nivel de educación financiera y el sobreendeudamiento. Los resultados señalan que existe un nivel de educación financiera medio en la mayoría de la población según el baremo creado para tal fin, y una tendencia media-alta de sobreendeudamiento. Se demostró mediante una prueba no paramétrica (Rho Spearman) que existe una relación moderada inversa (-0,473), lo que quiere decir que a mayor nivel de educación financiera menor sobreendeudamiento.

Palabras Clave: educación, financiera, sobreendeudamiento, tarjeta de crédito

Abstract

Currently, banking entities offer a wide range of financial instruments such as credit cards, however, their mishandling can cause problems due to high indebtedness and consequences such as a negative credit history. This may be due to the poor financial education that exists, which is why the present study is planned with the objective of determining the incidence of the level of financial education in credit card over-indebtedness in the province of Manabí. The methodology was quantitative approach, correlational level. The population consisted of 202,247 cardholders, from which a probabilistic sample of 384 people who have credit cards, residents of the province of Manabí, was obtained. A survey made up of 26 questions with multiple response options on a Likert scale was applied, which evaluated the level of financial education and over-indebtedness. The results indicate that there is a medium level of financial education in the majority of the population according to the scale created for this purpose, and a medium-high tendency of over-indebtedness. A non-parametric test (Rho Spearman) showed that there is a moderate inverse relationship (-0.473), which means that the higher the level of financial education, the lower the over-indebtedness.

Keywords: education, financial, over-indebtedness, credit card

Capítulo I

Introducción

Todas las instituciones financieras cuentan con estrategias para atraer clientes y no clientes para colocar sus productos. La mayoría de las instituciones ofrecen productos similares y se distinguen por el servicio que brindan. Esta investigación se enfoca en analizar si la educación financiera afecta el comportamiento de la deuda en tarjetahabiente en la provincia de Manabí.

Según el reporte anual 2020 de la superintendencia de Bancos (Superintendencia de Bancos, 2022b) Manabí es la tercera provincia donde se encuentran los tarjetahabientes con relación al país, por lo que es conveniente que los titulares de tarjeta gestionen los productos financieros adecuados para aliviar la carga financiera que afrontan, un mecanismo adecuado y validado es que las finanzas personales se vean mejoradas como resultado de una educación en aspectos financieros, tomando en cuenta que algunos tienen más de una tarjeta.

Educar en las finanzas ayuda a las personas a tener decisiones adecuadas, en este caso con las tarjetas de crédito. La importancia de conocer todos los aspectos que incurre mantener una tarjeta de crédito, así como tener claro los conceptos de una tarjeta de crédito, conocer los costos de la membresía, fechas de pago y sus periodos.

La Superintendencia de Bancos (SB) (Superintendencia de Bancos, 2022a) nos indica que la educación financiera es primordial para que se desarrollen sistemas inclusivos financieramente, además ayuda a las personas en la decisión de uso de su dinero, con esto se llega a una mejor calidad de vida ya que las personas tienen menos preocupaciones económicas.

Hay muchas formas que la Superintendencia de Bancos fomenta la educación financiera, tanto en persona como en línea, tienen una sala llamada Sala Lúdica, que acoge

charlas y talleres, también utilizan la plataforma virtual “Aprendiendo Finanzas, Yo Construyo Mi Futuro” que está difundida en muchas redes sociales (Superintendencia de Bancos, 2022a).

Entre 2019 y 2021, aproximadamente 12,7 millones de personas fueron capacitadas a través del trabajo conjunto de las entidades controladas. Las actividades abarcaron desde procesos de educación en diferentes canales como TV, radio y presencial virtual. La SB ha trabajado con el Banco Mundial, la ONU y CAF para ayudar a mejorar sus procesos regulatorios en protección al consumidor, inclusión financiera. Han implementado las mejores prácticas aprendidas de estas asociaciones (Superintendencia de Bancos, 2022a).

El tema que se aborda en este estudio revisa la correlación que existe entre la enseñanza en temas de finanzas personales, que lleva a acciones adecuadas bajo decisiones acertadas e informadas. Y, por otro lado, la relación de consumo con las tarjetas de crédito en Manabí.

Este estudio tiene importancia ya que se revisa la relación existente por un lado la educación financiera y cómo influye este en el uso de TC, siendo Manabí la tercera provincia en población (INEC, 2022). El estudio tiene como objetivo revisar cómo correlaciona la cultura financiera con respecto al manejo de tarjetas de crédito y el sobreendeudamiento por parte de los titulares de tarjeta en la provincia de Manabí de los segmentos C-D-E.

Tema de investigación

Bajo nivel de educación financiera y su incidencia en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito del segmento C, D y E de la provincia de Manabí en el periodo 2018-2020.

Planteamiento del problema

Definición del problema

Según la Superintendencia de Bancos del Ecuador, para el año 2020 se han contabilizado en el reporte anual 3'435.783 millones de tarjeta de crédito principales, en la provincia de Manabí en el reporte anual 2020 alcanza 220 775 tarjetas de crédito, lo que representa un 6,43% en relación al número total a nivel país, teniendo un crecimiento en relación al año 2019 que fue 206 093 tarjetas de crédito, en el 2018 se presentaron 179 875 tarjetas de crédito en la provincia de Manabí (Superintendencia de Bancos, 2021). Las provincias con mayor número de tarjeta de crédito la encabezan Pichincha, seguida de Guayas y Manabí. En la siguiente tabla refleja la distribución del número de tarjetas de crédito por provincia para el año 2020.

Tabla 1*Número de Tarjetas por provincia*

Provincia	Número de Tarjetas de Crédito	Cuota por Provincia
Pichincha	1.220.438	35,52%
Guayas	994.265	28,94%
Manabí	220.775	6,43%
Azuay	179.032	5,21%
E Oro	138.741	4,04%
Tungurahua	97.349	2,83%
Los Ríos	81.675	2,38%
S. Domingo De Los Tsáchilas	73.214	2,13%
Imbabura	70.267	2,05%
Esmeraldas	62.351	1,81%
Loja	60.537	1,76%
Chimborazo	55.539	1,62%
Cotopaxi	45.175	1,31%
Santa Elena	25.038	0,73%
Cañar	21.487	0,63%
Carchi	16.378	0,48%
Bolívar	15.434	0,45%
Sucumbíos	14.180	0,41%
Pastaza	11.037	0,32%
Orellana	10.209	0,30%
Galápagos	8.033	0,23%
Napo	6.069	0,18%
Morona Santiago	4.388	0,13%
Zamora Chinchipe	4.173	0,12%
Total	3.435.784	100%

Nota. Fuente: Superintendencia de Banco (Superintendencia de Bancos, 2022b)

En Manabí hay entidades bancarias que controlan la mayor cantidad tarjetas de crédito, según el reporte de estadísticas 2020 en el portal web de servicios financieros de la SB (Superintendencia de Bancos, 2022b) refiere que el 63,39% del número total de las tarjetas de crédito en el Ecuador se concentran en 3 entidades emisoras: B. Pacífico 27,80%, Banco Pichincha 17,25% y Banco Diners Club 18,33%. En la presente tabla 2 refleja el número de tarjetas de crédito por emisor en la provincia de Manabí:

Tabla 2*Número de tarjeta por emisor en Manabí*

Provincia	Emisor	Número de tarjeta Principal
Manabí	Banco Diners Club	34.135
	Banco Pacífico	69.389
	Banco Pichincha	39.684
	Banco Guayaquil	21.658
	Banco Solidario	12.138
	Produbanco Grupo Promerica	7.750
	Banco Internacional	7.221
	Banco Bolivariano	15.210
	Banco del Austro	8.792
	Banco General Rumiñahui	1.447
	Banco Comercial de Manabí	2.778
	Banco de Machala	729
	Banco Amazonas	1
Banco de Loja	3	

Nota. Fuente: Superintendencia de Banco del Ecuador (Superintendencia de Bancos, 2022b)

Se podría decir que esto no es siempre un problema, sino una posibilidad de tener crédito para la compra de productos u ofertas que pueden ser pagados en pequeñas prorratas. Es fundamental tener en cuenta que su uso descontrolado puede crear graves inconvenientes. El mal manejo de la TC supondrá un extra de la deuda sobre el haber. A algunas de estas comisiones en las que incurrimos, debemos sumar los gastos e intereses correspondientes, que pueden tal y como se ha definido anteriormente, el principal problema recae en un mal manejo y abuso de la tarjeta, de la forma en que este mal uso genera un endeudamiento que supera los planes, por consiguiente, los propios ingresos del círculo de familiares, lo que provoca problemas monetarios que repercuten los hogares Manabitas.

En la actualidad el uso de tarjetas de crédito se considera como la opción más viable que tienen los ciudadanos para sus adquisiciones de bienes o servicios y pagarlos a un plazo acordado. En Ecuador, Superintendencia de Bancos (2021) informa que el pago con tarjeta de crédito tuvo un aumento de 2,56% en el 2019 comparado con el año 2018, considerando que podría utilizarse la tarjeta de crédito para adquirir bienes o servicios que tenga una larga vida útil, como pueden ser equipos de línea blanca, estudiando correctamente el límite que da el banco para no tener problemas de endeudamiento.

A pesar de ello, los dueños de tarjetas de crédito se aferran a usar sus tarjetas de crédito sin siquiera tener conocimiento de la tasa de interés que deben pagar por usar la misma lo que conlleva a que al momento de cubrir la cuota sus gastos podrían llegar a superar sus ingresos esto es un grave error. En la provincia de Manabí los tarjetahabientes asignan un alto porcentaje de su sueldo para cubrir las cuotas referentes al pago de tarjetas de crédito, podría ser una buena estrategia pero sería más beneficiosa al corto plazo, ya que ayudara a adquirir bienes o servicios en el momento. Nos pondría en una situación muy complicada, como es la de tener constantemente un alto nivel de endeudamiento. En este sentido, lo ideal sería que sean las entidades financieras las que trabajen con los titulares de las tarjetas, porque de esta manera habrá un camino positivo y no habrá grandes cantidades de deuda en Manabí porque sabrán el riesgo que corren. Es posible que, si no hacen un adecuado uso, conlleva a que se debilite su finanza familiar y no tengan los beneficios que merecen de un estilo de vida pleno.

Formulación del problema

Problema principal:

¿El bajo nivel de educación financiera incide en el sobreendeudamiento en el sistema económico de los hogares manabita por uso de tarjeta de crédito?

Preguntas derivadas

- ¿Cuál es el nivel de educación financiera de los usuarios de tarjetas de crédito de la Provincia de Manabí?
- ¿Cuál es el grado endeudamiento de los titulares de tarjetas de crédito en la provincia de Manabí?
- ¿Cuál es la relación entre el nivel de educación financiera y el sobreendeudamiento de los titulares de tarjetas de crédito en la provincia de Manabí?

Objetivos

Objetivo General

Determinar la incidencia del nivel de educación financiera en el sobreendeudamiento con tarjeta de crédito en la provincia de Manabí.

Objetivos específicos

- Describir el nivel de educación financiera de la provincia de Manabí, a través de encuestas directas a titulares de tarjeta de crédito.
- Identificar el grado de endeudamiento de los titulares de tarjetas de crédito en la provincia de Manabí
- Determinar la relación entre el nivel de educación financiera y el grado de sobreendeudamiento la provincia de Manabí.

Determinación de variables

Clasificación de variables

Variable independiente: Educación Financiera

Variable dependiente: Sobreendeudamiento con tarjeta de crédito

Operacionalización de las variables

Tabla 3

Variable Independiente (educación financiera)

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Técnicas e Instrumentos
Educación financiera es la capacidad de comprender los conceptos básicos de las finanzas personales y la administración del dinero es importante, pero debe comprender estos concepto Para poder aplicarlos a su vida financiera diaria	Cultura financiera	Conocimiento Comportamiento Actitud financiera	Exploratoria Descriptiva	Encuesta

Tabla 4

Variable Dependiente (sobreendeudamiento)

Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Metodología	Técnicas e Instrumentos
El sobreendeudamiento es una condición financiera que surge cuando las personas no tienen ingresos suficientes o no pueden generar ingresos suficientes para pagar las deudas que deben como si ya no pudiera pagarlas.	Capacidad de Endeudamiento	Cantidad de tarjetas de crédito en uso Cumplimientos de pagos Tasa de morosidad	Descriptiva	Encuesta

Capítulo II

Marco Teórico - Referencial

Marco teórico

Teoría del consumidor

La teoría del consumidor se apoya especialmente en la investigación sobre la capacidad de decidir adquirir servicios y productos. Donde se categorizan buscando el grado de satisfacción que recibe el cliente (Gorbaneff, 2003b) acerca del concepto, es importante obrar en la diversidad de variables sobre las que se actúa en favor.

Se suele identificar una clasificación de tres etapas diferentes. Como principal tenemos, los gustos y preferencias del consumidor, además de la causa que interviene para que un cliente elija un artículo a comparación de otro. Como secundario, la limitación que tenga el cliente dentro de su estimación donde debe, calcular el valor que tendrá en ingresos y gastos. Como tercero será la opción que tiene el consumidor de diversificar en sus productos principales a adquirir (Del Río, 2015).

Acerca de la tendencia de los clientes, se consideran algunos criterios o características para elegir en su abanico de productos de uso diario. Los usuarios comúnmente establecerán contrastes entre las diversas opciones de canasta, eligiendo casi siempre la que se adapte de mejor forma sus necesidades. Por lo general, las preferencias se sustentan en la forma en que satisfacen las necesidades del consumidor (Ruiz & Munuera-Alemán, 1993).

Siempre existen limitaciones económicas dentro de las decisiones de los clientes. Como sabemos las personas comúnmente tenemos un ingreso que es fijo a lo largo de los años, por el contrario los gastos siempre son variables y en ocasiones se tienen gastos ni siquiera previstos. A través del proceso del consumo conocemos de la propensión marginal a gastar se dice al ingreso, a esto adicionamos el consumo propio al ingreso (Neto, 2014).

El consumo autónomo podría estar en función de otras variables no relacionadas con la extensión del ingreso, tales como: tipos de cambio, tasas de interés o acceso al crédito (D'Ángelo, 2009) Cuando un consumidor posee un extra en su renta constante, así pues dicho valor se destinará al consumo. La cuestión es cuando se emplea una mayor cantidad de este tipo de renta, lo que conlleva una mayor carga económica, ya que las personas tienden a convertirse en el hogar con un mayor consumo mientras se ofrezca esta renta. El efecto que se experimenta tras la asignación de los ingresos adicionales consiste en un aumento del endeudamiento familiar por la solicitud de créditos para ocultar obligaciones (Granell, 2014).

Las personas tienen que acomodarse a sus limitaciones económicas, y consumir bienes alternativos. Los bienes alternativos se consideran idóneos cuando poseen similares cualidades y así logran suplir el bien buscado principalmente. Comúnmente esto sucede al cumplirse las necesidades requeridas por el cliente (Argos & Ezquerro, 2000).

Riesgo crediticio

Desde los años noventa, la dimensión, evaluación, así como el control del riesgo de crédito han sido objeto de una mayor atención, los motivos son múltiples. Un impulso decisivo a través de las necesidades de capital suficiente para los peligros de puntuación de crédito (Bonilla, 2017) la mejora del riesgo de la puntuación de crédito de las empresas se intensificó hace una década y la evaluación de esos peligros se ha convertido en algo vital para el control de las empresas comerciales.

El riesgo crediticio ha evolucionado constantemente en su alcance y valoración, en el cual hay una gran forma de metodologías y estilos. Por este motivo, en este trabajo se intenta presentar una visión de alto nivel y una evaluación sistemática de las áreas de problemas, así

como la modelización de los procedimientos y estrategias de control del riesgo dentro del contexto del riesgo de crédito (Ma et al., 2015).

El riesgo crediticio, en el sentido más estricto de la palabra, consiste en el riesgo de impago, es decir el riesgo de que el prestatario de una hipoteca no pueda cumplir con sus obligaciones (Gómez, 2014) por ejemplo, la carga de la afición o la compensación de la cantidad de la hipoteca en su totalidad. El riesgo de crédito, dentro de la experiencia más amplia, consiste además en lo que se denomina riesgo de migración de la puntuación de crédito.

Este consiste en el peligro de la decadencia de la solvencia crediticia observada a través de un deterioro y como resultado, un crecimiento con la oportunidad de incumplimiento (Ramos et al., 2014).

Según Del Río (2015) la publicidad del riesgo en un momento dado se refiere a una duración de destino establecida y se considera para esta época como inmutable. El riesgo en calificación de crédito tiene en cuenta además el riesgo de contraparte que también puede empeorar en algún momento de la duración constante del destino, que se contempla como en una rebaja correspondiente.

Dentro de la temática asociada al endeudamiento y al sobreendeudamiento destacaremos que el riesgo será excesivo. Los establecimientos financieros se vuelven vulnerables, y puede haber una moda que marque algunas de las regulaciones por debajo de las cuales no es posible una mejora fácil del sistema económico en preferente (Flores-Sánchez et al., 2021).

Endeudamiento

El mercado de la puntuación de crédito se regula a través de elementos positivos que tienen una implicación inmediata con la petición y entrega de la puntuación de crédito dentro de

un sistema económico. Entre esos elementos hay problemas esenciales; el primero ofrece con la elección negativa, y el segundo con el riesgo de la puntuación de crédito. Ambos elementos tienen un efecto negativo en la entrega y la demanda de crédito, y sus repercusiones pueden encontrarse tanto a medio como a largo plazo (Banegas, 2020).

Nos referimos a elección negativa en el momento en que una entidad nos otorga una calificación de crédito a los clientes, donde esta calificación esta suministrada por: una entidad económica o casas de negocios. Deben existir gestiones por parte de las empresas que dan créditos, como análisis de la situación del cliente, porque esto puede acarrear a que exista un alto riesgo de que la persona no pueda cubrir con dicha deuda (Del Río, 2015).

Este fenómeno suele ocurrir cuando en un determinado sistema económico se produce una "liberalización" de todo el sistema económico y bancario, es decir, cuando hay un excedente de circulante en el sistema económico. Es así que el sobrante se redistribuye a los clientes mediante préstamos que debería destinarse únicamente para consumo (Nelms, 2012).

Es como nace una problemática nueva que se hace frecuente, y que se la relaciona con la puntuación de crédito que tiene el cliente. Al estudiar los elementos del endeudamiento en un estudio realizado por Bloxham, et al., (2011), se puede analizar que se trata de la desregulación del sistema económico del país. De igual forma, la investigación hallo que la principal motivación, que tienen los clientes para tomar préstamos está ligado a las 3 siguientes causas:

La compra de bienes muebles o inmuebles, incrementar su patrimonio y su riqueza familiar; también la de amortizar costos cuando se compra a plazos largos, durante toda su vida.

No podemos determinar con que prioridad el cliente tome en cuenta a los factores mencionados, es así que surge el gran desafío de la teoría del consumo. Como lo afirma Kus

(2013) se da esta variación y depende mucho de la preferencia que tiene el cliente, esto tiene que ver con causas culturales así como demográficas.

La investigación hecha por Georganakos, et al., (2014) en Latinoamérica, existe una marcada variación con otras investigaciones hechas en países del Asia Oriental. Donde se demostró que los países de Latino América tienen como fin al endeudarse comprar bienes inmuebles; y estos pasaran a sus herederos y así sucesivamente por muchas generaciones.

Asimismo, se identificó en el estudio realizado en Asia Oriental que las personas de esta parte tienen un criterio mucho más realista. En sus conductas dichos individuos demostraban una forma de planificación haciendo que el dinero se mantenga más periodos, y que alcance a cubrir las necesidades de todo el núcleo familiar. En esta parte del mundo las personas tienen una cultura de ahorro y se endeudan de forma razonable, sin abusar (Lombardi et al., 2017).

Sobreendeudamiento

Al hablar de sobreendeudamiento nos referimos cuando una persona posee gastos mayores a sus ingresos. En otras palabras, su porcentaje de deuda es mayor al ingreso que percibe, así como también alguna ganancia que se obtenga al vender cualquier clase de activos (Chamba & Fuentes, 2015) se considera una persona sobreendeudada en el momento en que no encuentra una solución dentro del mediano y largo plazo.

En esta teoría se logra entender que tenemos dos tipos de sobreendeudamiento que son: activo y pasivo (Bastante Granell, 2014) hablamos de sobreendeudamiento activo cuando es se da ya que hubo un incremento dentro del ingreso familiar, esto conlleva a que las personas se hagan de más deuda para luego no poder cubrirla. Así se da una desproporción en las cuentas de la familia y que solo podrá ser cubierta si se obtiene otro ingreso independiente de los ingresos normales (Mendoza, 2016).

Mientras tanto el sobreendeudamiento pasivo es aquel que se produce al disminuir el ingreso disponible. Entendiéndose que la renta dentro de la familia se ve limitada y no poseen la capacidad para afrontar sus deudas. Al volverse una deuda insostenible ocasionan serios problemas dentro de la economía en el hogar; como son las expropiaciones, o la salida de obtener más préstamos para pagar dichas deudas (Aguirre et al., n.d.).

De acuerdo con Argos & Ezquerro, (2000) se identifica una serie de factores cambiantes que ayudan a identificar el riesgo que tienen los ciudadanos que posee un alto endeudamiento. A este riesgo se lo ve como la incapacidad de pagar uno o varios acuerdos obtenidos durante plazos acordados. El posible impacto de este serio problema índice diariamente en la vida de las personas y tiene efecto también dentro de su hogar (Guevara, 2014).

Es así que el sobreendeudamiento de las personas tiene serios efectos adversos para la economía de su país. Los cuales podemos citar algunos como lo son: escasez de liquidez en las familias, aumento del riesgo que deben afrontar las instituciones financieras (Torres, 2015). El problema estructural impacta en varios áreas en el interior de lo económico, ya que son las personas quienes dinamizan la economía a través de su consumo (Lombardi & Shim, 2017).

De acuerdo con Neto (2014) existen criterios sobre los cuales podemos establecer si una familia se encuentra sobreendeudada, es así que se considera sobreendeudados cuando se destina un monto mayor al 30% de los ingresos para pagar deudas, exceptuando lo contraído por términos de hipotecas. Si sumamos el valor de hipotecas el porcentaje a considerar será superior al 50% del ingreso percibido dentro de la familia, esto hace que no se pueda asignar un monto para cubrir las necesidades básicas (Bloxham, et al., 2011).

No encontramos alguna teoría que trate el tema del sobreendeudamiento, únicamente algunos esquemas que indican la conducta de las personas en cuanto a sus principales aspectos (Ezquerro, 2014). A pesar de que se han dado ciertas épocas de recesiones

económicas en el mundo en la última década, la que se relaciona claramente como el excedente grado de endeudamiento de las familias (Gorbaneff, 2003a)

Marco referencial

La educación financiera como herramienta.

Los organismos multilaterales como la Organización de Naciones Unidas (ONU), Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y Banco Mundial (BM) junto con países individuales de todo el mundo, han implementado programas de educación financiera como parte de las políticas públicas. La evidencia de (Miller et al., 2014) sugiere que estos programas estaban destinados a mejorar la comprensión del dinero entre la población.

La OCDE (Organización para La Cooperación y el Desarrollo Económico, 2005) trabajó para mejorar la educación financiera de los consumidores en 2005. Podemos entender a la educación de la parte financiera como el conocimiento e interpretación de los productos financieros, para así llegar a adoptar una correcta decisión que incremente el bienestar financiero de los individuos.

La Superintendencia de Bancos de Ecuador ha establecido la Sección II de sus principios bancarios y los objetivos de la educación financiera en su sección 3. Esta sección destaca la importancia de la investigación mencionada anteriormente porque podría demostrar que los usuarios de los bancos ecuatorianos que fueron educados en sus finanzas estarían más informados y serían capaces de tomar mejores decisiones con su dinero. Sus vidas también mejorarían, ya que estarían mejor informados. Si estos usuarios no son educados correctamente, podrían terminar cometiendo errores con su dinero y recursos, desinformados.

Guiso y Jappelli (2008), Padula y Lusardi (2013) y Mitchell (2014) concuerdan en que si el individuo tiene fácil disponibilidad de educarse financieramente desde pequeño, tendrá mejor opinión en cuanto a ahorrar en invertir.

Cuanto más educada es una persona, más aumenta su felicidad a medida que adquiere más conocimientos sobre los mercados financieros, según un estudio realizado por Lusardi, et al., (2011) el estudio mostró que una vez que una persona adquiere conocimientos financieros, su felicidad aumenta más que su riqueza original. Esto se aplica a bachilleres y a las personas que tienen una licenciatura o un título superior.

Los hombres tienen mayor participación en el mercado de valores si lo comparamos con las mujeres, refiere que esto se debe a que las mujeres son más cautelosas, sus ingresos son más bajos y tienen más conocimientos sobre finanzas. Sus ingresos son más bajos y saben más sobre finanzas.

Para Ramos et al., (2017) realizaron un estudio que examinó el conocimiento financiero y los comportamientos de los adultos de todo el mundo, descubrieron que muchas personas no tienen conocimiento sobre finanzas y también tienen malos hábitos financieros. Los países más desarrollados, como Noruega y Alemania, tienen más conocimientos financieros que los países menos desarrollados, como Kenia y Tanzania.

Mejorar la seguridad de las personas y ayudarlas a enriquecerse son algunos de los grandes beneficios del ahorro y la inversión a largo plazo. Educarse financieramente es muy importante, es necesario que los ciudadanos se eduquen en finanzas.

Kiliyani y Sivaraman (2016) estudiaron la educación financiera de adultos jóvenes en Kerala, en un estudio realizado en India se usó formulas estadísticas donde se identificó que hay un bajo índice de educación financiera de los analizados. Otro estudio, realizado por Adhia et al. (2016), encontró que la mayoría de los adultos jóvenes en Kenia no tienen educación financiera.

La investigación de Lusardi y Mitchells (2015), muestra que a medida que aumenta el conocimiento financiero, aumenta la probabilidad de tomar decisiones de inversión acertadas,

así como la probabilidad de poder evitar endeudarse, morir a una edad temprana o verse afectado por la demografía.

Treinta países encuestaron a 51650 adultos entre las edades de 18 y 79 años en 2015. A las personas encuestadas se les hicieron preguntas sobre sus conocimientos, actitudes y comportamientos financieros. Los resultados se recopilaron en un cuestionario que se puede utilizar en todo el mundo para calificar la percepción y la conducta de las personas con el dinero.

Francia tiene el nivel más alto de conocimiento financiero, según los resultados de la encuesta. Hong Kong tiene el nivel más alto de conocimiento financiero en Asia, y Canadá es el mejor representante de América. En general, la encuesta mostró que los encuestados tenían poco conocimiento y comprensión de los asuntos financieros, pero también mostró que existen buenos recursos para la educación financiera en todo el mundo, incluida Europa. Grifoni y Messy piensan que los funcionarios públicos deberían implementar programas de educación financiera, porque es una prioridad mundial.

Sobre Latinoamérica García et al., (2013) realizaron un estudio para América Latina sobre la educación financiera, sus resultados mostraron que tanto las oficinas públicas como las privadas han hecho de la educación financiera una prioridad.

En Ecuador, los bancos han iniciado muchos programas de educación financiera. Sin embargo, la población aún carece de conocimientos básicos sobre temas financieros, como las tasas de interés, la inflación y mercados capitales. Solo el 48% de la población entiende qué son las tasas de interés, y solo México tiene un mayor porcentaje de personas que saben qué es la inflación. Es necesario implementar programas de educación financiera en Ecuador, para mostrar el impacto de las iniciativas de los bancos y cómo pueden medirlo.

Por su parte, Coates (2009), señala que a medida que avanza la tecnología, los productos financieros se vuelven más complicados y difíciles de entender. Por lo tanto, es importante comenzar a aprender sobre el dinero lo antes posible, porque las finanzas son un campo nuevo en la economía de Ecuador.

Según la OCDE, (2012) dentro de sus programas plantea módulos referentes a la instrucción financiera, la misma que está diseñado para que pueda ser entendida por personas con poco conocimiento en finanzas. La SBS señala que en Ecuador, los programas de educación financiera deben ser parte del plan estratégico de cada unidad, con el fin de mejorar la comprensión del público sobre el dinero y las finanzas.

Finanzas personales y consumo responsable.

Existen varios factores como son emocionales, cognitivos de conducta de las personas que intervienen directamente en la decisión financiera, esto permite a través de la educación financiera comprender todo lo concerniente a finanzas personales con el fin de tener mejor conocimiento financiero. Estos diferentes enfoques han dado lugar a teorías basadas en términos habilidades en matemáticas y econometría para analizar, controlar y gestionar el riesgo.

La sección de educación financiera mencionada anteriormente se centra en alentar a las personas a considerar la política personal y el consumo responsable, que son dos aspectos clave de la educación financiera. El apartado de consumo responsable se centra en la necesidad de que las personas dispongan de información sobre cómo modelar, gestionar y controlar la incertidumbre. Las finanzas personales son el conocimiento y desarrollo de habilidades para utilizar y asignar los recursos financieros de la manera más adecuada. Hay muchas decisiones financieras que las personas deben tomar, entre ellas: decisiones de ahorro y consumo, decisiones de inversión, decisiones financieras y decisiones de gestión de riesgos.

Cada unidad de producción (es decir, humanos individuales) debe considerar estas decisiones, ya que enfrentan desafíos financieros todos los días.

Endeudamiento y capacidad de pago.

Littuma (2015), realizó una investigación en la Universidad de Guayaquil, sobre el uso de las TC y como estas han pasado a ser más utilizada en Ecuador, reemplazando en muchos casos al efectivo. VISA tiene la mayor cantidad de tarjetas emitidas entre las instituciones financieras. Las personas utilizan casi todo su salario para pagar sus cuotas, lo que demuestra que pueden endeudarse por grandes cantidades de dinero sin considerar su solvencia en el momento en que lo hacen. En 2011, empresarios, representantes sindicales, profesores y analistas advirtieron que Ecuador estaba consumiendo demasiado. Sin embargo, fue recién en 2012 que el gobierno admitió que el país está experimentando un alto consumo.

Según el presidente, más del 1% de las familias en Ecuador tienen una deuda superior a la que pueden manejar sus ingresos. Los bancos están otorgando préstamos con mayor liquidez y sin control sobre las operaciones con tarjetas de crédito (El Comercio, 2012). El INEC, (2012) realizó una Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los hogares urbanos y rurales 2011-2012 donde refieren que el 1,1% de los hogares del país tiene suficiente dinero para gastar y su gasto es superior a sus ingresos. Adicionalmente, el 58.8% de los hogares tienen dinero extra en ahorros, debido a que sus ingresos son superiores a sus gastos.

Marco conceptual

Educación financiera.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2012) refiere de la educación financiera que es cuando una persona mejora su conocimiento y entiende sobre los servicios que le están brindando, así como también los riesgos por un mal manejo de los servicios y productos prestados, Existen diferentes mecanismos para que la

información pueda llegar a la mayor cantidad de personas, esto permite que la información llegue y los usuarios puedan tomar mejores decisiones en cuanto al uso de las TC.

En su tesis Sumari (2015), discutió los factores que influyen en la educación financiera en adultos, brindar seguro a los niños, planificar su pensión, elegir préstamos: todo esto se incluye en la categoría de toma de decisiones financieras. Al mejorar nuestro conocimiento sobre los productos financieros, podemos tomar decisiones más inteligentes con respecto al sector financiero. Es importante incentivar a nuestros hijos a ser conscientes de los conceptos financieros y económicos.

Hernández (2015) explica que la educación financiera ayuda a las personas a comprender los beneficios del ahorro, acceder a los productos y servicios del mercado financiero, así como saber administrar su dinero.

El propósito de esta investigación es ver si los tarjetahabientes tienen conocimiento en educación financiera y si usan sus tarjetas de crédito de manera responsable. La razón es que el acceso a productos y servicios también se ve afectado por la educación financiera. El objetivo de esta investigación es ver si la vida financiera saludable de un individuo está relacionada con el uso de su tarjeta de crédito, con un buen nivel de educación financiera.

Aguilar y Ortiz realizaron un estudio en 2013 para determinar qué aspectos de la educación financiera son los más importantes, mediante cuestionarios. Sus hallazgos fueron utilizados por Atkitson y Messy (2012), en su análisis para el estudio piloto de la OCDE, describiendo los tres aspectos de la educación financiera: planificación financiera, control del mal comportamiento financiero y conocimiento.

Planificación financiera

Gamboa (2017), muestra que características esenciales como el desempeño financiero, gestión del riesgo, identificar oportunidades y disposición de recursos son las características importantes para el proceso de planificación financiera.

Asimismo, Quispe (2017), lo define de la siguiente manera: Es un conjunto de procedimientos que se ocupan de predecir diversas variables como ventas, costos, gastos o activos utilizados. Es la base de varias estrategias alternativas de mercadeo y producción, y luego decide cómo se cubrirá la necesidad financiera anticipada. El punto de Quispe (2017), se considera parte del funcionamiento de una empresa, a las finanzas personales también podemos aplicar los conceptos de gastos, gastos, activos e ingresos a cambio de la venta de Gamboa, (2017) introduce el concepto de riesgo en planificación financiera, en la que se puede resaltar que el impago o la falta de liquidez es un riesgo derivado del mal manejo de instrumentos financieros como las tarjetas de crédito, este es el elemento básico de este estudio.

Control financiero

Bravo y Mondragón (2013), definen el control financiero como asegurar que los recursos se están utilizando de manera efectiva, con el estudio y evaluación de datos y proyecciones, para tomar decisiones y lograr objetivos.

También, ESAN (2016), en cuanto al uso de tarjetas de crédito se refieren al aspecto de control de la gestión financiera personal. Las TC si bien pueden de controlar los gastos y las decisiones de pago se toman para el presente, en lugar de mirar hacia el futuro lejano. Ambos conceptos se ocupan del control financiero, el siguiente paso en la ejecución de un plan financiero. Sin control, un plan financiero no tendría éxito.

Conocimiento de los productos financieros

Sumari (2016), describe el conocimiento de los productos financieros como la información para tomar decisiones más meditadas en materia financiera, como crédito, seguros, planes de pensiones para hijos e inversiones.

Conocer acerca de los términos legales y las propiedades de la tarjeta de crédito son puntos importantes de la educación financiera. Bugan, et al. (2016) definen este conocimiento como la comprensión del funcionamiento de las tarjetas de crédito.

Tarjeta de crédito

Una TC se lo adquiere bajo un contrato entre un banco u otra entidad legal y una persona natural o jurídica, la persona puede usar la tarjeta para comprar bienes o servicios de empresas que trabajan con el banco, y luego recibir el pago en efectivo de inmediato o en un momento posterior acordado.

Las tarjetas de crédito permiten a las personas pedir dinero prestado sin tener que acudir a un prestamista o usurero tradicional, algo que muchas personas nunca antes habían hecho. A pesar de que las tarjetas de crédito son peligrosas y pecaminosas por naturaleza, han llamado la atención de muchos filósofos éticos, debido a los riesgos que pueden presentar. Universidad de Castilla - La Mancha (2012) menciona que las tarjetas de crédito pueden llevar a las personas a no ahorrar su dinero, lo que puede erosionar valores tradicionales como el ahorro. Como resultado, el sector bancario provocó rápidamente debates éticos y religiosos (UCLM, 2012).

Tipos de tarjetas de crédito

Los clientes o prestatarios pueden usar el crédito de muchas maneras, incluidos sobregiros en cuentas corrientes, cupones de reembolso, cheques de caja, obtención de crédito a través de garantías bancarias y todo tipo de préstamos. En adelante, el tarjetahabiente paga en la instalación del afiliado por las compras o servicios del tarjetahabiente, y a su vez paga la tarjeta de pago periódicamente desde el tarjetahabiente hasta la instalación bancaria, para que cuando se utilice la tarjeta se pueda utilizar correctamente.

De acuerdo con este principio, una tarjeta de crédito es el acto del titular de la tarjeta instruyendo al banco para que realice un pago a un tercero (en este caso, un afiliado). El término se deriva de la ley de los EE. UU. utilizando una forma de contrato llamada cesión, en la que el cesionario ordena al cesionario que realice pagos a un tercero. Sin duda, este es uno de los muchos usos en la ley estadounidense. La idea es un poco más complicada porque no sabemos cuándo realizar el pedido, es decir, cuándo se ejecuta el contrato anterior, o cuándo se utiliza el crédito, también se desvía de la realidad ya que no es titular de una tarjeta. Es el banco el que lo pone en contacto con las entidades pertinentes.

Cuando se trata de tarjetas de crédito, existen diferentes tipos en el mercado hoy en día que cumplen con diferentes requisitos para las tarjetas elegibles.

Estos incluyen:

- Tarjetas de crédito no bancarias: el movimiento tradicional es solicitar una tarjeta de crédito para dependientes, generalmente con una cuenta corriente o de ahorros.
- La tarjeta de crédito de pago diferido: Esto significa que el cliente paga en un momento determinado y solo después de que haya pasado un cierto tiempo paga con su propio dinero. Hay dos tipos de tarjetas:
- Pago a tanto alzado con tarjeta de crédito: El cliente cancela todas las deudas recibidas pagando con tarjeta de crédito en la fecha acordada con la empresa. El

pago generalmente se realiza a principios del próximo mes, pero esto se puede acordar con el banco.

- Tarjetas Postpago: Si un cliente quiere pagar a plazos, existen tarjetas que lo permiten. Se pueden diferir los pagos realizando mensualidades fijas hasta saldar la deuda, o eligiendo un número de cuotas mensuales para ajustar la deuda al periodo deseado. Los términos deben ser acordados con la unidad.

Las instituciones financieras a sus cuenta ahorristas ya sea de ahorros o corriente les facilitan una tarjeta de débito directo a la cuenta, con la misma permiten que el tarjetahabiente pueda dar uso de la misma, pero no es sujeta a crédito, es pago con débito directo en la cuenta. Por lo tanto, se necesita un saldo (o saldo de póliza) que se pueda pagar con esta tarjeta (Acaro, 2010).

Las TC pueden transaccionar con pago diferido, por lo que puedes comprar, aunque no tengas dinero en tu cuenta. Antes de emitir una tarjeta de crédito, una institución financiera debe verificar que tiene ingresos o la capacidad de pagar el préstamo, porque realizar un pago genera un pasivo para la institución financiera (Acaro, 2010).

Tarjeta prepago: Tarjeta a la que se puede cargar una determinada cantidad de dinero y pagar sin llevar efectivo. Sobre todo, tiene la ventaja de que el riesgo de robo o pérdida es menor que una tarjeta normal porque no está atada a una cuenta.

Ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito

Las tarjetas conllevan responsabilidades, por lo que es necesario comprender las ventajas y riesgos al decidir por adquirir una tarjeta de crédito.

Sin embargo, hay aspectos generales que deben ser considerados cuidadosamente al tomar una decisión. Las tarjetas de crédito se ocupan cada vez más en una época donde se prioriza las compras y pagos en línea.

El historial crediticio, es decir, cómo se han pagado tus préstamos en los últimos años. Un buen historial crediticio refleja la conducta de pago y consumo. El efectivo puede perderse y agotarse literalmente incluso más rápido. Las tarjetas de crédito son más difíciles de robar porque no se pueden usar sin identificar al propietario y se pueden anular rápidamente si son fraudulentas.

Como puede ver, las tarjetas de crédito tienen muchas ventajas y son aceptadas por la mayoría de las empresas, lo que las convierte en una opción de inversión a largo plazo, como se mencionó anteriormente. Límite, además de no ser perseguido por delincuentes. En resumen, los principales beneficios son:

- Se puede comprar lo esencial
- Cashless.
- Crear registros de compra.
- Más conveniente que escribir un cheque por cada compra.
- Consolidar facturas en un solo pago.

Las desventajas incluyen el riesgo de no poder controlar las tarifas cargadas en su tarjeta y el riesgo de no poder pagar en el plazo acordado. Esto puede dar lugar a préstamos y pagos de intereses elevados, incluso beneficios y demandas. Las tarjetas de crédito suelen tener tarifas más altas y tarifas anuales más altas que las tarjetas de débito.

Segmentación de tarjetas de crédito

La Junta Regulatoria Monetaria Financiera (2017) a través de la codificación de resoluciones establece los siguientes:

Tabla 5

Segmentación tarjeta de crédito Segmentación tarjetas de crédito

Segmento	Características
AA+ y AA	Son tarjetas equivalentes a Visa Infinite, MasterCard Black, Diners Club Sphaere, American Express Elite; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.
A+ y A	Son tarjetas equivalentes a Visa Signature, Alia Black persona natural, American Express Platinum pago; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.
B+ y B	Son tarjetas equivalentes a Visa Platinum, MasterCard Platinum, Diners Club Advantage, Diners Club Miles, Alia Platinum persona natural, American Express Platinum; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.
C+ y C	Son tarjetas equivalentes a Visa Oro, MasterCard Oro, Diners Club Internacional, Alia Gold persona natural American Express Oro, Discover Me, Discover More; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.
D+ y D	Son tarjetas equivalentes a Visa Internacional (clásica), Master Internacional (clásica), Ala Clásica Cuota fácil persona natural, Cuota fácil persona natural, American Express Verde; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.
E	Son tarjetas de marca propia o marca internacional con cobertura de consumo y de prestaciones nacionales equivalentes a Visa, MasterCard, Diners Club Nacional; emitidas a personas jurídicas o naturales que califiquen para este segmento.

Nota. Fuente: Junta de Regulación Monetaria y financiera (2017).

Dentro de cada segmento descrito, se considera la subclasificación "+". Esta es diferente de la clasificación normal porque entrega programas adicionales de fidelización o compensaciones.

Capítulo III

Diseño metodológico

Enfoque metodológico

Con la presentación de este documento se emprende un examen de las principales causas relacionadas con los niveles de educación financiera y los comportamientos de endeudamiento que se encuentran en muchas familias manabitas, por lo que para la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo en razón de que refleja los datos estadísticos de las encuestas que se aplican a los titulares de tarjeta así como los datos de estadística de la superintendencia de Bancos sobre el uso de las tarjetas de crédito; y, cualitativo, Porque las características encuestadas se relacionan con la educación financiera de las personas cubiertas por esta encuesta y sus mejores aspectos.

Tipo de estudio.

La naturaleza de este estudio corresponde con el nivel correlacional para comprender la relación entre las dos variables examinadas en este estudio, y ayudar a las personas con niveles más bajos de alfabetización financiera que utilizan tarjetas de crédito en los hogares del sistema económico de Manabí a evaluar cómo afecta la responsabilidad.

Los métodos estadísticos desarrollados utilizando hojas de cálculo de Excel se utilizan para procesar los datos obtenidos y se utilizan para presentar los resultados a través de histogramas y gráficos.

Metodologías por variables

Variable independiente: Educación Financiera

Para esta variable aplicará una metodología descriptiva exploratoria, la misma que permite investigar un problema donde diversos factores influyen en la misma y por lo tanto no está claramente definido. De esta manera se tendrá una mejor comprensión del problema

existente, utilizar herramientas de recopilación de información, como encuestas, para determinar la adecuación de la educación financiera de los tarjetahabientes de Manabí.

Variable dependiente: Sobreendeudamiento con tarjeta de crédito

Para esta variable se aplica la metodología descriptiva, que inicia utilizando los datos y estadísticas de la superintendencia de Bancos sobre el uso de las tarjetas de crédito para describir información necesaria para el estudio.

Instrumentos de recolección de datos

Encuesta

Las encuestas utilizadas constan de 26 preguntas con opciones de respuesta múltiple en escala de Likert. En otras palabras, hay múltiples opciones de respuesta cerradas. Esta herramienta será aplicada a los titulares de tarjeta, que permita levantar datos de la variable Educación Financiera y Sobreendeudamiento (Ver Anexo 1)

Revisión bibliográfica

La revisión bibliográfica permite obtener datos sobre la variable sobreendeudamiento con tarjeta de crédito a partir de los documentos estadísticos alojados en la plataforma de estadísticas de la superintendencia de Bancos.

Población objeto de estudio

Según proyecciones de la población ecuatoriana proporcionados por el INEC para el año 2020 la población de la provincia de Manabí será de 1'562.079, se considerarán para este estudio personas registradas como tarjetahabientes en la información de la Superintendencia de Bancos desde el año 2018 al 2020.

Tamaño y tipo de muestreo

Se ha tomado los datos que se encuentran en el portal web de estudios y estadísticas de la (Superintendencia de Bancos, 2022b):

Tabla 6

Números de tarjetas de crédito en Manabí 2018-2020

Año	# Tarjetas
2020	220 775
2019	206093
2018	179 875
Promedio	202 247

Nota. Fuente: Estadísticas Superintendencia de Bancos

<https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/>

Por lo tanto, se obtiene un promedio entre los 3 años de 20 2247 tarjetahabientes, los cuales constituye el Universo de esta población.

El presente estudio empleará un muestreo probabilístico, utilizando la siguiente fórmula:

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

Dónde:

N = Total de la población.

n = tamaño de la muestra.

z = Confiabilidad (95%)

p = proporción poblacional (Heterogeneidad 0,5-0,5)

e = margen de error (0,05)

$$n = \frac{202247 (1.96)^2 (0,5) (1-0,05)}{(20 2247 - 1) (0,05)^2 + (1,95)^2 (0,5) (1-0,5)}$$

$$n = 384$$

Esto quiere decir que se encuestarán a 384 personas que posean tarjetas de crédito, residentes de la provincia de Manabí.

Capítulo IV

Resultados e interpretación

Variable: Nivel de educación financiera

Tabla 7

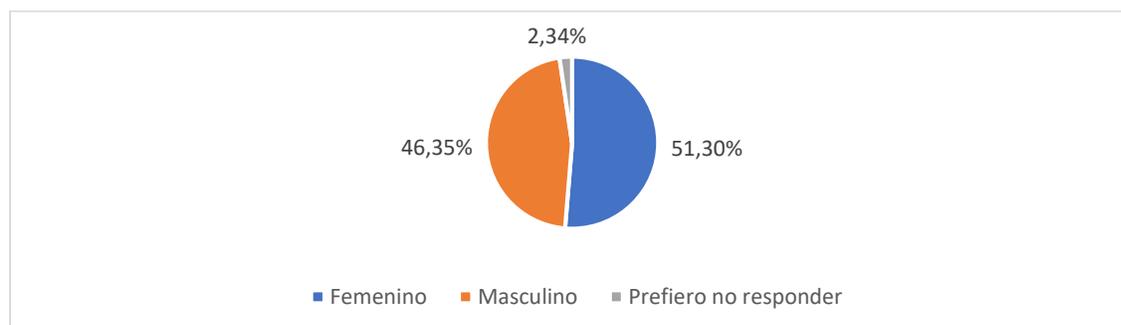
Género

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	197	51,30%
Masculino	178	46,35%
Prefiero no responder	9	2,34%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 1

Género



Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

El 51,30% de los participantes fueron de género masculino, seguidos por un 46,35% que eran de género femenino y un 2,34% prefirió no responder.

Tabla 8

Edad

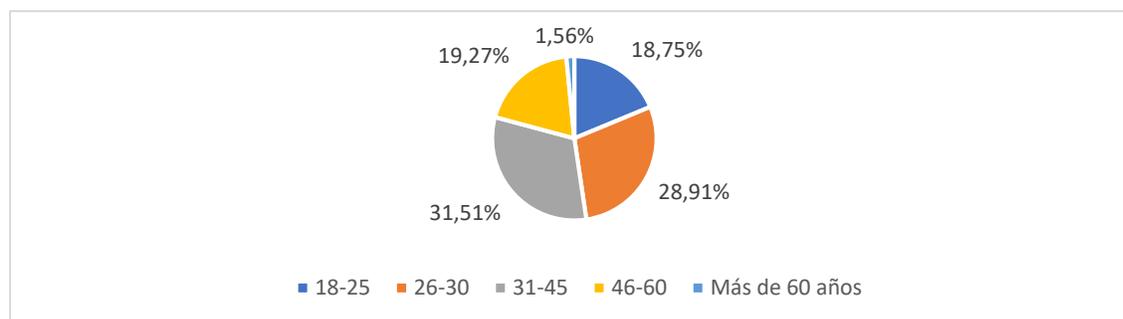
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
18-25	72	18,75%
26-30	111	28,91%
31-45	121	31,51%
46-60	74	19,27%

Más de 60 años	6	1,56%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 2

Edad



Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

La mayoría de los encuestados (31,51%) poseen entre 31 a 45 años, luego están los de 26 a 30 años con un 28,91%, siendo estos segmentos los más representativos dentro de la Población económicamente activa del Ecuador. Así mismo se observa que un 1,56% señaló que tiene más de 60 años.

Tabla 9

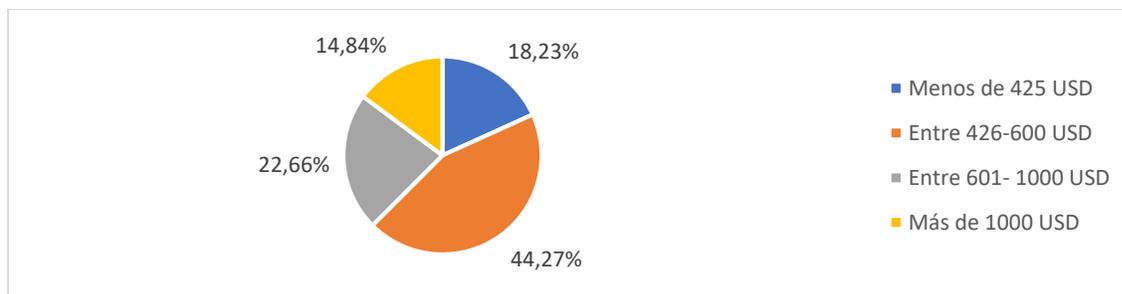
Nivel de ingresos

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 425 USD	70	18,23%
Entre 426-600 USD	170	44,27%
Entre 601- 1000 USD	87	22,66%
Más de 1000 USD	57	14,84%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 3

Nivel de ingresos



Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

De acuerdo a la información obtenida, el 44,27% de los participantes indicó que poseen ingresos que van entre 425 a 600 dólares, por lo general es el mínimo rango de ingresos requeridos para acceder a una tarjeta de crédito por parte de una institución financiera, mientras un 22,66% señaló que estos oscilan entre 501 a 1000 dólares.

Tabla 10

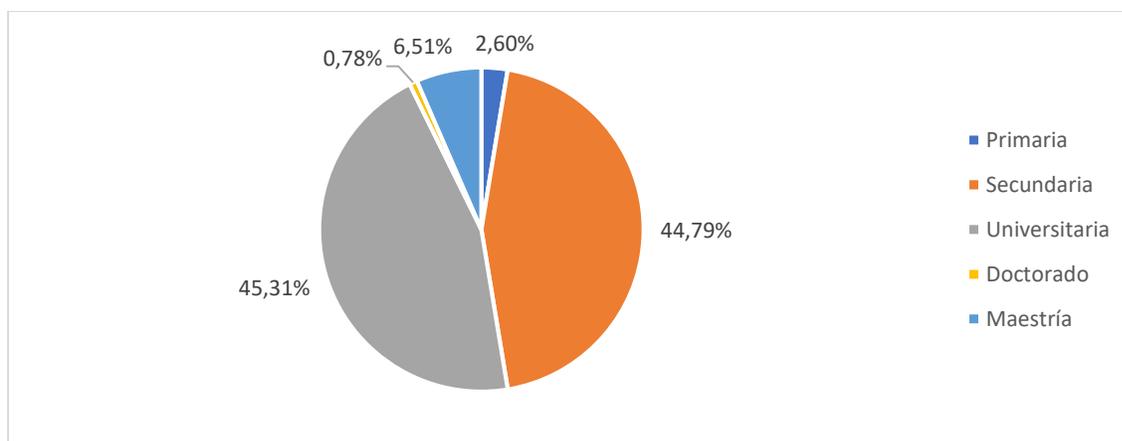
Nivel de instrucción

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	10	2,60%
Secundaria	172	44,79%
Universitaria	174	45,31%
Doctorado	3	0,78%
Maestría	25	6,51%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 4

Nivel de instrucción



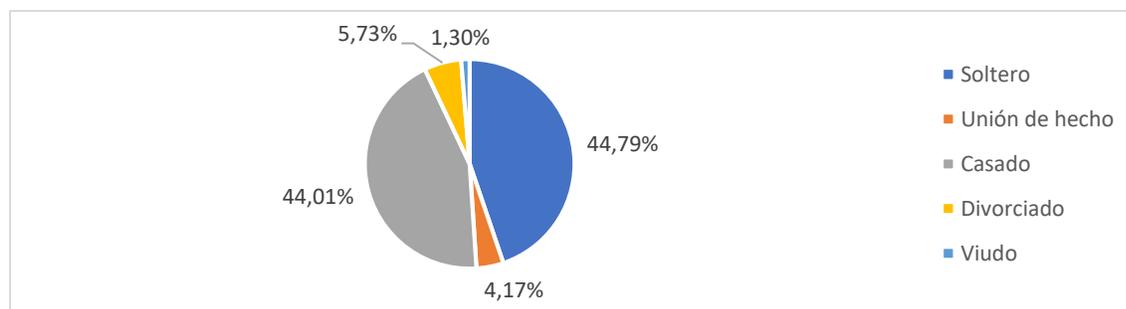
Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Una gran parte de los encuestados (45,31%) posee un nivel de instrucción universitaria, permitiendo así que muchos tarjetahabientes posean conocimientos de finanzas personales, mientras que un 2,60% solamente ha alcanzado un nivel de educación primario.

Tabla 11*Estado civil*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	172	44,79%
Unión de hecho	16	4,17%
Casado	169	44,01%
Divorciado	22	5,73%
Viudo	5	1,30%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 5*Estado civil*

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Tanto la población de solteros (44,79%) como la de los casados (44,01%) son los grupos predominantes dentro de este estudio, donde ambas poblaciones de acuerdo a sus necesidades de ingreso al mundo laboral o al contraer hijos ingresan al mundo del crédito de consumo para poder satisfacer sus necesidades.

Tabla 12*Referencia Laboral*

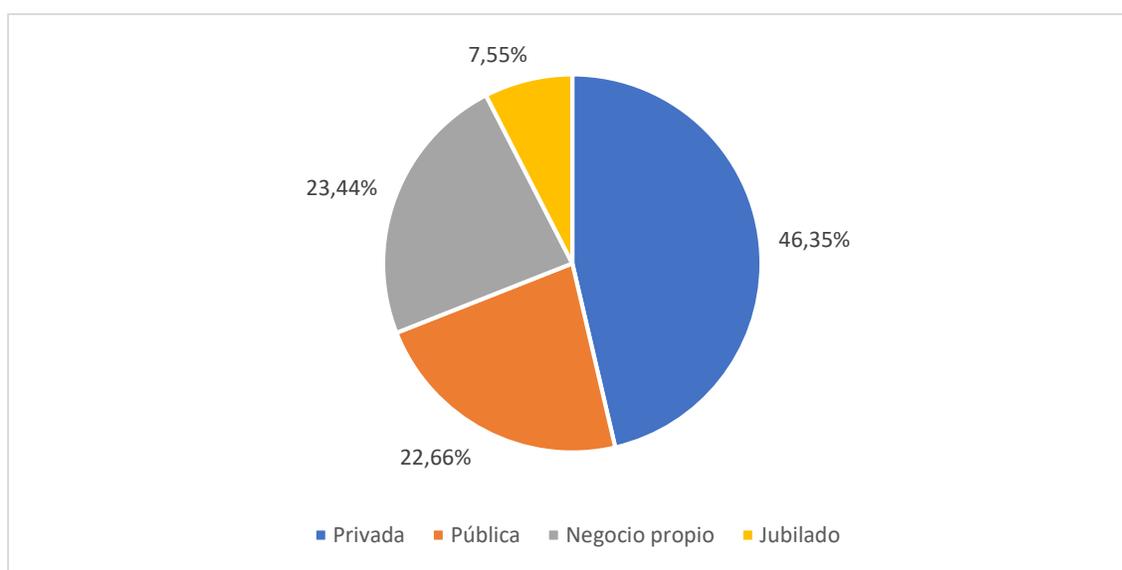
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Privada	178	46,35%
Pública	87	22,66%
Negocio propio	90	23,44%

Jubilado	29	7,55%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 6

Referencia laboral



Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

El 46,35% de los participantes señalaron que trabajan para una institución privada, siendo esta el principal motor y fuente de ingreso de muchas familias del país, seguido por el 23,44% de personas con negocio propio, es decir en calidad de independientes, aprovechando los nuevos nichos de mercado que la pandemia abrió.

Tabla 13

Entiendo el funcionamiento de las tarjetas de crédito

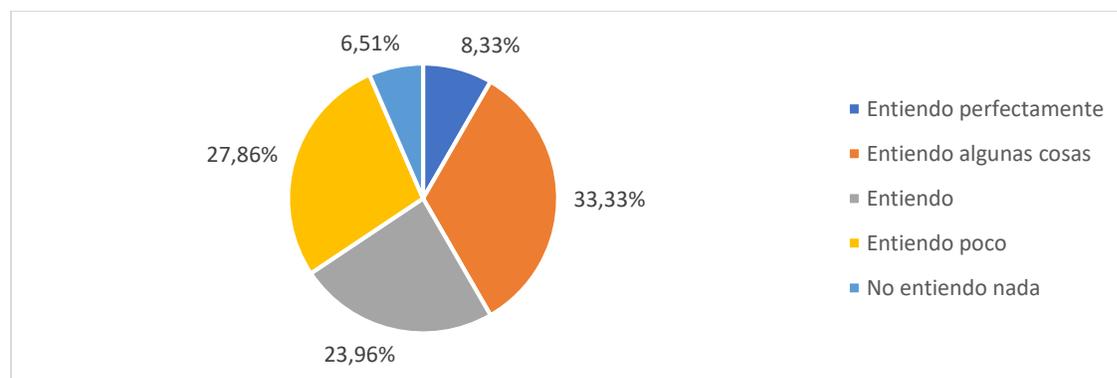
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Entiendo perfectamente	32	8,33%
Entiendo algunas cosas	128	33,33%
Entiendo	92	23,96%
Entiendo poco	107	27,86%
No entiendo nada	25	6,51%

Total general	384	100,00%
---------------	-----	---------

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 7

Entiendo el funcionamiento de las tarjetas de crédito



Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Una parte de los encuestados (33,33%) indica que entienden algunas cosas del funcionamiento de las tarjetas de crédito, es decir, poseen un conocimiento promedio de usarla y gestionarla de forma correcta sin afectar su salud financiera. Mientras un 6,51% señaló no entender nada acerca de este producto financiero.

Tabla 14

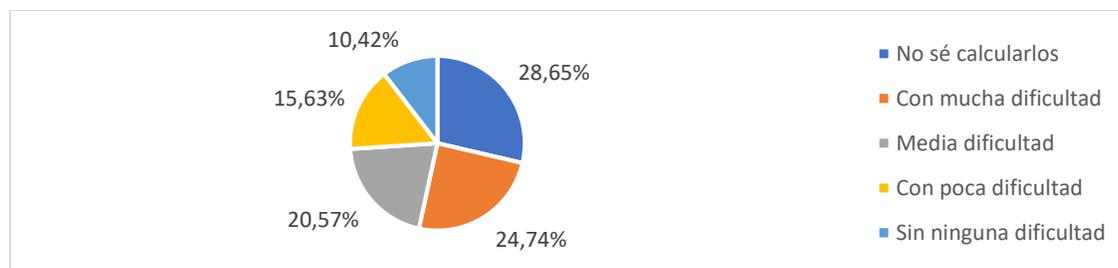
Calculo los costos concernientes a las tarjetas de crédito

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No sé calcularlos	110	28,65%
Con mucha dificultad	95	24,74%
Media dificultad	79	20,57%
Con poca dificultad	60	15,63%
Sin ninguna dificultad	40	10,42%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 8

Calculo los costos concernientes a las tarjetas de crédito



Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

El 28,65% de los participantes respondió que no conocen el cálculo de los costos concernientes al uso de las tarjetas de crédito, seguidos por el 24,74% que los calcula pero con mucha dificultad, debido al escaso o mínimo conocimiento de las tasas de interés y costos que las tarjetas generan al no ser utilizadas de forma prudencial. Se observa que un 10,42% señaló que puede calcularlos sin ninguna dificultad.

Tabla 15

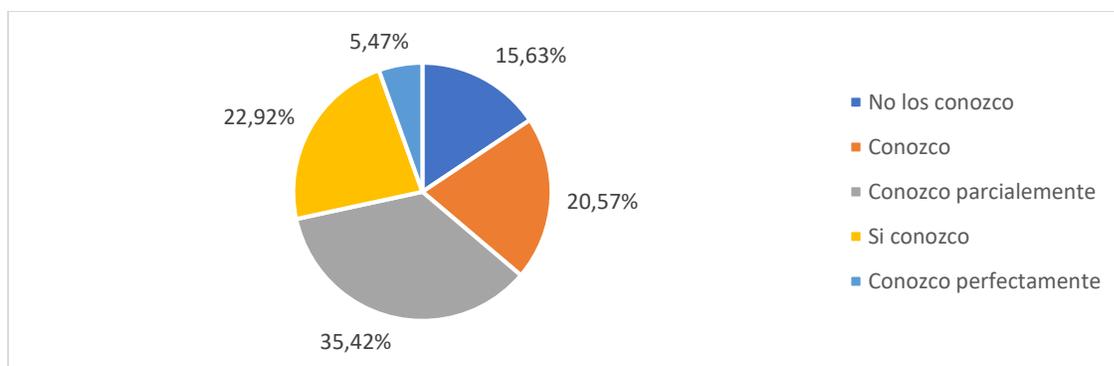
Conozco los derechos y responsabilidades de las tarjetas de crédito

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No los conozco	60	15,63%
Conozco un poco	79	20,57%
Conozco parcialmente	136	35,42%
Si conozco	88	22,92%
Conozco perfectamente	21	5,47%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 9

Conozco los derechos y responsabilidades de las tarjetas de crédito



Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Un 35,42% de las personas involucradas objetaron que conocen de forma parcial los derechos y responsabilidades que conllevan el uso de las tarjetas de crédito, así mismo, un 30% señaló que conoce perfectamente todos estos parámetros, indicando que gran parte de los tarjetahabientes poseen bases acerca de que pueden demandar de su emisor bancario así como los deberes que estas conllevan para su buen uso dentro del sistema financiero.

Tabla 16

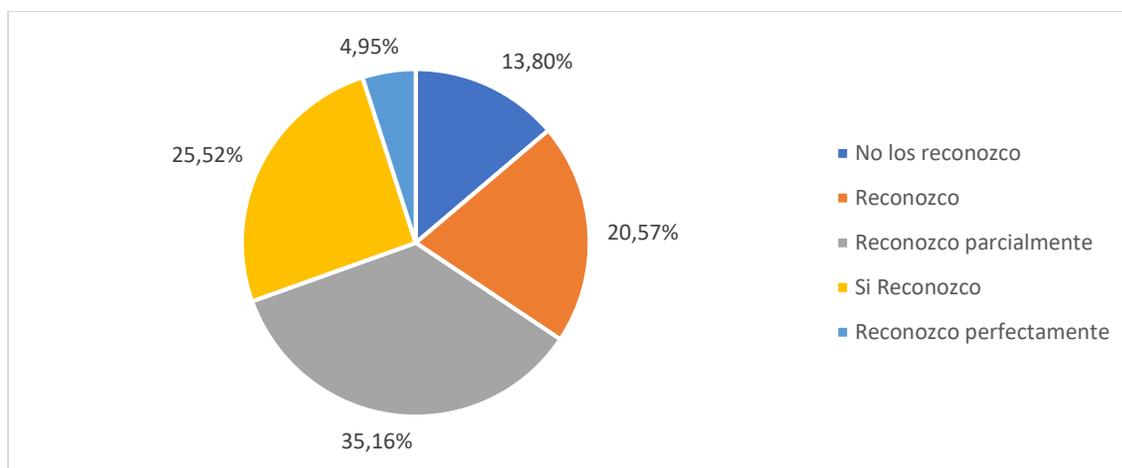
Reconozco los riesgos y beneficios de los productos financieros

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No los reconozco	53	13,80%
Reconozco	79	20,57%
Reconozco parcialmente	135	35,16%
Si Reconozco	98	25,52%
Reconozco perfectamente	19	4,95%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 10

Reconozco los riesgos y beneficios de los productos financieros



Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Una gran parte (35,16%) señala que reconoce parcialmente los riesgos y beneficios de los productos financieros, mientras un 13,80% indica que no posee conocimiento acerca de ello, lo cual implica que existe en la población tarjetahabiente una baja preocupación de las implicaciones que causan un mal uso de estos productos, y también un mínimo interés de conocer las ventajas que tendrían el empleo de estas para mejorar su nivel de poder adquisitivo.

Tabla 17

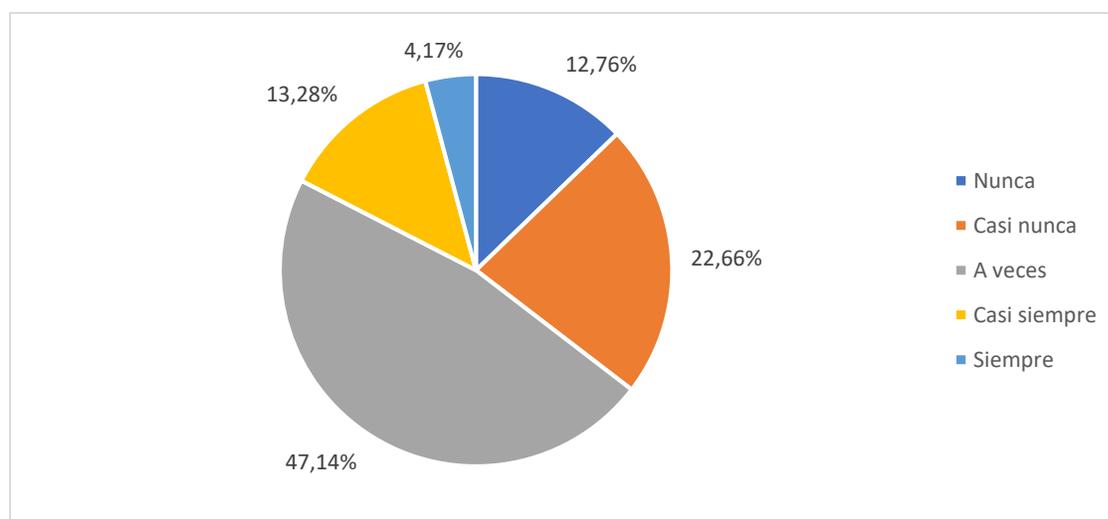
Puedo obtener beneficios de los productos financieros

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	49	12,76%
Casi nunca	87	22,66%
A veces	181	47,14%
Casi siempre	51	13,28%
Siempre	16	4,17%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 11

Puedo obtener beneficios de los productos financieros



Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

El 47,14% de los involucrados objetaron que a veces han logrado obtener algún tipo de beneficio de los productos financieros, mientras que un 4,17% indica que siempre ha podido obtenerlo. Esto refleja el bajo interés existente en los tarjetahabientes de conocer que beneficios o ventajas pueden obtenerse al emplearse este tipo de productos, que finalmente terminan siendo incentivos al buen manejo de sus finanzas personales gozando de productos o

servicios gratuitos que están ofrecen (millas, recompensas, tasas preferentes, productos gratis, pases vip, y más)

Tabla 18

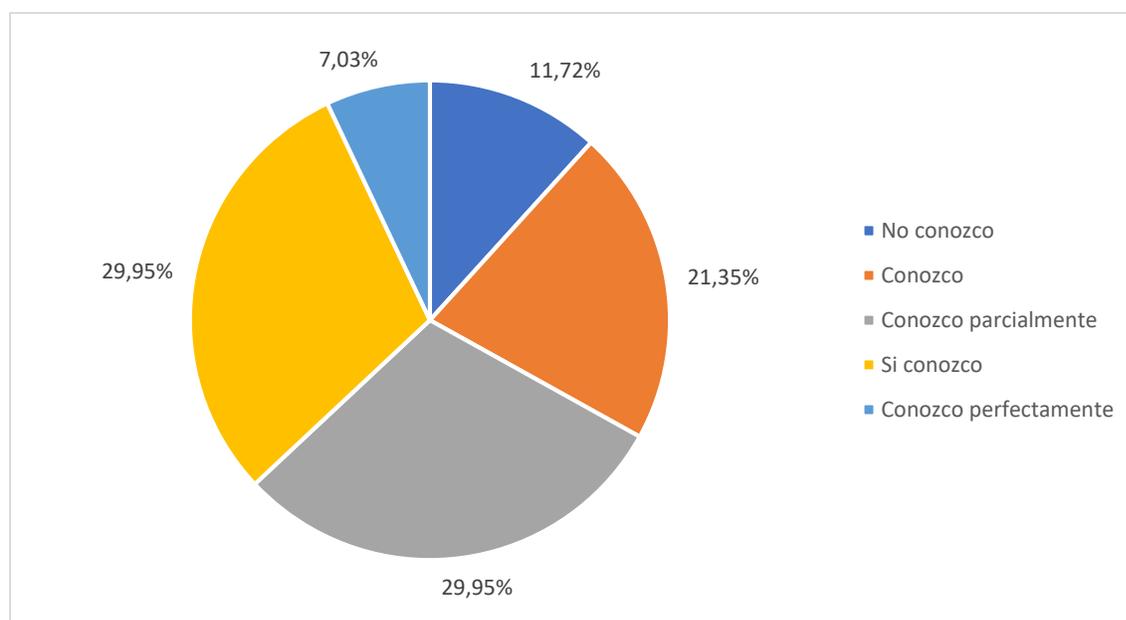
Tengo conocimiento sobre los riesgos por el mal uso de las tarjetas de crédito

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
No conozco	45	11,72%
Conozco poco	82	21,35%
Conozco parcialmente	115	29,95%
Si conozco	115	29,95%
Conozco perfectamente	27	7,03%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 12

Tengo conocimiento sobre los riesgos por el mal uso de las tarjetas de crédito



Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Dentro de la información recabada, se detalla que un 30% indica conocer parcialmente y otro 30% conocer los riesgos que incurren el mal uso de las tarjetas de crédito, siendo así un factor favorable para el usuario pues sabe todas las implicaciones que conlleva un mal empleo de ellas o falta de pago acarreado graves imposiciones que afectarían en gran medida su salud financiera, así mismo se observa que un 11,72% señala que no conoce de estos riesgos.

Tabla 19

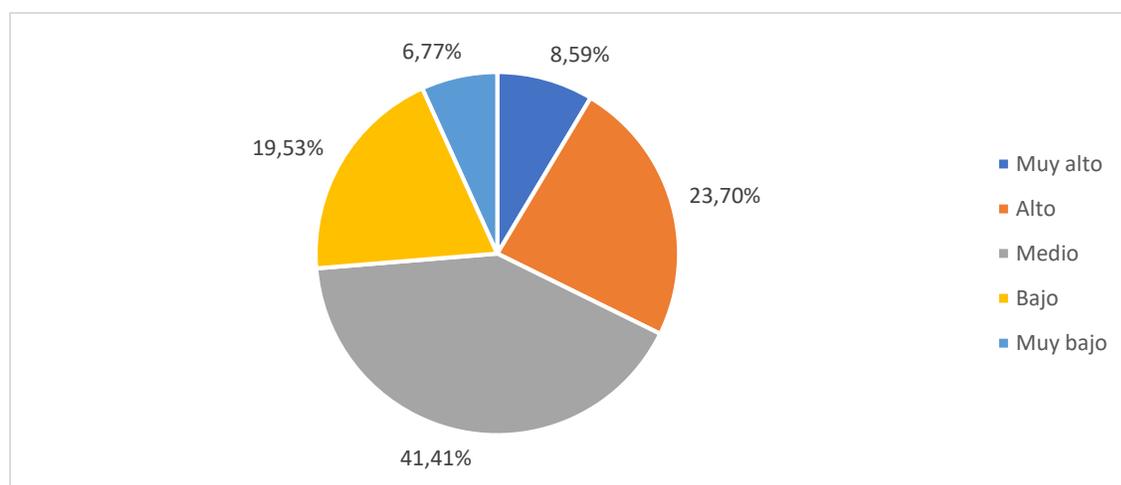
Nivel de dificultad con la que administro el uso de las tarjetas de crédito

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy alto	33	8,59%
Alto	91	23,70%
Medio	159	41,41%
Bajo	75	19,53%
Muy bajo	26	6,77%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 13

Nivel de dificultad con la que administro el uso de las tarjetas de crédito



Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Gran parte de los encuestados (41,44%) señaló que posee un nivel medio de dificultad en la manera de administrar el uso de las tarjetas de crédito, y un 6,77% indicó que posee un nivel muy bajo, por lo que se puede evidenciar que muchos usuarios carecen de conocimientos de salud financiera, provocando este tipo de situaciones de mal empleabilidad de los productos financieros cayendo así en el sobreendeudamiento.

Tabla 20

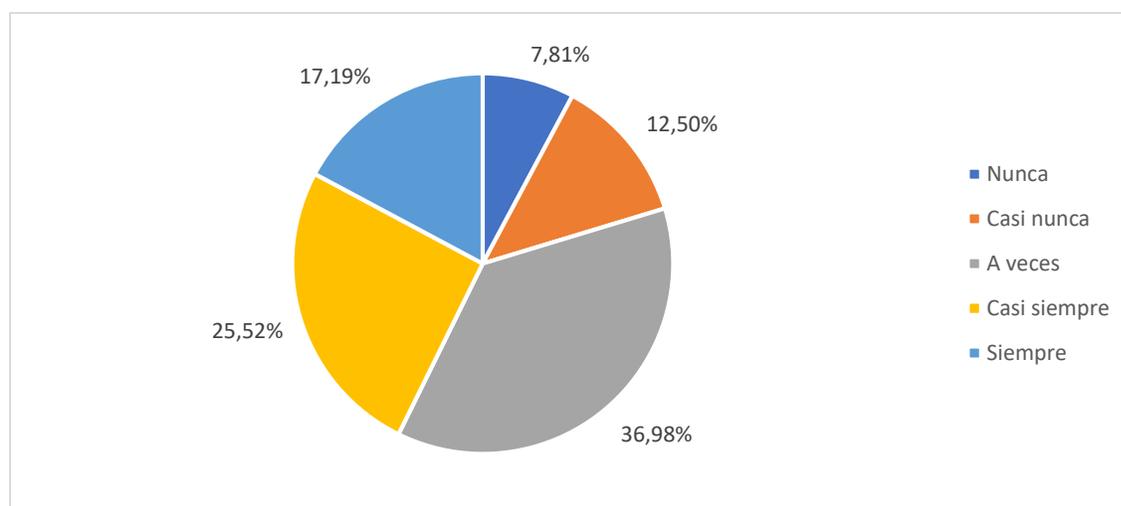
Analizo mi capacidad de pago antes de usar mi tarjeta de crédito

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	30	7,81%
Casi nunca	48	12,50%
A veces	142	36,98%
Casi siempre	98	25,52%
Siempre	66	17,19%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 14

Analizo mi capacidad de pago antes de usar mi tarjeta de crédito



Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Muchos de los participantes (36,98%) indicaron que a veces analizan su capacidad de pago, mientras que un 7,81% objetó que nunca lo hacen, generando así futuros problemas de sobre endeudamiento, debido a la baja planificación de gastos a créditos incurridos a través de estos productos. Un 17,19% indicó que siempre realizan estas prácticas de análisis antes de adquirir una deuda.

Tabla 21

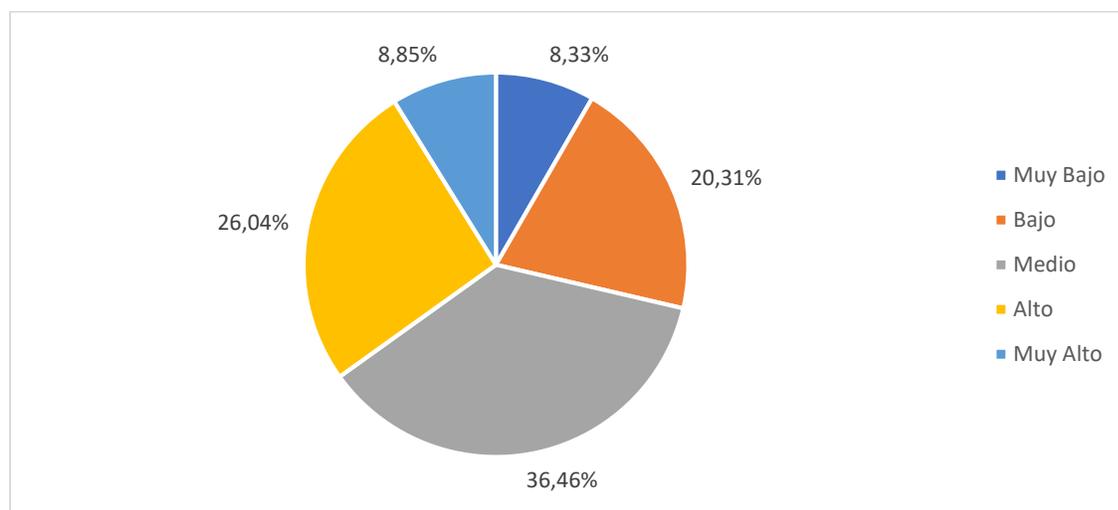
Nivel de autocontrol que tengo en el uso de tarjetas de crédito

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy Bajo	32	8,33%
Bajo	78	20,31%
Medio	140	36,46%
Alto	100	26,04%
Muy Alto	34	8,85%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 15

Nivel de autocontrol que tengo en el uso de tarjetas de crédito



Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

El 36,46% de la población encuestada manifestó que poseen un nivel medio de autocontrol en el uso de las tarjetas de crédito, mientras un 8,33% indicó que su nivel es muy bajo, demostrando así que muchos tarjetahabientes caen en malas prácticas del crédito generando problemas que alteran su salud financiera a mediano y largo plazo, debido a la facilidad de disponibilidad de recursos que otorgan estos productos.

Tabla 22

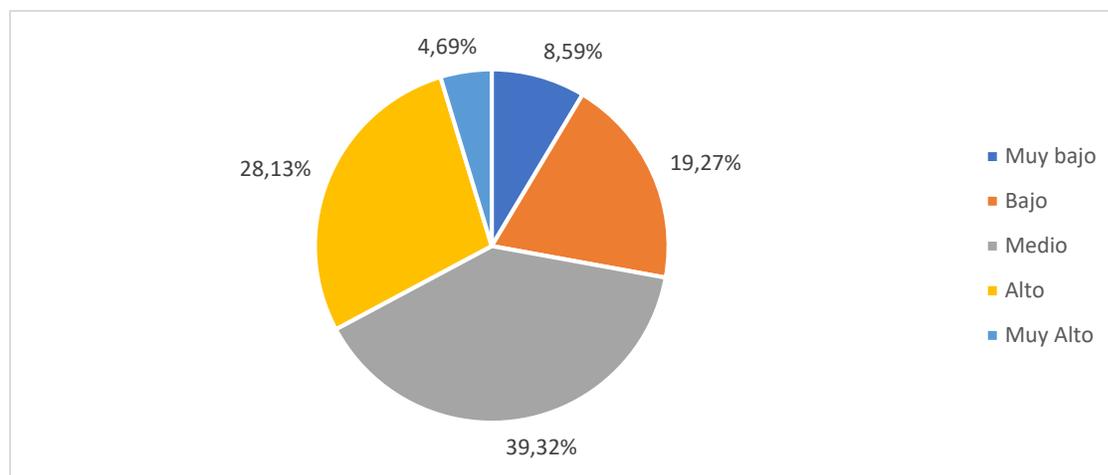
Nivel de motivación que tengo para planificar el uso de las tarjetas de crédito

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	33	8,59%
Bajo	74	19,27%
Medio	151	39,32%
Alto	108	28,13%
Muy Alto	18	4,69%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 16

Nivel de motivación que tengo para planificar el uso de las tarjetas de crédito



Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Gran parte de los encuestados (39,32%) señaló que tienen un nivel medio de motivación para planificar el uso de las tarjetas de crédito, en relación a un 4,69% que manifestaron que poseen un nivel muy alto de planificación. Esto se traduce, a que los usuarios algunas veces se sienten motivados a planificar sus gastos, pero debido a la alta influencia del marketing otros usuarios se sienten tentados a gastar sin una previa planificación de sus recursos, cayendo en un sobreendeudamiento que podría inducir al incumpliendo de sus obligaciones financieras.

4.2 Variable sobreendeudamiento

Tabla 23

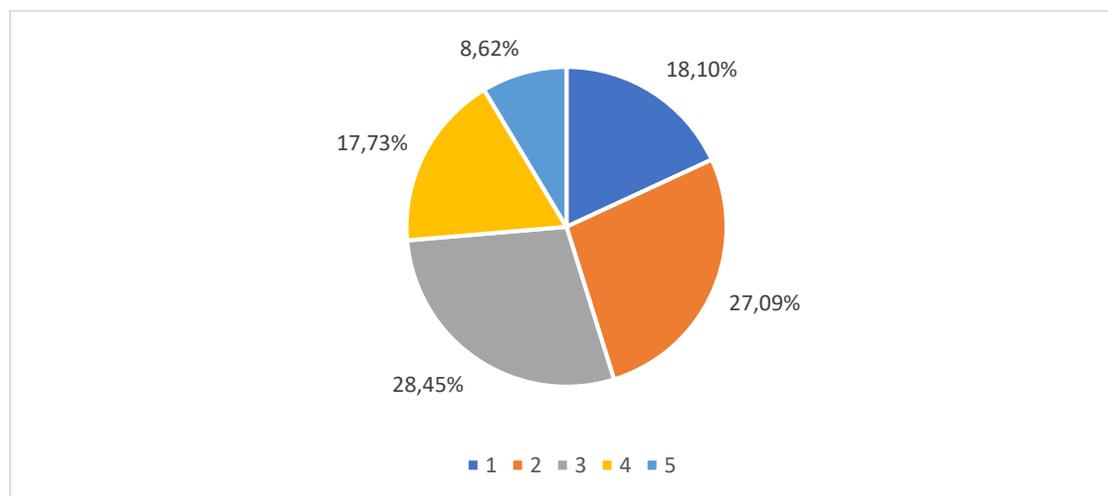
Cantidad de tarjetas de crédito que poseo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	147	18,10%
2	220	27,09%
3	231	28,45%
4	144	17,73%
5	70	8,62%
Total general	812	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 17

Cantidad de tarjetas de crédito que poseo

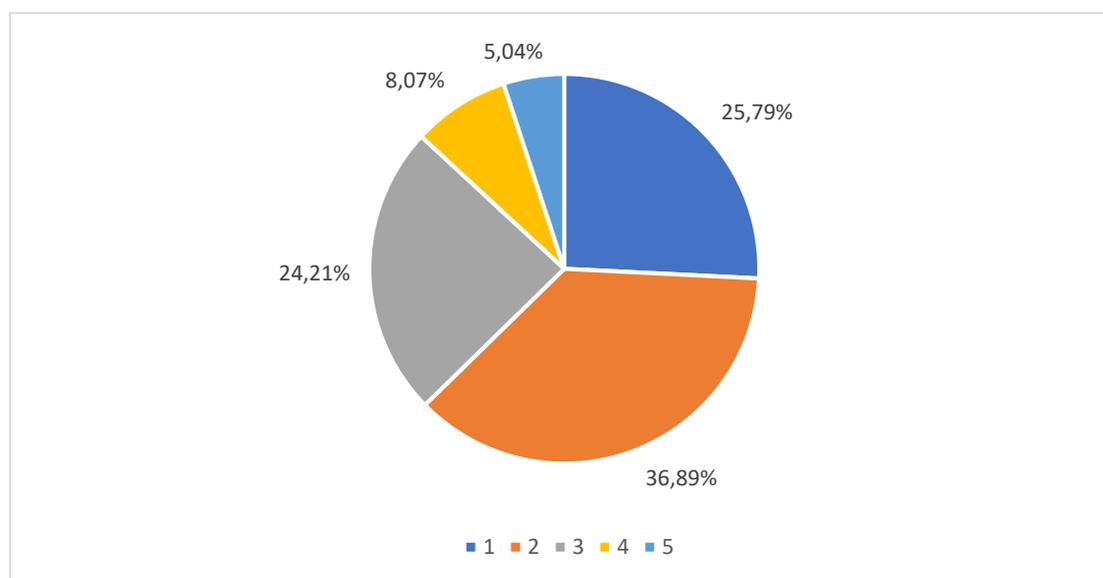


Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

De acuerdo a la información receptada, el 28,45% de los encuestados informó que poseen al menos 3 tarjetas, mientras un 8,62% manifestó que tienen hasta 5 tarjetas, demostrando que muchos usuarios mantienen varias tarjetas de crédito para cubrir sus necesidades a través del crédito de consumo.

Tabla 24*Cantidad de tarjetas de crédito que utilizo*

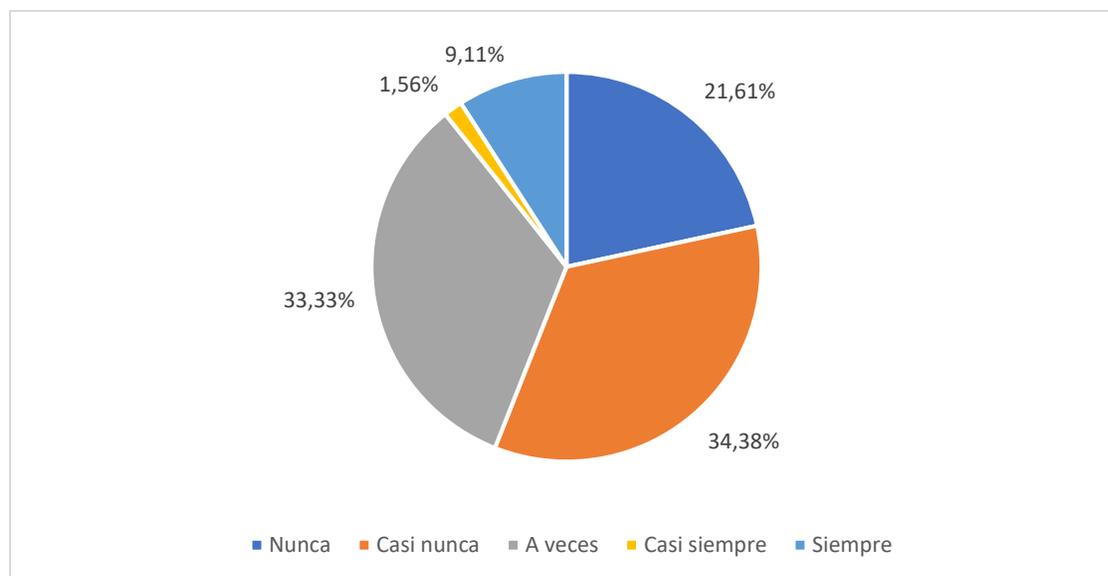
Opciones	Frecuencia	Porcentaje
1	179	25,79%
2	256	36,89%
3	168	24,21%
4	56	8,07%
5	35	5,04%
Total general	694	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.**Figura 18***Cantidad de tarjetas de crédito que utilizo**Nota.* Fuente: Obtenido de la encuesta.

El 36,89% de los encuestados, manifestaron que utilizan por lo menos 2 tarjetas, mientras un 5,04% señaló que emplean al menos 5 tarjetas, evidenciando que muchos usuarios requieren de varias fuentes de financiamiento para solventar sus gastos corrientes.

Tabla 25*Frecuentemente llego al límite en mis tarjetas de crédito*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	83	21,61%
Casi nunca	132	34,38%
A veces	128	33,33%
Casi siempre	6	1,56%
Siempre	35	9,11%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.**Figura 19***Frecuentemente llego al límite en mis tarjetas de crédito**Nota.* Fuente: Obtenido de la encuesta.

El 34,38% de los encuestados casi nunca llegan al límite de sus cupos autorizados, siendo un buen indicador de salud financiera de los tarjetahabientes al no verse endeudados con saldos mayores a sus ingresos. Mientras un 9,11% de los usuarios involucrados señalaron que siempre realizan estas prácticas.

Tabla 26

Mis cuotas de crédito son superiores a mis ingresos mensuales

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	123	32,03%
Casi nunca	128	33,33%
A veces	109	28,39%
Casi siempre	14	3,65%
Siempre	10	2,60%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 20

Mis cuotas de crédito son superiores a mis ingresos mensuales



Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Una tercera parte de los entrevistados manifestó que casi nunca sus cuotas de crédito han superado sus ingresos percibidos de forma mensual, mientras un 6% señalaron que siempre y casi siempre lo han superado. Demostrando así, que muchos tarjetahabientes han tratado de que sus pagos corrientes no ahoguen sus sueldos, permitiéndoles tener capacidad de ahorro ante cualquier eventualidad futura.

Tabla 27

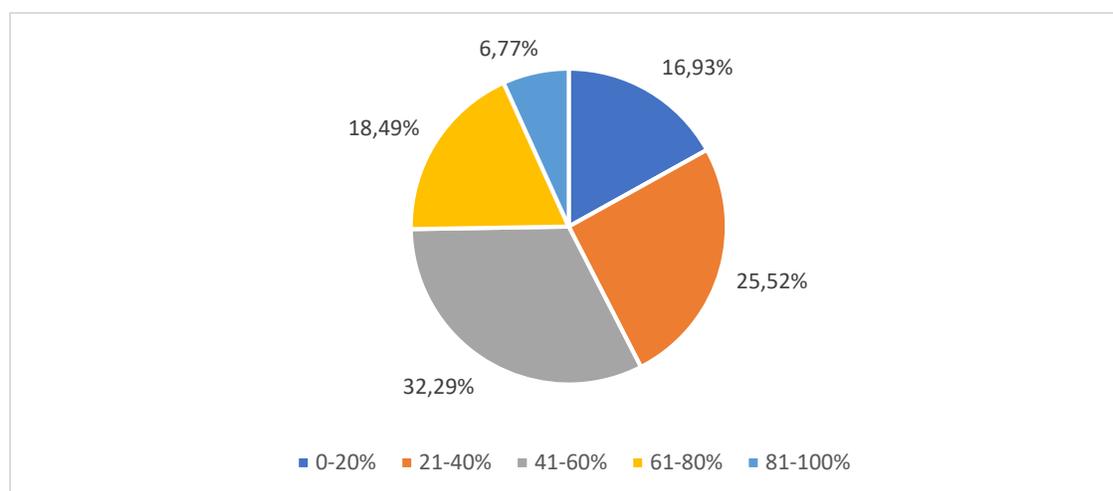
Porcentaje de mis ingresos mensuales que destino a pagar tarjetas de crédito

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
0-20%	65	16,93%
21-40%	98	25,52%
41-60%	124	32,29%
61-80%	71	18,49%
81-100%	26	6,77%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 21

Porcentaje de mis ingresos mensuales que destino a pagar tarjetas de crédito

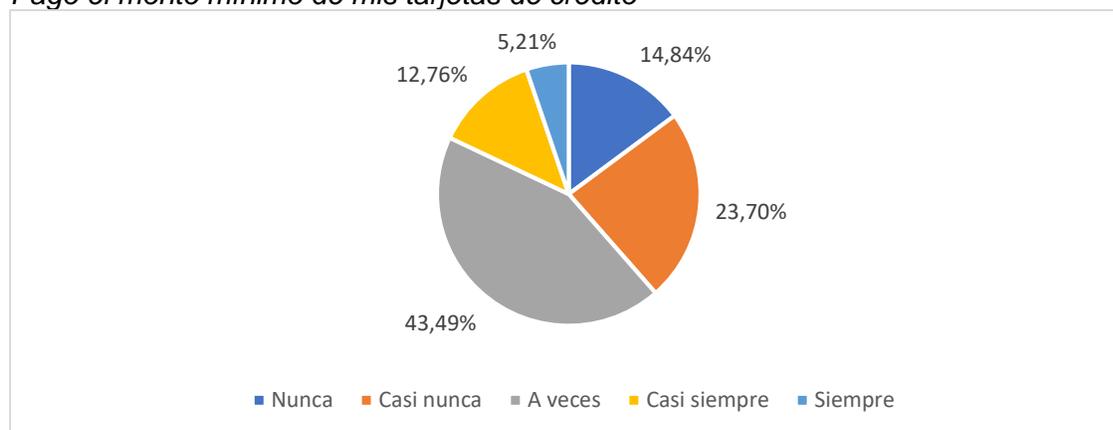


Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Gran parte de los involucrados (32,29%) destinan del 41 al 60% de su sueldo para el pago de sus tarjetas de crédito, mientras que un 6,77% destinan más del 81% para poder cubrir estos pagos, evidenciando que gran parte de los encuestados (74%) no supera el 60% de sus ingresos para solventar sus consumos corrientes efectuados a través de tarjetas de crédito, demostrando así un equilibrio en su salud financiera, permitiendo cubrir sus demás obligaciones o planes de ahorro que estos posean.

Tabla 28*Pago el monto mínimo de mis tarjetas de crédito*

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	57	14,84%
Casi nunca	91	23,70%
A veces	167	43,49%
Casi siempre	49	12,76%
Siempre	20	5,21%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.**Figura 22***Pago el monto mínimo de mis tarjetas de crédito**Nota.* Fuente: Obtenido de la encuesta.

Muchos de los encuestados (43,49%), manifestaron que a veces pagan el mínimo de sus extractos de tarjeta de crédito, mientras un 17% indican que siempre y casi siempre cancelan únicamente el pago mínimo, cayendo así en un círculo vicioso donde la deuda tardará más en ser cubierta e incurriendo a más y costosos rubros de interés generados por solo abonar el pago mínimo, debilitando así su capacidad de endeudamiento al intentar adquirir nuevos productos financieros.

Tabla 29

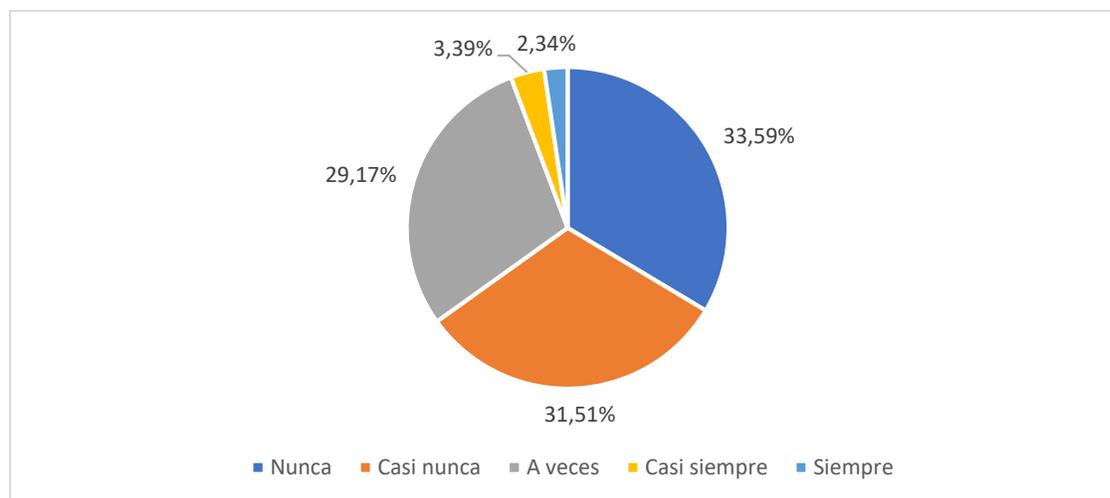
He recurrido a préstamos personales para pagar mis tarjetas de crédito

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	129	33,59%
Casi nunca	121	31,51%
A veces	112	29,17%
Casi siempre	13	3,39%
Siempre	9	2,34%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 23

He recurrido a préstamos personales para pagar mis tarjetas de crédito



Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

El 65% indica que nunca o casi nunca ha recurrido a préstamos personales para pagar sus deudas, pero el 29% respondió que a veces ha realizado estas prácticas y el 5% lo ha hecho con frecuencia. Aunque esta es una práctica poco recomendada financieramente, esto evidencia que la personas no se limitan a la hora de incurrir en gastos empleando las tarjetas de crédito, sin tomar en cuenta lo que implica adquirir la deuda y no tener la capacidad de pago, trayendo esto incumplimiento en los pagos y morosidad, afectando negativamente su historial crediticio debido al sobreendeudamiento.

Tabla 30

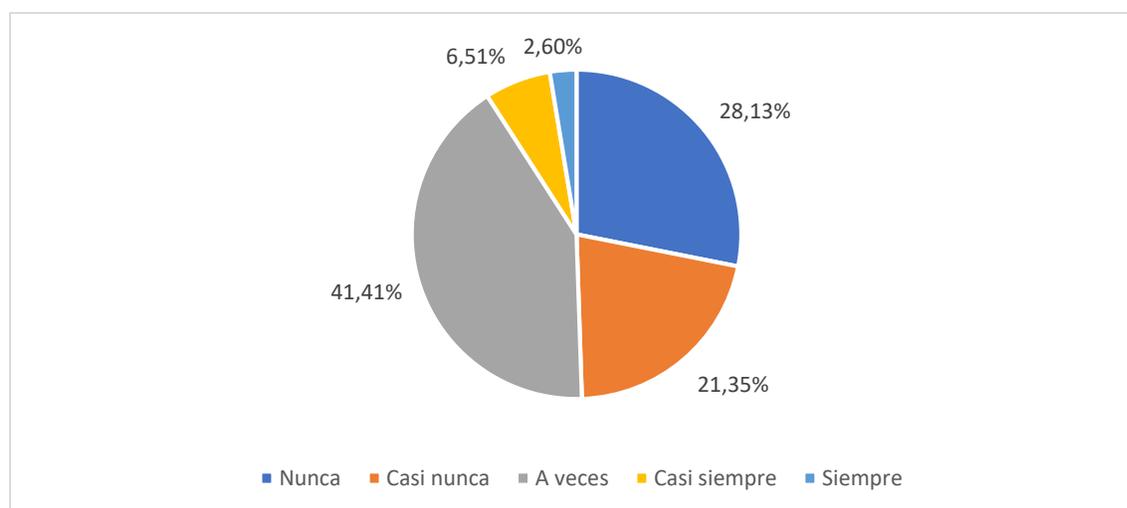
Me he demorado en pagar las cuotas de mi tarjeta de crédito

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	108	28,13%
Casi nunca	82	21,35%
A veces	159	41,41%
Casi siempre	25	6,51%
Siempre	10	2,60%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 24

Me he demorado en pagar las cuotas de mi tarjeta de crédito



Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

El 28% de los encuestados manifiesta que nunca se han atrasado con el pago de sus tarjetas de crédito lo que es un indicador positivo del buen manejo de sus finanzas personales, sin embargo, el 41% expresó que a veces se atrasa, y casi el 10% siempre o casi siempre de atrasa en el pago de sus cuotas. Esto quiere decir que estas personas no son conscientes del incremento en los intereses que genera el atraso en los pagos de las cuotas de las tarjetas de crédito, por lo que están propensos a caer en morosidad e incluso afectar su historial crediticio.

Tabla 31

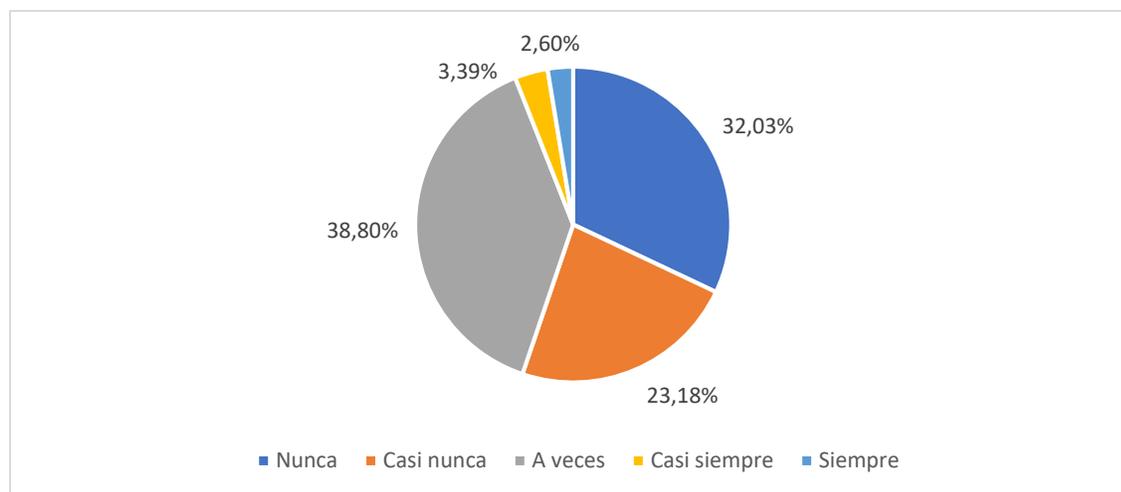
Recibo llamadas de cobro por atraso en los pagos de mi TC

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	123	32,03%
Casi nunca	89	23,18%
A veces	149	38,80%
Casi siempre	13	3,39%
Siempre	10	2,60%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 25

Recibo llamadas de cobro por atraso en los pagos de mi TC



Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Más del 32% señala que nunca ha recibido llamadas de cobranza por atraso en el pago de las cuotas de sus tarjetas de crédito, sin embargo, el 38% manifestó que a veces recibe estas llamadas, y el 6% siempre o casi siempre. Esto quiere decir que casi la mitad de los encuestados en algún momento se ha atrasado en sus pagos, demostrando eso que han quedado en mora debido a las deudas por tarjetas de crédito.

Tabla 32

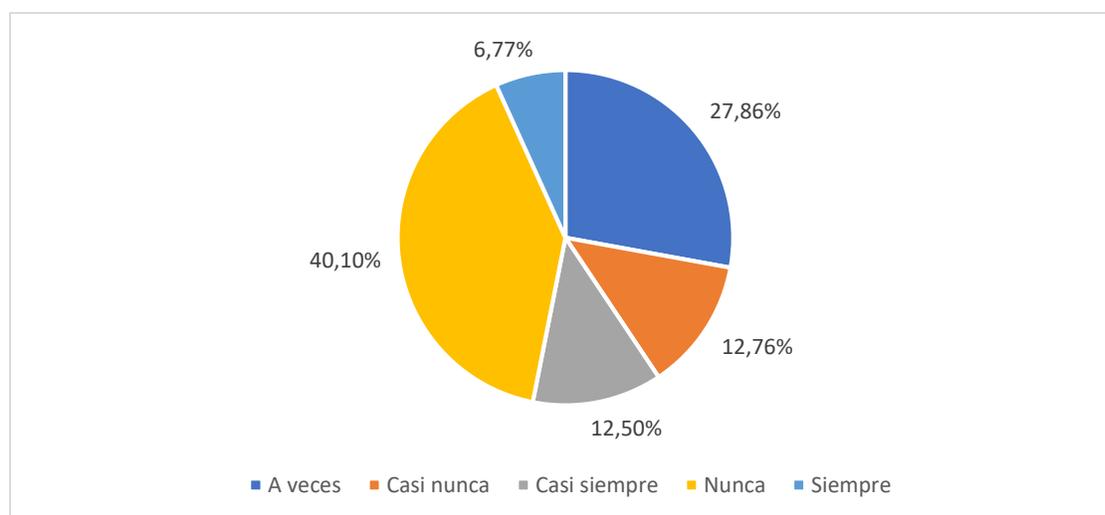
Pago intereses y recargos por mora en mis tarjetas de crédito

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	154	40,10%
Casi nunca	49	12,76%
A veces	107	27,86%
Casi siempre	48	12,50%
Siempre	26	6,77%
Total general	384	100,00%

Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

Figura 26

Pago intereses y recargos por mora en mis tarjetas de crédito



Nota. Fuente: Obtenido de la encuesta.

El 40% de los encuestados manifiesta que nunca ha pagado interés o recargos por mora en sus tarjetas de crédito, sin embargo, el 27% señala que a veces y más del 19% indicó que siempre o casi siempre incurre en el pago de intereses o recargos por atraso en sus pagos, lo que es un indicador de sobreendeudamiento ya que su capacidad de pago no es suficiente para cubrir sus deudas.

Para determinar el nivel de Educación Financiera y grado de Sobreendeudamiento, se otorgó un puntaje del 1 al 5 a cada respuesta de la encuesta, y se elaboró un baremo. A continuación se muestran los resultados obtenidos:

Tabla 33

Nivel de Educación Financiera

Categoría	Baremo	Cantidad	Porcentaje
Bajo	10 - 17	23	5,9 %
Medio bajo	18- 25	64	16,6 %
Medio	26- 33	171	44,5 %
Medio Alto	34- 41	89	23,17 %
Alto	42- 50	37	9,6 %

Nota. Fuente. Obtenido de la encuesta.

Como puede observarse, respecto al Nivel de Educación Financiera de los encuestados, el 44,5 % se encuentra en un nivel Medio, seguido de un nivel Medio Alto con el 23,17%. Según el promedio general, la población objetivo un puntaje de 30,67 (nivel medio).

Tabla 34

Nivel de sobreendeudamiento

Categoría	Baremo	Cantidad	Porcentaje
Bajo	10 - 17	3	0,7%
Medio bajo	18- 25	26	6,7%
Medio	26- 33	192	50%
Medio Alto	34- 41	153	39,8%
Alto	42- 50	10	2,6%

Nota. Fuente. Obtenido de la encuesta.

Los resultados obtenidos de la encuesta, permiten evidenciar que el nivel de sobreendeudamiento de los encuestados es medio (50%) y medio alto (39%) lo que indica que no hacen uso correcto de sus tarjetas de crédito e incurrir en atrasos, pago excesivo de

intereses e incumplimiento de pagos. La muestra analizada, obtuvo un promedio general de 32,43 puntos por lo que se ubica en un nivel medio de sobreendeudamiento.

Finalmente, para establecer la correlación entre las variables Nivel educativo y Sobreendeudamiento se realizó una prueba estadística no paramétrica en el programa estadístico SPSS:

Tabla 35

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Nivel de Educación Financiera	384	100,0%	0	0,0%	384	100,0%
Sobreendeudamiento	384	100,0%	0	0,0%	384	100,0%

Nota. Fuente. Procesado en SPSS.

Tabla 36

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de Educación Financiera	,086	384	,000	,972	384	,000
Sobreendeudamiento	,062	384	,001	,987	384	,001

Nota. Fuente. Procesado en SPSS.

Una vez elaborada la prueba de normalidad se determina que las variables de Nivel de Educación Financiera y de Sobreendeudamiento son no paramétricas de acuerdo al test de Shapiro-Wilk, por tal razón se efectuará la prueba de correlación de Spearman

Tabla 37

Correlaciones no paramétricas

			Nivel de Educación Financiera	Sobreendeudamiento
Rho de Spearman	Nivel de Educación Financiera	Coeficiente de correlación	1,000	-,473
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Sobreendeudamiento	Coeficiente de correlación	-,473	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota. Fuente. Procesado en SPSS.

Luego de efectuada el test de correlación de Spearman se observó que estas variables se encuentran inversamente correlacionadas de forma moderada significativa, es decir que ante un alto nivel de educación financiera el sobreendeudamiento tiende a disminuir, permitiendo que una buena educación de salud financiera ayudaría a aliviar los grandes problemas que sufren los tarjetahabientes evitando caer en altos intereses por refinanciamientos o un deterioro de su vida crediticia por impagos a sus obligaciones. También se podría deducir que ante un alto sobreendeudamiento, se ve evidenciado el bajo nivel de educación financiera, poniendo en manifiesto la importancia de orientar y educar a los usuarios de tarjetas de crédito para un buen manejo de las mismas.

Capítulo V

Conclusiones Y recomendaciones

Conclusiones

- Respecto a describir el nivel de educación financiera de la provincia de Manabí, a través de encuestas directas a titulares de tarjeta de crédito, se encontró que la mayoría posee un nivel medio, es decir, tienen ciertos conocimientos sobre el manejo de las finanzas personales y el uso de tarjetas de crédito.
- En cuanto a identificar el grado de endeudamiento de los titulares de tarjetas de crédito en la provincia de Manabí, los hallazgos señalan que existe un nivel elevado de endeudamiento en la muestra analizada, es decir, poseen múltiples tarjetas de crédito, hacen un uso frecuente de todas y no llevan un control efectivo de sus gastos por lo que incurren en atraso y pago de intereses extra por mora y cobranza sobre todo en segmentos como el C - D - E. que como se ve reflejado en este estudio, son los segmentos con mayor tasa de morosidad.
- Finalmente al determinar la relación entre el nivel de educación financiera y el grado de sobreendeudamiento la provincia de Manabí, se encontró que existe estadísticamente una relación moderada inversa, esto quiere decir que a menor nivel de educación financiera, mayor grado de endeudamiento y viceversa.

Recomendaciones

- Fomentar programas de educación financiera y manejo de finanzas personales para crear una cultura que promueva la responsabilidad, la realización personal y un estilo de vida económicamente sano, aprovechando de manera eficiente los recursos de crédito que ofrecen las entidades financieras.
- Se recomienda hacer buen uso de los instrumentos financieros como lo son las

tarjetas de crédito para evitar el sobreendeudamiento, rechazar créditos innecesarios, estar al tanto de las cuotas, fechas de pago, tasas de interés y especialmente reconocer la capacidad de pago que se tiene para evitar caer en morosidad y perjudicar su historial crediticio.

- Es recomendable realizar investigaciones sobre las causas que generan la morosidad tanto desde el punto de vista económico como comportamental, ya que se puede constatar que hay tarjetahabientes que tiene las educación financiera pero igualmente no tienen un mal manejo de las tarjetas de crédito les provoca problemas de endeudamiento.

Bibliografía

- Aguirre Gómez, L., Morán, F. R., & Técnicas, C. (n.d.). *Manual De Financiamiento Para Empresas*.
- Argos, Javier., & Ezquerro, Pilar. (2000). *Liderazgo y educación*. 294.
- Banegas, O. (2020). *Microfinanzas en Ecuador a la luz de las tendencias globales*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Bastante Granell, V. (2014). Sobreendeudamiento e insolvencia del consumidor en Portugal. Especial referencia al deudor hipotecario. *Revista de Derecho Civil*, 1, 121–135.
- Bonilla J. (2017). *Determinación del riesgo que puede generar una incorrecta evaluación del entorno económico al otorgar un crédito en un banco mediano del Ecuador*.
- Chamba, R., & Fuentes, R. (2015). *Análisis de la solidez del sistema financiero ecuatoriano, a octubre del año 2014*. <https://ideas.repec.org/a/erv/observ/y2015i20825.html>
- D'Angelo, A. (2009). *sentido actual y condiciones de uso de la disciplina general de las obligaciones **. 67–103.
- Flores-Sánchez, G., Campoverde-Campoverde, J., Romero-Galarza, A., & Coronel-Pangol, K. (2021). Predictive approach to commercial credit risk in ecuadorian food companies. *Estudios Gerenciales*, 37(160), 413–424. <https://doi.org/10.18046/J.ESTGER.2021.160.4022>
- García, N., Grifoni, A., Carlos, J., Diana, L., Mejía, M., De, B., De, D., & Latina, A. (2013). *Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva N° 12*.
- Gómez, L. (2014). La Gestión del Riesgo de Crédito como herramienta para una Administración Financiera eficiente. *Revista Científica de La UCSA*, 1, 24–32.

- Gorbaneff, Y. (2003a). Modelos formales en la teoría de organizaciones. *Cuadernos de Administración*, 16(25), 91–107.
- Gorbaneff, Y. (2003b). Teoría del Agente-Principal y el mercadeo. *REVISTA Universidad EAFIT*.
- INEC. (2012). *Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los hogares urbanos y rurales 2011-2012*.
- INEC. (2022). *Ecuador en Cifras*. <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- Junta Regulatoria Monetaria Financiera. (2017). *Codificación De Resoluciones Monetarias, Financieras, De Valores Y Seguros*. https://www.bce.fin.ec/images/SISTEMA_N_PAGOS/GestionRiesgo/Codificacion-JPRMF-libro-I-Junio-2018.pdf
- Lombardi, M., Mohanty, M., & Shim, I. (2017). *The real effects of household debt in the short and long run*. www.bis.org
- Mª, J., Carrascal, V., Antonio, D., Fernández, J., Mercedes, R., & López, E. (2015). *Universidad Complutense De Madrid Facultad De Ciencias Económicas Y Empresariales Departamento De Economía Financiera Y Contabilidad I (Economía Financiera Y Actuarial) Tesis Doctoral Modelos de medición del riesgo de crédito MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR PRESENTADA POR*.
- Miller, M., Reichelstein, J., Salas Bilal, C., The, Z., & Bank, W. (2014). *Can You Help Someone Become Financially Capable? A Meta-Analysis of the Literature*. <https://doi.org/10.1596/1813-9450-6745>
- OCDE. (2012). *Educación y Alfabetización Financiera para América Latina y el Caribe*. www.oecd.org/finance/financial-

- Organización para La Cooperación y el Desarrollo Económico. (2005). *Educación y Alfabetización Financiera para América Latina y el Caribe Recomendación sobre los Principios y Buenas Prácticas de Educación y Concienciación Financiera*. www.oecd.org/finance/financial-
- Ramos Hernández, J. J., Santillán, A. G., & Moreno García, E. (2017). Educación financiera: una aproximación teórica desde la percepción, conocimiento, habilidad, y uso y aplicación de los instrumentos financieros. *Revista INFAD de Psicología. International Journal of Developmental and Educational Psychology.*, 2(2), 267–278. <https://doi.org/10.17060/IJODAEP.2017.N2.V2.888>
- Ramos López, E., Rodríguez, D., & Atiénzar, F. (2014). *La gestión del riesgo crediticio: experiencia cubana The Credit Risk Management: Cuban Experience*. 8, 33–43.
- Ruiz de Maya, S., & Munuera-Alemán, J.-L. (1993). Las preferencias del consumidor: estudio de su composición a través del análisis conjunto. *Estudios Sobre Consumo*, ISSN 0212-9469, N° 28, 1993, Pags. 25-42.
- Superintendencia de Bancos. (2021). <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/>
- Superintendencia de Bancos. (2022a). *Educación Financiera prioridad de la Superintendencia de Bancos*. <https://www.superbancos.gob.ec/bancos/educacion-financiera-prioridad-de-la-superintendencia-de-bancos/>
- Superintendencia de Bancos. (2022b). *Servicios Financieros – Portal de estudios*. https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/?page_id=1826

