



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

EL ENDEUDAMIENTO

¿UN MAL DE LA SOCIEDAD CONTEMPORÁNEA?

Autores: Mora Muñoz, Daniela
Villalobos Valverde, Paula

Profesor Guía: Cabas Monje, Juan

Chillán, diciembre de 2013

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

ÍNDICE

INDICE DE GRÁFICOS.....	4
INDICE DE TABLAS.....	5
RESUMEN EJECUTIVO.....	6
PALABRAS CLAVES.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO I.....	11
PROBLEMATIZACIÓN	11
1.1 Antecedentes Generales	12
1.2 Justificación del Problema.....	14
1.3 Formulación del Problema.....	16
1.4 Hipótesis	16
1.5 Variables	17
1.5.1 Variables Independientes	17
1.5.2 Variable Dependiente.....	17
1.5.3 Definiciones Conceptuales.....	18
1.5.4 Definiciones Operacionales.....	19
1.6 Objetivos.....	21
1.6.1 Objetivo general	21
1.6.2 Objetivos Específicos.....	22
CAPÍTULO II.....	23
MARCO TEÓRICO	23
2.1 Antecedentes Generales.....	24
2.2 Razones que explican el endeudamiento de los hogares chilenos	27

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

2.3 Origen y Rol de las tarjetas comerciales y bancarias de crédito.....	32
2.3.1 Origen de las tarjetas comerciales.....	32
2.3.2 Rol de las tarjetas comerciales	33
2.3.3 Origen de las tarjetas Bancarias de Crédito	35
2.3.4 Rol de las tarjetas Bancarias de Crédito.....	36
2.4 Consecuencias del endeudamiento	37
CAPÍTULO III	39
METODOLOGÍA.....	39
3.1 Paradigma	40
3.2 Diseño de la Investigación	40
3.3 Sujetos de la Investigación	41
3.3.1 Universo	41
3.3.2 Muestra.....	41
3.4 Instrumentos.....	42
3.4.1 Descripción de la Encuesta	42
3.4.2 Prueba Piloto	43
3.5 Mecanismo de recolección de la información	44
CAPÍTULO IV	45
PROCESAMIENTO DE DATOS	45
Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	45
4.1 Procesamiento de datos.....	46
4.2 Análisis de la Información.....	46
4.3 Variable Dependiente.....	47
4.3.1 Nivel de Endeudamiento	47
4.4 Variables Independientes Principales	49

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

4.4.1 Género	49
4.4.2 Estado Civil	49
4.4.3 Nivel de Educación	50
4.4.4 Nivel de Ingreso	51
4.4.5 Estado de Ánimo	52
4.4.6 Identificación del Encuestado	53
4.5 Relaciones de Variables Independientes con Variable Dependiente	54
4.5.1 Relación entre género y endeudamiento	54
4.5.2 Relación entre Estado Civil con Endeudamiento	56
Tabla 3: Estado Civil y Endeudamiento	57
4.5.3 Relación entre Nivel de educación y endeudamiento	59
4.5.4 Relación entre Nivel de Ingreso con Endeudamiento	63
4.5.5 Relación entre Estado de Ánimo con Endeudamiento	66
4.5.6 Nivel de asociación de las variables relacionadas	69
4.5.7 Relación entre Identificación y Endeudamiento	70
4.6 Relaciones con variables, características y condiciones de los sujetos de la investigación	73
4.6.1 Relación de endeudamiento, género y estado civil	73
4.6.2 Relación de endeudamiento, género y nivel de educación	75
4.6.3 Relación de endeudamiento, género y nivel de Ingresos	77
4.6.4 Relación de endeudamiento, género y estado de ánimo	80
4.6.5 Relación de endeudamiento, género y número de tarjetas comerciales y/o bancarias de crédito	82
4.6.6 Relación de endeudamiento, género y avance en efectivo	86

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

4.6.7 Relación de endeudamiento, género y meses que terminara de pagar sus deudas de cada persona.	87
4.6.8 Relación de endeudamiento, género y tipos de productos que utiliza.	89
4.6.9 Relación de endeudamiento, género y frecuencia en el uso de tarjetas.	91
CAPÍTULO V	93
CONCLUSIONES	93
5.1 Conclusiones de acuerdo a hipótesis	94
5.2 Conclusiones generales	96
BIBLIOGRAFÍA	100
Anexo 1	103
Anexo 2	108
Anexo 3	110

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

ÍNDICE DE GRÁFICOS

N° de Gráfico	Página
1. Relación entre tarjetas de casas comerciales y tarjetas bancarias	34
2. Nivel de Endeudamiento	48
3. Género Masculino y Femenino	49
4. Estado civil	49
5. Nivel de Educación	50
6. Nivel de Ingreso	51
7. Estado de Ánimo	52
8. Identificación	53
9. Género y Endeudamiento	55
10. Estado civil y endeudamiento	57
11. Nivel de educación y endeudamiento	60
12. Nivel de ingreso y endeudamiento	64
13. Estado de Ánimo y endeudamiento	67
14. Identificación y endeudamiento	71

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

ÍNDICE DE TABLAS

N° de Tabla	Página
1. Género y Endeudamiento	54
2. Pearson's Chi-squared test: Género y Endeudamiento	56
3. Estado civil y Endeudamiento	57
4. Pearson's Chi-squared test: Estado civil y endeudamiento	59
5. Nivel de educación y endeudamiento	60
6. Pearson's Chi-squared test : Nivel de educación y Endeudamiento	62
7. Nivel de ingreso y Endeudamiento	63
8. Pearson's Chi-squared test: Nivel de ingreso y Endeudamiento	65
9. Estado de Ánimo y endeudamiento	66
10. Pearson's Chi-squared test: Estado de Ánimo y endeudamiento	68
11. Asociación de variables relacionadas	69
12. Identificación y endeudamiento	70
13. Endeudamiento, género y estado civil	73
14. Endeudamiento, género y nivel de educación	75
15. Endeudamiento, género y nivel de ingreso	77
16. Endeudamiento, género y estado de ánimo	80
17. Endeudamiento, género número de tarjetas comerciales	82
18. Endeudamiento, género y número de tarjetas bancarias	84
19. Endeudamiento, género y Avance en efectivo	86
20. Endeudamiento, género y meses de pago	87
21. Endeudamiento, género y tipos de productos que utiliza	89
22. Endeudamiento, género y frecuencia	91

**UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

RESUMEN

El endeudamiento en Chile, desde hace algunos años ha sido un tema de gran relevancia. Para las familias chilenas endeudarse es algo conocido y utilizado como medio para satisfacer sus necesidades básicas, no obstante, muchas veces ésta situación es consecuencia de desórdenes financieros de la familia generados por los actuales desafíos que impone la sociedad.

En razón de lo anterior es que se plantea la interrogante que guía la investigación:

¿Incide el nivel de ingreso, el nivel de educación, el estado civil, el estado de ánimo, en el endeudamiento de las mujeres respecto del nivel de endeudamiento de los hombres, que trabajan y que estudian en la Universidad del Bío –Bío, sede Chillán?

En particular en este estudio se profundiza en el endeudamiento con las tarjetas comerciales y bancarias de crédito, situación que es analizada desde el punto de vista de los académicos, no académicos, alumnos diurnos y vespertinos de la Universidad del Bio-Bio, sede Chillán. Investigando si existen diferencias respecto del nivel de endeudamiento de los hombres y mujeres, y el estudio de variables independientes, mencionadas en el problema de la investigación.

La metodología aplicada para dar respuesta al tema planteado, consideró el uso de una encuesta a los sujetos de la investigación, que permitieron recoger la información necesaria para el posterior análisis de tipo cuantitativo.

Los datos fueron procesados a través del software SPSS 18, el que permitió relacionar las variables respecto al nivel de endeudamiento de ambos géneros, para un posterior análisis de independencia y de asociación, utilizando diversos indicadores estadísticos.

Los resultados obtenidos han permitido establecer que la variable género no tiene relación alguna en el nivel de endeudamiento de las personas que estudian y/o trabajan en la Universidad del Bío-Bío, sede Chillán, aun así, si existen variables que tienen gran relación con el endeudamiento como es el nivel de ingreso, nivel de educación y estado civil, en

**UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

cambio la variable nivel de ánimo tampoco presenta relación con el endeudamiento de las personas.

Palabras claves:

- **Endeudamiento**
- **Ingreso**
- **Género**
- **Independencia**

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

INTRODUCCIÓN

La situación actual en Chile, refleja el progresivo crecimiento del acceso a las tarjetas comerciales y bancarias de crédito, facilitando sin lugar a duda nuevas formas de llegar a un nivel de endeudamiento por parte de la población chilena. Siendo este un tema de gran controversia que implica una problemática social, ya que no todas las personas tienen el conocimiento suficiente que les permita tener un control sobre sus finanzas personales, llegando al punto en donde se ven atrapados por este círculo vicioso, aumentando sus niveles de consumo, el cual modifica considerablemente sus condiciones de vida, pero esto va acompañado de un incremento en sus niveles de endeudamiento pasando en algunos casos a una situación sobre-endeudamiento.

El propósito de esta investigación, es realizar un estudio de los académicos, no académicos y estudiantes de la Universidad del Bío – Bío, sede Chillán , en el cual se busca determinar las diferencias existente entre el género masculino y el género femenino, en cuanto a sus niveles de endeudamiento contraídas con las tarjetas comerciales y bancarias de crédito Al mismo tiempo se analizarán las diversas variables que podrían incidir en tal endeudamiento, tales como: nivel de educación, nivel de ingreso, estado civil y estado de ánimo.

El estudio se dividió en cinco capítulos. El primero de ellos, **Problematización**, describe el problema a investigar y la importancia que tiene para nuestra sociedad. Define además la pregunta, las hipótesis de la investigación y los objetivos generales y específicos que permitieron orientar el estudio. Se especifican las cuatro variables mencionadas en el párrafo anterior con sus definiciones conceptuales y operacionales correspondientes a cada variable.

El segundo capítulo lo constituye el **Marco teórico**, que se inicia con los antecedentes generales del endeudamiento, las razones que explican el endeudamiento de los hogares chilenos el origen y el rol de las tarjetas comerciales y bancarias de crédito, finalizando con las consecuencias del endeudamiento.

**UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

En el tercer capítulo, **Metodología de la investigación**, la cual se desarrolla desde una metodología cuantitativa, con un diseño seleccionado a partir de la hipótesis y los objetivos expuestos en el primer capítulo, siendo este un diseño no experimental descriptivo y correlacional. El instrumento a utilizar es una encuesta creada por las alumnas tesis, que incluye datos sociodemográficos y hábitos de uso de la tarjeta de crédito.

Y finalmente en el capítulo cuarto, **Procesamiento de datos y análisis de la información**, y capítulo quinto **Conclusiones**, se presentan las tablas y gráficos con su respectivo análisis y conclusiones finales.

**UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

CAPÍTULO I

PROBLEMATIZACIÓN

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

1.1 Antecedentes Generales

El Endeudamiento es una preocupación de hoy en día, tanto a nivel nacional como a nivel internacional, por ello es que diferentes investigaciones han abordado las consecuencias de esta situación, los que se presentan en los párrafos siguientes:

Entre los años 1999 y 2000, Patricia Castañeda Meneses, con la colaboración de la Dirección Regional del Servicio Nacional del Consumidor SERNAC V Región, realiza una investigación bajo el título de “*El endeudamiento como problemática social emergente: El caso de los consumidores de Valparaíso Metropolitano*”. En cuya investigación se concluyó que el endeudamiento se caracteriza como una situación en que está presente la paradoja placer/consumo y dolor/deuda, como una tensión consecuente con la acción de consumir a través de la utilización del crédito. Que el efecto placentero del consumo es inmediato, pero el disgusto del endeudamiento aparece en un momento posterior, representado por una acumulación de deuda o por la imposibilidad de responder al compromiso adquirido, que la decisión de consumo, a través del endeudamiento, está dirigida principalmente hacia bienes y servicios que si bien, representan satisfactores a las necesidades del consumidor, no aparecen claramente vinculadas a necesidades básicas o de subsistencia.

Otra investigación es la realizada por la Asociación de Estudios Psicológicos y Sociales para la Universidad de Castilla la Mancha, entre los años 2006 y 2007, y que lleva por título “*Estudio sobre el endeudamiento y comportamiento de los consumidores en Castilla la Mancha*”, en esta investigación se concluyó que a medida que disminuyen los ingresos de las familias, baja el porcentaje de las familias endeudadas, ya que al aumentar la proporción de ingreso que la familia dedica al pago de la deuda, disminuye su capacidad de ahorro al destinar a veces la mitad de sus ingresos al pago de hipotecas u otras deudas.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Por otra parte, se concluyó además que la población con menos ingresos y más endeudada es sobre todo la población joven, la cual puede traer como consecuencia que deban llevar una forma de vida condicionada por el pago de las deudas.

El autor Juan Carlos Scapini, en el año 2008, realiza un estudio, el cual lleva por título "*El endeudamiento: una gota que puede rebalsarse*". En él concluyó que las razones del endeudamiento creciente son muchas, entre las cuales menciona tres causas más relevantes que pueden dar paso al sobreendeudamiento. Primero, dice que las familias pobres solo utilizan el crédito para sobrevivir sin importar que en el futuro no podrán pagar estas deudas contraídas. Segundo, existen patrones de consumo importados y que en su mayor parte buscan llenar los vacíos emocionales creados por una sociedad contemporánea y en permanente transición, incentivando así el consumo en las clases medias. Tercero, existe una oferta de crédito sin límites, que se expande a través de personas con poca cultura financiera, donde cada uno debe aprender a protegerse.

Los autores Alejandra Chovar, Karen Elgueta y Hugo Salgado, en el año 2010, realizan el siguiente estudio, "*¿Cuánto influyen las tarjetas de crédito y los créditos hipotecarios en el sobre- endeudamiento de los hogares en Chile?*". Los autores antes mencionado, llegaron a la conclusión de que al aumentar el estrato socioeconómico aumenta la probabilidad que el hogar se encuentre endeudado y sobre-endeudado. Lo mismo ocurre con las variables ingreso y adulto mayor, éstas inciden del mismo modo tanto para el endeudamiento como para el sobre-endeudamiento; también se observa que la tenencia de tarjeta de crédito de casas comerciales, tarjetas de crédito bancaria y deuda hipotecaria son causantes importantes del sobre-endeudamiento familiar.

Otro estudio realizado por el autor Alejandro Marambio Tapia, entre los 2010 y 2011, y que lleva por título, "*Bancarización y Endeudamiento en Grupos Medios Urbanos de Chile*", en el cual concluyó que un rango distintivo la bancarización mediante el retráctil es la facilidad relativa con la cual se puede acceder principalmente a las tarjetas de casas comerciales, ya que dentro de las políticas de este sector se encuentra la inclusión de

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

sectores habitualmente excluidos de la bancarización; por un lado estudiantes, dueñas de casa, jubilados, y también sectores de menores ingresos. Pero esta inclusión acarrea un precio que a veces no es percibido por quienes forman los contratos: comisiones, seguros y altas tasas de interés de mercado. Por otro lado, concluyó que la mayor vulnerabilidad se encuentre presente en el estrato bajo y la parte baja de los estratos medios, ya que en los grupos medios sus decisiones de consumo son a corto plazo, y cuya principal fuente de financiamiento es la tarjeta del retail, a diferencia del estrato alto donde el endeudamiento es en proyectos a largo plazo y que tienen mucho más peso, como por ejemplo la compra de una vivienda.

De acuerdo a todas las investigaciones encontradas y mencionadas con anterioridad, dan cuenta de la importancia que radica el tema en estudio para la sociedad en general y que se hace necesario seguir profundizando aún más sobre el tema.

1.2 Justificación del Problema

Durante los últimos años el nivel de endeudamiento en Chile se ha incrementado de manera acelerada, esto como una respuesta a la fácil accesibilidad que se tiene hoy en día a cualquier medio crediticio, en especial a las tarjetas de crédito de casas comerciales y bancarias de crédito que se encuentran al alcance de la mano de cualquier persona que desee obtenerlas. De esta forma, no sólo la deuda de las familias va creciendo en términos absolutos, sino que va significando un porcentaje creciente de sus ingresos que afectan de forma inevitable el bienestar de todos los integrantes que la componen.

Este “dinero electrónico” es un arma de doble filo, por un lado supone una gran oportunidad para que las familias accedan a créditos que ofrece el mercado retail como una solución en caso de alguna debacle financiera o bien solo para realizar compras realmente necesarias como por ejemplo ropa o útiles escolares para los hijos, pero en contraste a ello encontramos tasas de interés elevadas y empresas que solo velan por obtener una utilidad sin importar quién está del otro lado. Todo esto genera una carga difícil de llevar por parte de las personas, debido a un escaso manejo de cultura financiera, acentuando las familias y

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

personas más vulnerables que en el papel son las que más se endeudan, no porque ellas así lo deseen, sino porque las circunstancias de la vida las llevan a ello.

Llevar a cabo una investigación de esta envergadura si bien no ayudará a cubrir las necesidades de las personas actualmente endeudadas, pero si pretende otorgarles información relevante y de interés para ellas. Además, en caso de las personas que tienen pensado endeudarse en el futuro, se pretende lograr una mayor orientación económica, así como intentar aclarar hasta qué punto es conveniente endeudarse en conjunto con todos los problemas y oportunidades que puede llevar esto consigo.

Dentro del marco de nuestra universidad una investigación con estas características nunca ha sido llevada a cabo y puede plasmar la realidad familiar que se encuentra detrás los académicos, no académicos y estudiantes, que en caso de ser los jefes o sostenedores del hogar, una mala gestión de sus deudas no solo lo afectará directamente a él/ella sino a todo el grupo familiar detrás. Además será de vital importancia para expandir el conocimiento en el área lograr demostrar qué tanta influencia y directa relación tienen las variables como ingreso, educación, estado civil, género, estado de ánimo entre otras sobre la expansión del endeudamiento actual, como por ejemplo este prejuicio que dice que las mujeres compran y por ende se endeudan más que lo hombres, ¿Qué tan alejado de la realidad se encuentra este pensamiento social en la actualidad?

**UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

1.3 Formulación del Problema

¿Incide el nivel de ingreso, el nivel de educación, el estado civil, el estado de ánimo, en el endeudamiento de las mujeres respecto del nivel de endeudamiento de los hombres, que trabajan y que estudian en la Universidad del Bío –Bío, sede Chillán?

1.4 Hipótesis

H.1.- El nivel de ingreso, el nivel de educación, el estado civil, y el estado de ánimo, inciden significativamente en el nivel de endeudamiento de los hombres y mujeres.

H.2.- El efecto de la variable nivel de ingreso es significativamente superior al efecto del resto de las variables: Edad, Nivel educacional, Estado civil, Estado de ánimo, y género.

H.3.-El porcentaje de mujeres endeudadas es mayor que el de los hombres, pero estos últimos presentan un endeudamiento mayor.

H.4.- La frecuencia de uso de las tarjetas comerciales y bancarias de crédito, se da en mayor proporción en las mujeres que en los hombres.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

1.5 Variables

1.5.1 Variables Independientes

- Género
- Nivel de Ingreso
- Nivel de Educación
- Estado civil
- Estado de ánimo

1.5.2 Variable Dependiente

- Nivel de endeudamiento

✓ Variables relacionadas con el endeudamiento (Variables Proxy)

- Frecuencia de uso de las tarjetas comerciales y bancarias de crédito
- Número de tarjetas comerciales y bancarias de crédito
- Meses de pago

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

1.5.3 Definiciones Conceptuales

- ✓ Se define la viable **Endeudamiento**: *“Es un concepto utilizado por los bancos y otros otorgantes de crédito (como las tiendas departamentales) para definir la relación de los pagos a las deudas respecto al ingreso mensual”*. (Profeco, 2006)

- ✓ Se define la variable **Ingreso**: *“El ingreso hace referencia a todas las entradas económicas que recibe una persona, una familia, una empresa, una organización”* (Arango Londoño, 1997)

- ✓ Se entenderá por **Nivel de Educación**: *“Expresión estructurada institucionalmente, con un programa de estudio planificado y dirigido al reconocimiento formal del logro de ciertos objetivos educativos, tales como créditos, diplomas, grados académicos o capacitación profesional. Es equivalente a educación institucional y a educación reglada”*. (Ander-Egg, 1987)

- ✓ Se entenderá por **Estado civil**: *“El estado civil es la calidad de un individuo, en cuanto le habilita para ejercer ciertos derechos o contraer ciertas obligaciones civiles “* (Código civil)

- ✓ Se define **Estado de ánimo**: *“Estado psicológico que refleja las vivencias afectivas y emocionales que se están teniendo. Se diferencia de las emociones en que el estado de ánimo es más duradero y menos específico de una situación concreta”*. (Anonimo, 2011)

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

- ✓ Se entenderá por **Género**: “*Es la característica biológica que permite clasificar a los seres humanos en hombres y mujeres*” (INE Chile)

1.5.4 Definiciones Operacionales

❖ **Nivel de Endeudamiento**

Se observa la variable endeudamiento, cuando al contestar la encuesta creada a partir de la investigación (ver anexo 1) los estudiantes y profesionales de la Universidad del Bio-Bio, sede Chillán, se encuentren dentro de los siguientes niveles de endeudamiento:

- Existe nivel de **Endeudamiento Bajo** cuando el tramo de endeudamiento va entre \$0 y \$50.000.
- Existe nivel de **Endeudamiento Medio** cuando el tramo de endeudamiento va entre \$50.001 y \$300.000.
- Existe nivel de **Endeudamiento Alto** cuando el tramo de endeudamiento va entre \$300.001 a más de \$1.000.000.

❖ **Nivel de Ingreso**

Se observa la variable Ingreso, cuando al contestar la encuesta creada a partir de la investigación, los estudiantes y profesionales de la Universidad del Bio-Bio, sede Chillán, se encuentren dentro de los siguientes niveles de Ingreso.

- Existe **Nivel De Ingreso Bajo** cuando el tramo de ingreso va entre \$0 y \$210.000.
- Existe **Nivel De Ingreso Medio** cuando el tramo de ingreso va entre \$200.001 y \$500.000.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

- Existe **Nivel De Ingreso Alto** cuando el tramo de ingreso va entre \$500.001 a más de \$1.000.000.

❖ **Nivel de Educación**

Se observa la variable nivel de educación, cuando al contestar la encuesta creada a partir de la investigación los estudiantes y profesionales de la Universidad del Bio-Bio, sede Chillán, se encuentren dentro de los siguientes niveles de Educación.

- Existe un nivel **De Educación Baja** cuando dentro de este se encuentre el nivel de educación Media Completa.
- Existe nivel **De Educación Media** cuando dentro de este se encuentre el nivel de educación Centro de Formación Técnica y Universidad Incompleta.
- Existe nivel **De Educación Alta** cuando dentro de este se encuentre el nivel de educación Universitaria Completa y Post Grado.

❖ **Estado civil**

Se observa la variable estado civil, cuando los estudiantes y profesionales de la Universidad del Bio-Bio, sede Chillán, al contestar la encuesta seleccione una de las alternativas respecto de la situación jurídica. Las categorías consideradas dentro del estado civil son:

- Soltero(a)
- Casado(a)
- Conviviente(a)
- Divorciado(a)
- Viudo(a)

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

❖ **Género**

Se observa la variable género cuando los estudiantes y profesionales de la universidad del Bio-Bio, sede Chillán, al contestar la encuesta seleccione una de las alternativas respecto su género. Las categorías consideradas dentro del género son:

- Género masculino
- Género femenino

❖ **Estado de Ánimo**

Se observa la variable estado de ánimo cuando los estudiantes y profesionales de la Universidad del Bio-Bio, sede Chillán, seleccione una de las alternativas que se presenten dentro de la encuesta. Las categorías consideradas dentro del estado de ánimo son:

- Alegre
- Ansioso
- Eufórico
- Angustiado
- Triste
- Insatisfecho.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general

Determinar la incidencia que tiene: El nivel de ingreso, el nivel de educación, el estado civil, el estado de ánimo en el nivel de endeudamiento, de los hombres y mujeres que trabajan y estudian en la Universidad del Bio-Bio, sede Chillán.

**UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

1.6.2 Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de endeudamiento de los sujetos de la investigación.
- Caracterizar los sujetos de investigación de acuerdo a los factores que afectan su endeudamiento.
- Determinar las diferencias en el tipo y magnitud de endeudamiento para los hombres y mujeres de las personas en estudio.

**UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

2.1 Antecedentes Generales

La evolución que ha vivido la sociedad y la economía a nivel global en el último tiempo y en especial en las últimas dos décadas, nos ha entregado una diversidad de nuevos conceptos económicos, sin duda, en la actualidad el que más resalta socialmente y no deja de ser indiferente para la mayoría de las personas, es el llamado endeudamiento. Este es un tema que involucra a la sociedad en general sin distinción de clase social, etaria, socioeconómica, y cultural. *“El endeudamiento nace de la base que ya no es necesario tener dinero en efectivo para sentirse afortunado: el crédito es capaz de otorgar ése status aunque los ingresos no lo permitan. Pero esta “fortuna” es una ilusión crediticia, a la cual subyacen sentimientos encontrados en cuanto al futuro y el bienestar personal”* (Felicino, M, & Véliz, 2007) Está mal llamada “fortuna”, bien puede transformarse con el correr del tiempo, en un gran problema e inquietud de cualquier persona.

El rol que juega socialmente la situación de endeudamiento tiene dos puntos de vista, *“puede considerarse una decisión de consumo optimista, vista como una inversión a futuro, o, por el contrario, una decisión pesimista, que encubre una forma compulsiva de vivir las oportunidades del presente, difiriendo los costos al mañana”* (Castañeda, 2000), pero cualquiera sea el caso, el enfoque correcto que se debería buscar no es el ¿por qué llegar a endeudarse?, sino el ¿cómo endeudarse?, todo esto para no caer en el sobreendeudamiento que no es otra cosa que el endeudamiento excesivo que se produce cuando su nivel no puede sostenerse por los ingresos actuales de un individuo en particular.

En estos últimos años, distintos organismos han publicado resultados de estudios al respecto, y es así como según informe del Banco Central de Chile publicó en el año 2013 los resultados de la Encuesta Financiera de Hogares realizada en el período 2011-2012, señala que el 68% de los hogares tiene algún tipo de deuda, a la vez llegaron a la conclusión de que *“el tipo de deuda más común es con casas comerciales, siendo el estrato de los trabajadores dependientes el que presenta un mayor porcentaje de hogares que la poseen”*. De esta manera el 48,6% de los hogares chilenos tiene deuda en una casa

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

comercial y el promedio llega a los \$299.000, con esto se puede observar que estas cifras son gracias al fácil acceso y mantenimiento por el que se caracterizan estas tarjetas de casas comerciales hoy en día.

Pero no solo existen deudas contraídas con casas comerciales, sino que en cifras aún mayor son los préstamos contraídos con entidades bancarias, como también se agrega "*en relación con la deuda bancaria, un 23,3% de los hogares posee este tipo de deuda, con una mayor presencia en el estrato de más altos ingresos donde alcanza el 40,1%*". (Banco Central, 2013)

“Cabe destacar que la información reunida en la encuesta, fue entregada por personas de diferentes grupos atareos y la edad promedio del entrevistado del hogar alcanza los 51,9 años. Un 60.8% de todos los entrevistados son mujeres; 15.3% son menores de 35 años, y 24% tiene más de 65". Finalmente "De los entrevistados que reportan su situación laboral, 38.6% trabaja por cuenta propia, 60.8% es empleado y el resto corresponde a otras categorías (por ejemplo, fuerzas armadas o de seguridad)". (Banco Central, 2013). De esta forma se llega a una previa conclusión de que el total de la población de Chile, el endeudamiento está presente en gran mayoría en el género femenino, bajo un empleador con contrato definido o indefinido dependiendo de cada situación en particular.

En Chile, muchos expertos no hablan de un sobreendeudamiento generalizado presente en la sociedad, pero si advierten que hay un sector de la población que atraviesa serios trastornos, "*en los ámbitos económico financiero, familiar y social, siendo sus principales características la pérdida de control personal de la situación económica financiera por parte del consumidor y el serio deterioro de las relaciones sociales construidas en torno al consumo y, por tanto, de las condiciones de integración y valoración social del consumidor endeudado*" (Castañeda, 2000).

En varias ocasiones se ha establecido que la persona no podrá exceder como compromiso de pago mensual al 25% de sus ingresos familiares. En este sentido se puede entender que estar endeudados mensualmente bajo ese porcentaje, se considera que se encuentra en una

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

situación “controlada”. Así como lo expresa el Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC), ha establecido en relación a los créditos de consumo que el índice máximo de endeudamiento debe ser equivalente también al 25% del ingreso familiar mensual, de forma que los montos destinados al pago de deudas por créditos de consumo en bancos, financieras o casas comerciales, no supere esa cantidad, si sobrepasaran esta cantidad o porcentaje comenzarían a acercarse a la zona de peligro, es decir al sobreendeudamiento.

En una entrevista realizada por el Diario la Nación, Ignacio Larraechea (2007), director del Centro de Servicios Empresariales de la Universidad Central, plantea que *“hay alrededor de un 20% a 25% de los trabajadores que están en una situación muy desesperada. Los estudios muestran que las tasas de endeudamiento son mayores en hogares de niveles medio y bajo, que tienen nulas posibilidades de vivir con menos de su sueldo. Para una familia que genera 400 mil pesos al mes, destinar el 80% de esa cantidad sólo a pagar deuda es insostenible”. Ese sector es el que nos preocupa*”, según lo que expresa se observa que se sobrepasa el límite de endeudamiento donde las familias chilenas caen en un estado de angustia al tener a su responsabilidad una cantidad de deuda muy cercana a sus ingresos mensuales, que los hace entrar en una situación nueva de sobreendeudamiento. Según este mismo economista la persona está sobre endeudada, *“Si con los ingresos corrientes no puede a las obligaciones contraídas con anterioridad y debe pedir nuevos créditos para pagar deuda, ya se está en el ciclo del sobreendeudamiento”*

El Endeudamiento ha crecido de forma exponencial en los últimos tiempos, debido que las empresas comerciales exigen cada vez menos antecedentes para la adquisición de algún crédito, siendo así más atractivo para las personas adquirir este medio de pago. Una encuesta realizada por la Escuela de Negocios y la Universidad Andrés Bello en el año 2011, acerca del tema, da a conocer que alrededor de un 79% de la población chilena está endeudado en alguna tienda de retail, en cuanto a la variable edad, las personas que se encuentran entre los 30 y 49 años (51%), seguido por los que tienen entre 18 a 29 años (38%) y de los 50 años más (45%) son los que se encuentran con mayor nivel de endeudamiento. *“Los resultados de la encuesta indican que un 42% destina entre un 0 a 20% de sus ingresos mensuales a pagar deudas y un 37% destina entre un 20% a 50%. Por*

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

otra parte, un 57% de los encuestados se considera buen pagador” (IEDE & UNAB, 2011).

El nivel de endeudamiento no tiene el mismo tratamiento para todos los sectores económicos, algunos se ven más afectados que otros, debido a este antecedente podemos decir que las clases sociales de estratos más elevados, utilizan el endeudamiento para la adquisición de bienes suntuarios (vehículos de lujo, artículos de última tendencia), por lo tanto su nivel de deuda es más elevado, en cambio los niveles socioeconómicos más inferiores utilizan este medio (deuda) para satisfacer necesidades primarias (alimentación, vestuario, salud, entre otras). Esta situación se puede observar claramente en la vida cotidiana de la población chilena, no es necesario ser especialista o economista para observar tales diferencias que existen en la sociedad contemporánea.

Se agrega de manera general que el mayor endeudamiento de los hogares tiene aspectos positivos y negativos. Por un lado, el crecimiento sostenido de la deuda indica a grandes rasgos que el sistema financiero ha cumplido con una de sus funciones fundamentales, el ser un intermediario entre la facilitación del acceso de los hogares chilenos con estos recursos financieros disponibles para la gran mayoría de la población. Por otra parte, el nivel de crecimiento de la deuda y el aumento de sus servicios puede ser una fuente de preocupación respecto de la capacidad de pago de los hogares. (Banco Central, 2010)

2.2 Razones que explican el endeudamiento de los hogares chilenos

Desde un punto de vista económico, los individuos distribuyen su riqueza entre consumo actual y consumo futuro. Aquellos individuos que desean consumir en la actualidad más de lo que ganan y no disponen de suficiente liquidez, pueden endeudarse pero con cargo a sus ingresos futuros. Por ejemplo, la compra de una vivienda, supone para la mayoría de las familias un desembolso de tal magnitud, que es casi imposible solventarlo con el ahorro poseído por tales familias y, en la mayoría de los casos, es necesario acudir al

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

endeudamiento para financiar la compra de la vivienda con cargo a los ingresos futuros. (Marhuenda, 2006)

También se puede agregar según el Informe del Banco Central (2010) que *“los hogares se encuentran expuestos a shocks, tanto de carácter macroeconómico como idiosincrásico. En el primer caso, la literatura considera principalmente fluctuaciones imprevistas de los ingresos, es decir, cambios salariales y/o desempleo. En el segundo, estos varían desde gastos imprevistos de salud hasta nulidad matrimonial y otros”*.

Razones para endeudarse sin dudas hay muchas, de eso no cabe duda, pero para Juan Carlos Scapini (2008) *“todas estas razones se sintetizan en tres causales, la primera hace eco de la pobreza de la población y el crédito visto como una fuente de vital importancia para subsistir a diario, en muchos casos no tomando en cuenta deudas contraídas que difícilmente puedan saldarse en el futuro. La segunda hace referencia a patrones de consumo que no cumplen otro fin que no seas el de llenar los vacíos emocionales creados por la propia sociedad. Y finalmente la tercera el aprovechamiento de las empresas mediante crédito sin límites enfocados a personas con poca cultura financiera y sin mayor protección de esta”*.

No cabe duda que el endeudamiento es un arma de doble filo que expone a miles de personas en nuestro país que no teniendo la liquidez inmediata para cumplir con sus compromisos, debe recurrir al crédito como una forma de suplir dicha necesidad. De acuerdo a Patricia Castañeda Meneses (2000), *“el endeudamiento nos muestra una paradoja por un lado posee un placer inmediato gracias al consumo, pero por el otro nos muestra un dolor o disgusto por la consiguiente deuda que trae consigo y en ocasiones la imposibilidad de responder por ese compromiso adquirido”*.

También el economista citado anteriormente Ignacio Larraechea (2007), expresa tres elementos que pueden explicar el endeudamiento de los hogares chilenos, los cuales son:

a.- *“El primero son los bajos ingresos del hogar, ya que muchas familias se endeudan porque su nivel de consumo básico no alcanza a ser cubierto con sus ingresos y no son capaces de reducir su consumo para ajustarse a su realidad”*.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

b.- *“La segunda causa se refiere al consumismo instalado en las sociedades contemporáneas, incluida la chilena, donde la manera de pertenecer socialmente es a través de la apariencia, es decir, llenar las insatisfacciones humanas a través de las cosas”.*

c.- *“Un tercer elemento es la oferta de crédito indiscriminada que existe en el país. Las instituciones financieras van a las universidades con promotoras a ofrecerles tarjetas a los jóvenes, que no tienen hábitos crediticios. Hay una oferta discriminada, donde nadie pone límites, por lo que la sociedad debe aprender a protegerse. El crédito es bueno, pero para personas que tienen capacidad de controlar su gasto. Si está en manos de personas que no tienen control es una herramienta sumamente poderosa”.*

Entre estas causas se encuentra la variable ingreso, que según apreciaciones personales, tiene mucha relevancia en la problemática del endeudamiento en las familias chilenas, ya que éstas al no tener una capacidad de pago inmediata recurren a endeudarse para obtener los bienes de necesidad básica y a lo más uno que otros lujos. Por lo tanto esta visión con respecto a nivel de ingreso es un problema social emergente de gran preocupación, ya que las personas no toman conciencia o no se ajustan a sus ingresos mensuales, llevándolos a caer en el sobreendeudamiento.

Existen observaciones similares que explican este enigma del endeudamiento en Chile, según Martín Pascual (2007), investigador del Centro de Estudios Nacionales de Desarrollo Alternativo (Cenda). Para este economista, en el sobreendeudamiento que está afectando a muchas personas se concilian dos factores: *“los bajos sueldos y el “negocio perverso” del endeudamiento que promueve la industria del retail hoy en día”.*

“La mediana de los salarios de los afiliados al sistema de AFP es menor a 250 mil pesos, ingresos que a muchas personas no les permite acceder a elementos que las personas necesitan para vivir. Una trabajadora de un centro comercial necesita una lavadora, porque no tiene tiempo, entonces para adquirirla necesita endeudarse”. Para dar solución a esta problemática las tiendas ofrecen tarjetas comerciales sin límites, donde la gente accede fácilmente y recurren a la tienda y obtienen esta tarjeta sin la cantidad de requisitos

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

que piden en una entidad bancaria para obtener un crédito de consumo o algo similar. El negocio de estas tiendas, esta para varios economistas, cuando el consumidor no tiene el dinero a tiempo para pagar su deuda a fin de mes, cayendo en la insolvencia y, recurre a la repactación de la deuda.

Otro factor que ha tenido gran importancia en el problema del endeudamiento, son las campañas publicitarias que son consideradas como un elemento decisivo de animación al endeudamiento, proveniente de Instituciones Bancarias y comercial. *“Durante años han llenado los medios de comunicación, las calles y los buzones de correos de los consumidores con invitaciones a no privarse de nada, a no aplazar ningún capricho y vivir por encima de sus posibilidades, de manera que cualquier gasto parecía justificar el endeudamiento”* (Garcés, 2009). Esta publicidad da a conocer sin restricciones las diversas operaciones de crédito como un medio fácil y rápido para obtener cualquier producto que el consumidor desee, llevándolos a la posterior situación de endeudamiento, lo cual a través del tiempo esta situación se hace habitual, el hecho de destinar de sus ingresos mensuales a pagar intereses y amortizaciones que van es constante crecimiento.

En un ámbito más internacional, el Informe elaborado por diversas instituciones y expertos dentro de la Comisión Europea en el año 2008 *“Towards a common operational European definition of over-indebtedness”*, señala que las principales razones que están conduciendo a las familias a tener problemas de endeudamiento son:

- *La crisis financiera sobrevenida*
- *Situación permanente de bajos ingresos.*
- *Gestión inadecuada de sus ingresos*
- *Haber adquirido demasiadas deudas y obligaciones.*
- *Consumo demasiado elevado.*

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Este mismo Informe señala también otras causas más frecuentes que se realizan son los bajos ingresos (45%), la pérdida del trabajo (19%) y la enfermedad (11%). *“Respecto a los factores objetivos y subjetivos relacionados con las situaciones de sobreendeudamiento, según este Informe Europeo los más determinantes serían, por este orden: (1) la edad: el problema es mayor entre los que tienen entre 25 y 35 años; (2) el número de niños y de adultos: el sobreendeudamiento es menor en las familias donde más de un adulto trabaja y crece en proporción al número de menores; (3) bajos o nulos ingresos; (4) abuso del crédito; y (5) deficiencias en los comportamientos de pago-ahorro/planificación. (European Commission, 2008)*

Existe una relación entre edad y endeudamiento que según estudios de un autor muestran que *“El mayor nivel de endeudamiento se da en España entre las personas cuya edad se sitúa entre los 30 y 49 años. Concretamente en el tramo de 35-39 años es donde el porcentaje de endeudamiento es máximo, puesto que casi tres de cada cuatro personas de esa edad están endeudados. Por debajo de los 24 años el porcentaje de endeudamiento desciende debido a que la mayoría de jóvenes no tienen, a esta edad, la independencia económica necesaria para que se les concedan préstamos. A partir de los 50 años va descendiendo progresivamente el porcentaje de personas endeudadas, invirtiéndose los datos, puesto que la mayoría de los que superan esta edad no tiene préstamos pendientes de pago, y a partir de los 60 años sólo están endeudados, por término medio, uno de cada ocho consumidores”* según este estudio realizado en España, se puede concluir que la mayoría del endeudamiento en este país, está siendo soportado por las personas cuyas edades están desde los 25 a 50 años, esto puede significar que *“la aceptación del endeudamiento, como situación normalizada del ciudadano es una consecuencia de cambios en las actitudes y valores de las nuevas generaciones, que solicitan préstamos de una forma más despreocupada, frente a las generaciones anteriores que, tenían la idea de que la austeridad, el ahorro y el sacrificio son los principios que deben regir la economía personal y familiar.”* (Garcés, 2009)

Si se compara estos datos con la situación en Chile las personas que se encuentran entre los 30 y 49 años (51%), seguido por los que tienen entre 18 a 29 años (38%) y de los 50 años

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

más (45%) son los que se encuentran con mayor nivel de endeudamiento (IEDE & UNAB, 2011). Aquí se puede observar que a diferencia de la situación en España, las personas mayores de 50 años, un 45% se encuentra en un mayor nivel de endeudamiento que es bastante elevado en relación a España, ya que como se mencionaba anteriormente las personas mayores de 50 años no tiene muchas deudas, su capacidad de endeudamiento disminuye.

En un ámbito más personal con respecto a los consumidores según estudios de Cristián Llanos Rivas (Llanos, 2005) del Subdepartamento de la Superintendencia de la Seguridad Social, revelan el estado anímico de las personas por la deudas que se encuentran contraídas en su situación actual, un 26% de las personas dicen que encuentra **confiados** en que saldrá adelante, pero sólo el 37% está **tranquilo** y un 36% de los trabajadores revelan que están **sufriendo** por su situación de endeudamiento, dentro de los cuales un 22% se encuentra **preocupado**, un 8% se encuentra tenso, un 5% esta **agobiado** y solo un el 1% se encuentra en una situación de **desesperación**.

2.3 Origen y Rol de las tarjetas comerciales y bancarias de crédito.

2.3.1 Origen de las tarjetas comerciales

Durante algunos años atrás se adopta dentro del país el Modelo Neoliberal, basado en la estrategia definida como “*la exclusión del Estado de toda injerencia en el funcionamiento de la economía*” (Canihuante, 1999). Además, este modelo es implementado en Chile entre las décadas de los setenta y ochenta. Durante los años setenta comienza el origen del sistema de créditos comerciales en Chile, y es a partir de los años ochenta el periodo en el cual se dará inicio formalmente al sistema de créditos, además de un gran avance en materia de consumo, fomentando la aparición de grandes cadenas comerciales. (Marambio & Aravena, 2012). Este modelo neoliberal implementado en Chile, trae consigo una evolución que particularmente se encuentra presente dentro de los sectores más activos de la economía, en el cual se destaca el sector del comercio o retail, ya que es allí en donde se

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

encuentran presente las grandes casas comerciales, y a su vez estas traen consigo la implementación de las tarjetas de crédito comerciales.

En cuanto al progreso y al fortalecimiento de las casas comerciales, que como se mencionó con anterioridad, es a partir de los años ochenta, ha dado lugar al lanzamiento de las conocidas tarjetas de comerciales. Algunas de las casas comerciales destacadas y de gran prestigio dentro del país, se conocen bajo el nombre de Falabella, Ripley, Paris y La Polar. *“En Chile, por su parte, el despegue de los créditos otorgados por las casas comerciales para comprar en sus tiendas se da en conjunto con la expansión de las tiendas por departamento a comienzos de los 80s, cuando, en distintas fechas, Almacenes París Falabella y Ripley crearon empresas especializadas para administrar su actividad financiera. Falabella, por ejemplo, partió con su tarjeta CMR en 1980”* (Montero & Tarziján, 2010)

Si bien cada casa comercial de nuestro país, a lo largo del tiempo ha buscado de forma progresiva ir mejorando el uso de sus tarjetas comerciales, para así poder ampliar la forma de uso que se le dé a éstas, no tan solo para que sirva como una forma de pago para la adquisición de bienes, sino que además para hacer uso de ellas en diversas operaciones. Por otro lado se busca hacerlas cada vez más accesibles a las personas, mejorando y facilitando las formas de adquirirlas, y hacerlas aún más tentativas. *“El nuevo desafío de los retailers es competir no sólo en volumen de captación, sino que en el uso que los clientes dan a la tarjeta. Para eso, la clave está en un análisis profundo de la base de clientes y en el diseño de propuestas de valor que los motiven a utilizar las tarjetas por sobre las de las otras casas comerciales y de los bancos”*. (Goic, 2012)

2.3.2 Rol de las tarjetas comerciales

El rol de las tarjetas de casas comerciales en Chile ha sido muy relevante en los últimos años, ya que la mayoría de las personas hoy en día, no solo se compra un televisor con tarjeta comercial sino que ahora se compra el pedido del mes, ante cualquier insolvencia en el hogar, se acude al supermercado a comprar con tarjeta comercial, gracias al fácil acceso

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

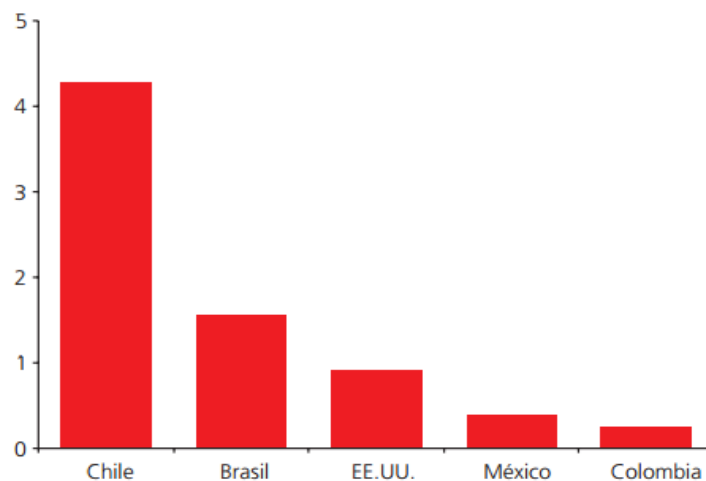
que tienen estas tarjetas. Se sabe que la mayoría de la población de Chile posee al menos una tarjeta comercial, la cual tiene convenios de pagos con distintos supermercados.

Desde un punto de vista más competitivo en el mercado del crédito de consumo, este fenómeno podría ser consecuente con dos hipótesis alternativas. *“Por un lado, los bancos habrían estado expuestos a una competencia importante y creciente por parte de dichas instituciones. Por otro lado, su posicionamiento podría estar reflejando una segmentación por tipo de cliente y, por lo tanto, la existencia de un mercado no abordado por las entidades bancarias y que ha sido desafiado por las casas comerciales”* (Banco Central, 2010)

Como evidencia internacional, la introducción de las casas comerciales no es un fenómeno presente solo en Chile; sin embargo, su nivel de incidencia es alto si se le compara con las economías de otros países.

“El gráfico siguiente muestra la razón de tarjetas de casas comerciales a tarjetas bancarias en el año 2007. Tal como allí se aprecia, esta razón es sustancialmente mayor en Chile (4,3) que en las demás economías”

Relación entre tarjetas de casas comerciales y tarjetas bancarias
(número de tarjetas, veces)



Fuente: Montero y Tarziján (2010).

Gráfico 1.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Estas dinámicas estarían explicadas por varios factores, entre los cuales se puede ver que, *“En el caso de EE.UU., Johnson (2005) plantea que esta penetración está asociada con el mejoramiento de la capacidad de credit scoring, y la implementación de precios basados en riesgos. En el caso de México, Ruiz (2004) propone que el principal elemento que incentiva el desarrollo de las casas comerciales, es el bajo grado de bancarización de determinados segmentos de la población. Finalmente, en el caso de Brasil, las tarjetas de crédito comienzan a tener una mayor participación de mercado a partir de la década de los noventa, cuando se permitió a los bancos operar con más de una marca. Este cambio regulatorio impulsó el crecimiento simultáneo de tarjetas bancarias y no bancarias, pero dando como resultado un stock de tarjetas de crédito comerciales superior al de las bancarias”* (Banco Central, 2010)

En la sociedad chilena, la mayoría de la población, no entiende lo que lee en los contratos para obtener tarjeta de créditos en las casas comerciales, o simplemente se rehúsan a leerlo, por falta de tiempo y solo firman, por lo tanto esto genera una extraordinaria escases de información sobre el uso de las cláusulas del contrato. Por esta razón, existen varias cláusulas abusivas de parte de las casas comerciales (proveedores), y la gente no tiene conciencia de esta adversidad, a la cual se enfrentan al usar su tarjeta comercial.

“Algunos de los contratos que se han examinado, muestran al menos dos cosas, la primera es que los proveedores utilizan generosamente cláusulas abusivas y la segunda, que se deriva de la primera es que el sistema chileno de protección de los consumidores es ineficaz, al menos en crear desincentivos para que los proveedores se abstengan de incorporar en sus contratos esta especie de cláusulas” (de la Maza, 2007)

2.3.3 Origen de las tarjetas Bancarias de Crédito

De acuerdo al libro “Tarjeta de Crédito bancaria” por Ricardo Sandoval (1991), el origen se encuentra en los EEUU, aunque se sostiene que las primeras tarjetas de crédito se emitieron en Europa a los clientes fijos de prestigiosos hoteles. La primera tarjeta de crédito emitida fue en 1914 por la empresa Western Unión, con el fin de asegurar a los usuarios una atención privilegiada en todas las sucursales de la empresa y un pago diferido.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Durante el desarrollo de la segunda Guerra Mundial, prácticamente se detiene el uso de las tarjetas de crédito, ya que en épocas como en la depresión mundial de 1930 se restringe el uso del crédito.

En 1950, Frank McNamara crea la primera tarjeta de viajes y entretenimiento Diners Club, luego el mismo sistema lo emplea American Express (empresa norteamericana de viajes) que emite su propia tarjeta de crédito.

Según el autor antes mencionado *“La modalidad de la tarjeta bancaria nace en 1951, por iniciativa del Franklin National Bank, de Long Island, Nueva York. Ella identificaba el número de la cuenta corriente del cliente y su línea de crédito. Los establecimientos comerciales que recibían la tarjeta del banco copiaban los datos del usuario en un formulario especial. Existía un monto máximo de venta. Posteriormente, el comerciante depositaba dichos formularios en su cuenta corriente del mismo banco y se le abonaban los valores correspondientes, previa deducción de la comisión acordada”*

Luego en la década de los setenta surge un sistema multinacional denominado Ibanco Ltda., con la finalidad de administrar tarjetas de crédito, posteriormente llamadas “Visa”.

“En Chile el sistema fue introducido por Bancard, logrando la autorización del ministerio de economía en 1979, y en ese mismo año la Superintendencia de Bancos e Instituciones Bancarias Financieras permite a los bancos a operar con tarjeta de crédito” (Sandoval Lopez, 1991)

2.3.4 Rol de las tarjetas Bancarias de Crédito

La tarjeta bancaria de crédito posee casi el mismo funcionamiento de la tarjeta de débito, la diferencia surge ya que para las tarjetas de débito nunca se puede disponer más del límite del saldo disponible en la cuenta, con la tarjeta de crédito si se puede obtener crédito para la realización de alguna compra, es por esto que aparte del saldo que existe en la cuenta, se cuenta con un límite adicional pactada en el contrato con la entidad bancaria. (Fernández Orenes & Villalobos Ruiz, 2003)

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

De acuerdo a los autores del texto anterior, con la tarjeta de crédito es posible aplazar el pago de las compras de bienes y servicios, otorgando al titular de la cuenta optar por pagar al instante la compra realizada, aplazar el pago para el mes siguiente o bien pagar una cuota fija mensual hasta cubrir el pago total de la compra. Es de conocimiento general que en este último caso el total de las cuotas que se pague será superior al monto inicial del artículo comprado, ya que en este se incluyen los gastos, comisiones e intereses que conlleva a comprar a plazos.

2.4 Consecuencias del endeudamiento

Al principio, al realizar una compra con tarjeta comercial existe un efecto placentero al adquirir el bien deseado, la aflicción o disgusto con el endeudamiento aparece en un momento posterior. Este disgusto se presenta por la acumulación de deudas o por la falta de liquidez para dar respuesta al compromiso de pago de esta deuda o la insolvencia. De tal manera que esta paradoja de placer y después disgusto, no se presentan de manera simultánea, por lo tanto el consumidor se deja llevar por el placer que le produce adquirir bienes y servicios y, no se preocupa por el compromiso económico posterior a la compra. Esta situación de endeudamiento afecta netamente al consumidor, con respecto a su capacidad económica de pago a las obligaciones contraída, todo esto llevado a cabo por las constantes limitaciones al acceso de bienes y servicios para mantener su estándar de vida, y de esta forma el consumidor cree que aumentará su capacidad de integración social, tanto en las relaciones de su grupo familiar como en las relaciones sociales, resentidas fuertemente por la pérdida de su capacidad adquisitiva, generando así una manera de recuperar su integración social. (Castañeda, 2000)

Como conclusión esta autora antes citada, hace una clasificación de las consecuencias del endeudamiento en diferentes ámbitos de acción de la vida cotidiana de éste, los cuales son:

- *“Ámbito Familiar: La situación de endeudamiento genera crisis dentro de la dinámica familiar, propicias para agravar conflictos en proceso o iniciar nuevos, pudiendo ocasionar resentimiento o ruptura de vínculos. Asimismo, deteriora en forma directa los*

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

niveles de calidad de satisfacción de las necesidades básicas, referidas principalmente a alimentación, vestuario y vivienda.”

- *“Ámbito Laboral: Se identifican diversas dificultades: presión por estabilidad laboral para mantener el empleo y los ingresos mensuales que permitan amortizar deuda y/o restablecer líneas de crédito; amenaza de pérdida o pérdida real del empleo por incomodidad de empleadores, jefaturas o compañeros de trabajo respecto de presencia e insistencia de personal de empresas de cobranza; intervención de jefaturas o servicios de bienestar en préstamos para amortizar deudas o en la retención parcial o total del ingreso mensual, con el fin de ordenar gastos del trabajador, respecto a pagos financieros y gastos del hogar; y, ausentismo laboral”.*
- *“Ámbito Económico: El sistema financiero suspende líneas de crédito y de operación, invalidando la actividad productiva y de consumo cotidiano del endeudado”*

A pesar de todas las consecuencias que genera el endeudamiento tanto psicológicas, económicas, laborales y familiares, el consumidor que posee altos niveles de deudas no incorpora un aprendizaje o lo hacen con gran dificultad, sobre contraer nuevos compromisos sin estar seguro de poder dar cumplimiento a estos, por lo tanto si sale adelante de una situación actual de endeudamiento no se asegura completamente que en el futuro no lo vuelva a repetir.

Además se puede indicar que un consumidor endeudado en exceso, por la acumulación de muchas deudas de diferentes naturalezas, pierde confiabilidad frente a entidades que pueden otorgar préstamos, es decir, por el hecho de poseer una carga de endeudamiento elevado se le cierran muchas puertas para lograr salir de esta situación.

**UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

3.1 Paradigma

El enfoque de la investigación es cuantitativo positivista, ya que parte de la teoría y se contrasta con la realidad. *“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población”*. (Fernandez, Hernández, & Baptista, 2010). En relación a la investigación se recoge, procesa y examinan los datos aplicando una encuesta estructurada, datos que serán posteriormente tabulados para su análisis.

3.2 Diseño de la Investigación

La investigación es no experimental ya que no se manipulan las variables. *“Estudios que se realizan sin manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos”* (Fernandez, Hernández, & Baptista, 2010).

Para efecto de esta investigación se utiliza el diseño de investigación transeccional, ya que, según los autores citados anteriormente se recolectan datos en un solo momento, con el propósito de describir variables y analizar su incidencia en un tiempo determinado.

Dentro de los diseños transeccionales se ocuparán dos de éstos, los cuales son el descriptivo y correlacional *“Los diseños transeccionales descriptivos tienen como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos”* (Fernandez, Hernández, & Baptista, 2010), como el objetivo de la investigación es estudiar la variables que inciden en el endeudamiento, por lo tanto el procedimiento consiste en ubicar en una o diversas variables a un grupo de personas y así proporcionar las descripción de cada variable.

**UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

Por otro lado, se ha seleccionado el diseño transeccionales correlacional, “*Se orienta a la información del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados*” (Ferreira Rocha) . Se ha seleccionado el diseño correlacional ya que se relacionará a la variable dependiente con cada una de las variables independientes.

3.3 Sujetos de la Investigación

3.3.1 Universo

El universo está formado por todos los académicos, no académicos, los estudiantes diurnos (4° y 5° año) y alumnos vespertinos (Estudios continuos, Magister, Doctorado y Diplomado), de la Universidad del Bío-Bío, sede Chillán. Dentro de los alumnos diurnos y vespertinos se consideró la cantidad de alumnos matriculados al 3 y 7 de octubre del 2013.

En total existe una población de 2274 personas, la cual se encuentra dividida 1403 alumnos diurnos, 408 alumnos vespertinos, 223 académicos y 240 no académicos. (Ver anexo 2)

3.3.2 Muestra

La determinación de la muestra probabilística se realizó considerando un universo de 2274 personas en total. Considerando un 95% de confianza, un error muestral aproximadamente del 6%. La muestra total se determinó aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e (N - 1) + Z^2 PQ}$$

Donde, Z=1,96, P=0,5, Q=0,5 y e= 0.06

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

La muestra fue determinada mediante un **muestro aleatorio simple**, ya que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Al elegir este tipo de muestra puede realizarse a través de cualquier mecanismo probabilístico en el cual todos los elementos tengan las mismas opciones de salir. Se considera este tipo de muestra ya que el universo existente, tanto para el total de alumnos diurnos y vespertinos como para académicos y no académicos de la Universidad, la homogeneidad entre estos es alta, por lo tanto, el resultado de la muestra total es 267 personas a encuestar.

3.4 Instrumentos

Para llevar a cabo el estudio, se elaboró una Encuesta validada por un grupo de expertos en el tema (ver anexo 1), tales como profesores de economía, finanzas, estadísticas y gestión de la Universidad del Bío-Bío, sede Chillán. Además de presentarles la encuesta a distintas personas, para verificar si ésta es entendible o si existe alguna dificultad en la comprensión al leer las preguntas de la encuesta.

3.4.1 Descripción de la Encuesta

La encuesta posee 31 Ítems, los cuales fueron agrupados en 2 dimensiones, denominadas antecedentes sociodemográficos y hábitos de uso de la tarjeta de crédito.

La dimensión antecedentes sociodemográficos consta de 8 ítems de respuestas abiertas y cerradas, dentro de este se encuentran algunas variables más importantes consideradas para efectos de este estudio, tales como género, estado civil, nivel de educación, identificación.

Con respecto a la dimensión de hábitos de uso de la tarjeta de crédito consta de 23 ítems de respuestas cerradas, dentro del cual se encuentra la variable dependiente nivel de endeudamiento y las variables independientes nivel de ingreso y estado de ánimo. También se encuentran aquí las características y condiciones de los sujetos de la investigación, tales como el número de tarjetas que posee cada persona, avances en efectivo, frecuencia en el

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

uso de la tarjeta durante el último mes y en cuantos meses terminará de pagar sus deudas contraídas con tarjetas comerciales y/o bancarias de crédito.

3.4.2 Prueba Piloto

La prueba piloto fue realizada a un total de diez alumnos regulares, seis académicos y cuatro no académicos de la Universidad del Bío-Bío, sede Chillán, en tres instancias distintas. Motivo por el cual el instrumento se modificó en tres ocasiones aceptando las sugerencias proporcionadas por los encuestados, llegando así a la versión final que se encuentra en el Anexo 1.

✓ Las modificaciones realizadas dicen relación con:

- 1) Mejorar la redacción de las preguntas para una mejor comprensión de los encuestados.
- 2) Agregar palabras y alternativas dentro de cada ítem.
- 3) Aumentar los tramos de ingresos y endeudamiento mensual.
- 4) Se agregaron preguntas adicionales como por ejemplo: el monto del avance en efectivo, cuantas cuotas le quedan por pagar y a partir de hoy entre que tramos de endeudamiento se encuentra su deuda total.

Dicha prueba, además, fue útil para poder medir el tiempo promedio destinado a responder la encuesta en su totalidad. Siendo éste, un promedio de 10 minutos.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

3.5 Mecanismo de recolección de la información

- En primer lugar, para efectuar el trabajo de campo de esta investigación se contactó a cada Departamento y Escuela, para informar sobre la investigación, y al mismo tiempo solicitar permiso para aplicar las encuestas dentro de la Universidad del Bío-Bío, sede Chillán del campus Fernando May y La Castilla.
- En segundo lugar, se aplicó a la muestra seleccionada, **las alumnas tesistas fueron las encargadas personalmente de aplicar todas las encuestas, en un plazo no superior a un mes, para lo cual se clasificaron en periodos de tiempo, ya sea para encuestar a los académicos, no académicos y estudiantes de la Universidad del Biobío, sede Chillán.**

**UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO DE DATOS

Y

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

4.1 Procesamiento de datos

Después de aplicar el instrumento de medición a todas las personas consideradas dentro de la muestra, se procedió a la tabulación de los datos recopilados. Para esta acción se utilizó el programa estadístico informático “SPSS” (Statistical Product and Service Solutions) versión 18, el cual es un sistema global para el análisis de datos, con la capacidad de trabajar con grandes bases de datos y un sencillo interface para la mayoría de los análisis. En el cual se calculó la frecuencia observada, relativa y porcentual de las variables en estudio. Posteriormente se asociaron las variables independientes con las variables dependientes.

4.2 Análisis de la Información

Para efectos de esta investigación se utilizará el análisis de tipo descriptivo.

Para lo cual en primero lugar, se presentan la variable dependiente e independiente de manera individual, estas se muestran de manera gráfica, ya sea con la frecuencia y porcentajes correspondientes. Además de un breve análisis a partir de los resultados obtenidos.

En segundo lugar, se presenta la variable dependiente relacionada con cada una de las variables independientes, mediante gráficos y tablas en donde se exponen los resultados a través de porcentajes, en la cual se da una importancia significativa a los datos con mayor concentración por parte de los sujetos de la investigación. Además, se realiza un análisis de independencia y de asociación de cada variable independiente respecto a la variable dependiente.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Y por último, se realiza un análisis descriptivo e inferencial, ya que en este apartado se toma como base a la variable dependiente (endeudamiento) y a la variable independiente (género), ya que este último es parte de los objetivos específicos de la investigación. Estas variables mencionadas con anterioridad se relacionan con cada una de las variables independientes, además de las características y condiciones de los sujetos de la investigación.

4.3 Variable Dependiente

El principal objetivo de esta investigación se centra en el análisis de la variable dependiente, que es el endeudamiento, al relacionarla con variables independientes, es decir, ver el efecto que hay de éstas en el endeudamiento de los estudiantes, académicos y no académicos de la Universidad del Bio-Bio, sede Chillán. El endeudamiento de interés, es el contraído al utilizar las tarjetas comerciales y/o bancarias de crédito durante un periodo de tiempo. El análisis expuesto a continuación, consiste determinar la frecuencia en los tramos de endeudamiento por parte de las personas encuestadas (267), con sus respectivos porcentajes de participación.

4.3.1 Nivel de Endeudamiento

En el gráfico 2 se aprecia la variable dependiente nivel de endeudamiento, el cual muestra que parte de sus ingresos mensuales destina cada persona para el pago mensual de sus deudas contraídas con tarjetas comerciales y/o bancarias de crédito.

**UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

Nivel de Endeudamiento

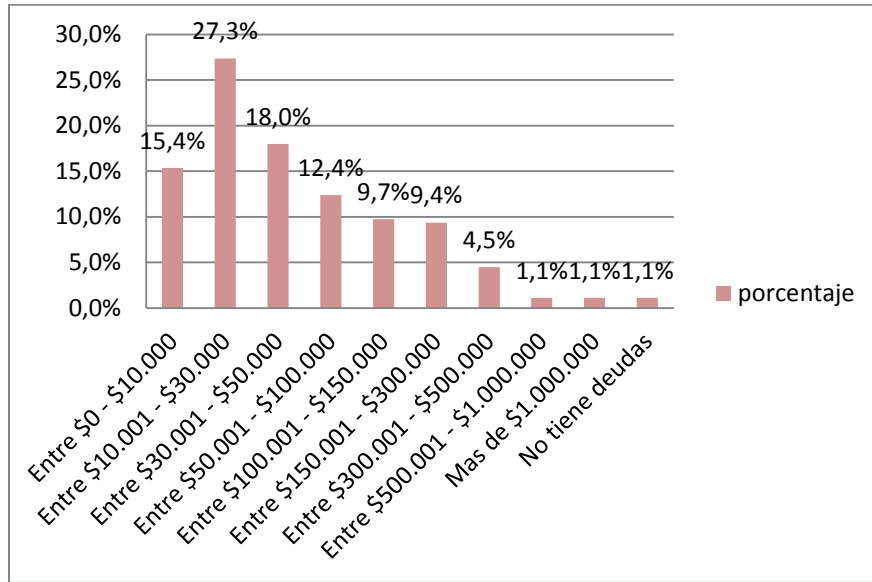


Gráfico 2.

El mayor porcentaje de los encuestados con un 60,7%, se encuentran dentro de los primeros tres tramos, que va desde \$ 0 - \$50.000, y que según la clasificación dada poseen un **bajo nivel de endeudamiento**. Mientras que los menores porcentajes se encuentran dentro de los tramos más altos entre \$300.000 - \$1.000.000, es decir, poseen un **alto nivel de endeudamiento**. Por otra parte, se puede observar que un 1,1% de las personas dicen no tener deuda hasta el momento con sus tarjetas de comerciales y/o bancarias de crédito.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

4.4 Variables Independientes Principales

4.4.1 Género

El gráfico 3 muestra la variable independiente género, dentro de la cual para efectos de este estudio es la que tiene mayor relevancia.

Género Masculino y Femenino.

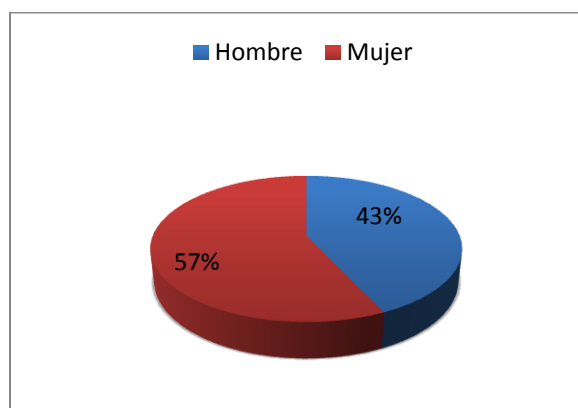


Gráfico 3.

Del total de las personas encuestadas, un total de 115 personas son hombres (43,1%) y 152 personas son mujeres (56.9%).

4.4.2 Estado Civil

El gráfico 4 muestra la variable independiente estado civil, la cual presenta el estado civil actual de las personas encuestadas.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Estado Civil

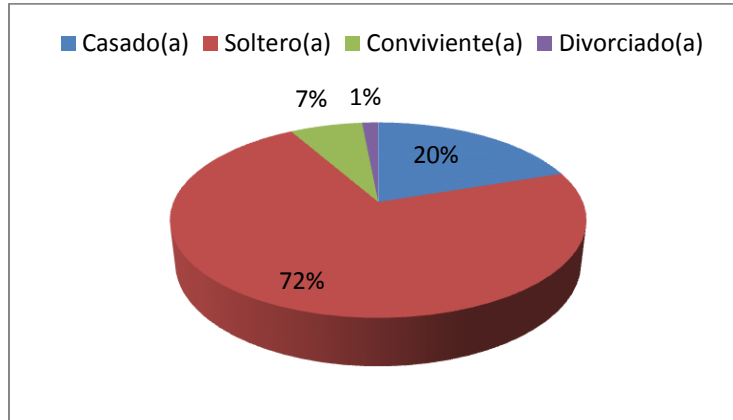


Gráfico 4.

El 19.9% de los encuestados son casados(as), el 71.9% solteros(as), el 6.7% conviven con sus parejas y en menor cantidad con un 1.5% son divorciados(as).

4.4.3 Nivel de Educación

El gráfico 5 muestra la variable independiente nivel de educación, la cual se divide en cinco categorías, dentro de las cuales para el caso de la educación Universitaria Incompleta, Centro de Formación Técnica y Post grado, esta se encuentra en curso por la persona encuestada.

Nivel de Educación

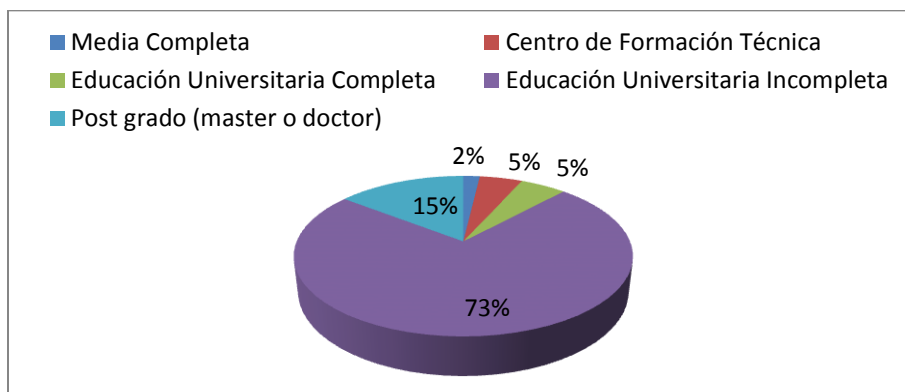


Gráfico 5.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

De un total de 267 personas encuestadas, un 73,4% de ellas se encuentran actualmente realizando sus estudios universitarios, un 5,2% tiene la educación universitaria completa, un 4,9% se encuentra cursando el centro de formación técnica y un 14,6% posee post grado (master o doctor). Un 5,9% posee solo la enseñanza media completa y 1% la enseñanza media incompleta.

4.4.4 Nivel de Ingreso

En el gráfico 6 se presenta a la variable nivel de ingreso, la cual se divide en tres niveles: nivel de ingreso bajo (entre \$0 - % 50.000), nivel de ingreso medio (entre \$ 50.001 - \$210.000) y nivel de ingreso alto (entre \$ 210.001 - \$ 500.000).

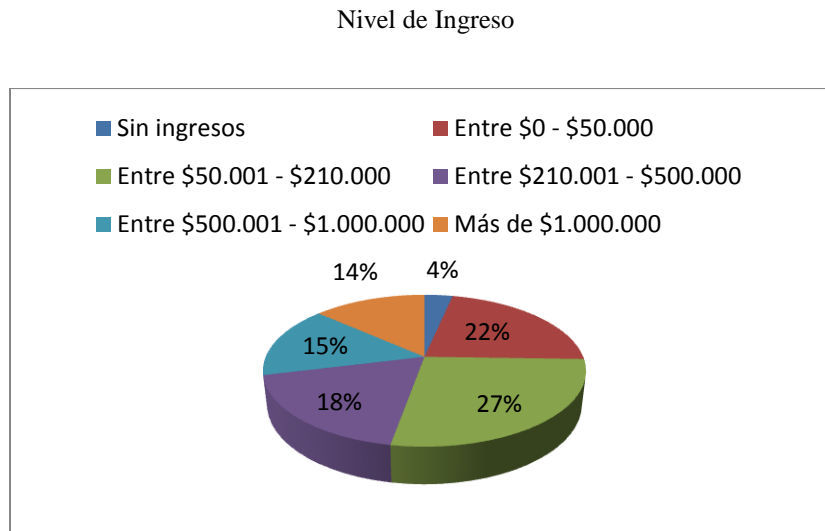


Gráfico 6.

Respecto al ingreso mensual que recibe cada persona encuestada, un total de 49,4% de ellas se encuentran dentro de los primeros tramos de ingresos, clasificados como **nivel de ingreso bajo**. Un 18,4% de los encuestados se encuentran dentro de los tramos de **nivel de ingreso medio**, mientras que un 28,9% posee ingresos identificados como **nivel de ingreso alto**. Por otro lado un 3,4% dice no tener ningún tipo de ingreso.

**UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

4.4.5 Estado de Ánimo

En el gráfico 7 se presenta la variable independiente estado de ánimo, donde el encuestado ordena en una escala de 1 a 6, siendo uno el estado de ánimo más recurrente y seis el estado de ánimo menos observado al momento de realizar compras con tarjetas bancarias y/o comerciales de crédito, seleccionados y categorizados por los sujetos de investigación.

Estado de Ánimo

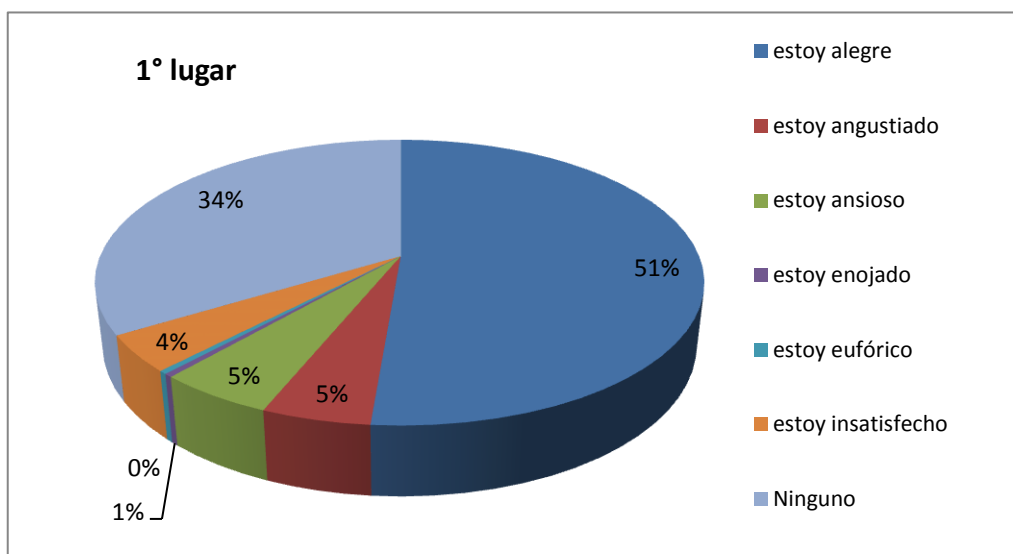


Gráfico 7.

En primer lugar, de todos los estados de ánimos, el que tiene un mayor porcentaje de participación de parte de las personas encuestadas es alegre con un 51% del total.

Por lo tanto, el estado de ánimo N° 1 más recurrente al momento de hacer compras con tarjetas comerciales y/o bancarias de crédito es alegre, le sigue en segundo lugar la opción ninguno con un 34%, en el tercer lugar se encuentran los estados de ánimo ansioso y angustiado con un 5% cada uno, y los estados de ánimo tales como enojado, eufórico e insatisfecho tienen menores porcentajes de participación.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

4.4.6 Identificación del Encuestado

En el gráfico 8 se presentan cuatro tipos de identificación, ya sea, académicos, no académicos, estudiantes diurnos y estudiantes vespertinos que trabajan y/o estudian en la Universidad del Bío –Bío, sede Chillán.

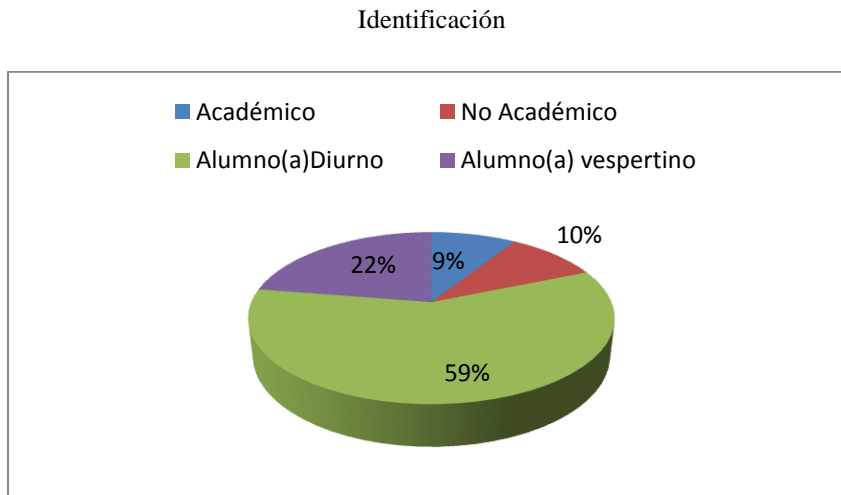


Gráfico 8.

Mediante una fórmula estadística con un error aproximado del 0.6, se obtuvo una muestra representativa de la población de 267 personas a encuestar. Esta se divide en 24 personas académicas (9%), 26 personas no académicas (funcionarios administrativos y no administrativos) (10%) y 217 alumnos (81.3%), los cuales se subdividen entre 157 (59%) alumnos diurnos y 60 alumnos vespertinos (22%).

Además del análisis de las variables independientes principales que caracterizan al sujeto de la investigación, se analizarán las características y condiciones que tienen más relación con el comportamiento y utilización de las tarjetas comerciales y bancarias de crédito, investigar cuántas tarjetas comerciales y bancarias de crédito posee cada uno, el periodo de deudas que tiene actualmente, en que productos utiliza más frecuentemente sus tarjetas y si a pedido algún avance en efectivo en algún momento (Ver anexo 2)

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

4.5 Relaciones de Variables Independientes con Variable Dependiente

4.5.1 Relación entre género y endeudamiento

En la tabla 1 y gráfico 9 se encuentran los distintos tramos de endeudamiento (variable dependiente) con el género de los encuestados. En ésta se presenta “N” que es la frecuencia, es decir, el número de personas que se encuentran en el tramo y su porcentaje correspondiente. Es una de las relaciones más importante y a la cual se le ha de otorgar un mayor énfasis en el análisis.

Tabla 1: Género y Endeudamiento

Identificación	Hombre		Mujer	
	N	%	N	%
Tramos de endeudamiento mensual				
Entre \$0 - \$10.000	17	14,8%	24	15,8%
Entre \$10.001 - \$30.000	28	24,3%	45	29,6%
Entre \$30.001 - \$50.000	26	22,6%	22	14,5%
Entre \$50.001 - \$100.000	16	13,9%	17	11,2%
Entre \$100.001 - \$150.000	6	5,2%	20	13,2%
Entre \$150.001 - \$300.000	11	9,6%	14	9,2%
Entre \$300.001 - \$500.000	6	5,2%	6	3,9%
Entre \$500.001 - \$1.000.000	3	2,6%	0	0,0%
Más de \$1.000.000	1	0,9%	2	1,3%
No tiene deudas	1	0,9%	2	1,3%
Total	115	100,0%	152	100,0%

Fuente: Elaboración propia

**UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

Género y Endeudamiento

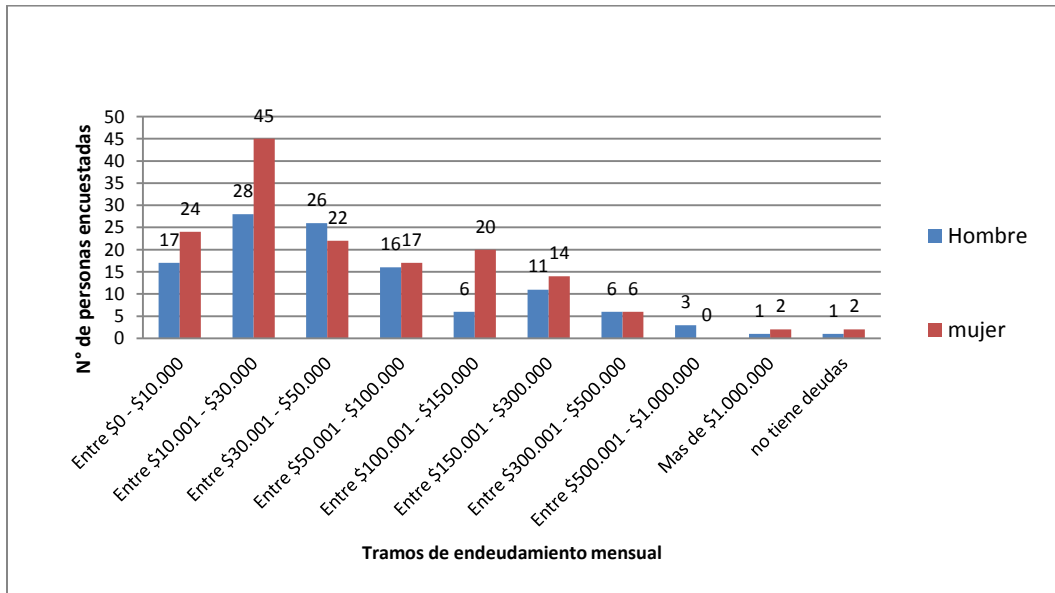


Gráfico 9.

En los hombres, los niveles de endeudamiento bajo (entre \$0 - \$50.000), medio (entre \$50.001 - \$300.000) y alto (entre \$300.001 a más de \$1.000.000), cuyos porcentajes son 61,7%, 28,7% y 8,7% respectivamente. En las mujeres, los niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 59,9%, 33,6% y 5,2 % respectivamente.

En relación a las personas de género masculino, se puede observar una tendencia mayor en el tramo de endeudamiento que se encuentran entre \$10.001 - \$30.000, abarcando en este un 24,3% del total de 115 encuestados. De igual forma es la tendencia para las personas de género femenino, englobando un 29,6% del total de 152 encuestadas para el mismo tramo, es decir ambos géneros poseen principalmente un **nivel de endeudamiento bajo**.

En lo que respecta a la diferencia producida entre los últimos tres tramos, correspondiente a niveles de endeudamiento alto, se aprecia una pequeña diferencia entre hombres y mujeres, en los cuales los primeros se ven mayormente endeudados con un 4,4% del total, mientras que en las mujeres este disminuye a un 2,6% reflejando una diferencia poco relevante.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

- **Análisis de Independencia**

Tabla 2: Pearson's Chi-squared test: Género y Endeudamiento

X-squared	p-value
1.1562	0.7635

Fuente: Elaboración propia

La tabla 2 permite apreciar el resultado de Pearson's Chi-squared test, donde p-value (0.7635) es mayor a 0.05, lo cual determina que se acepta la hipótesis nula (Ho)

Ho: Variables son Independientes

Por lo tanto, no existe relación entre el variable género y endeudamiento; las variables son independientes.

En relación al análisis anterior de la tabla 1 y gráfico 9, cabe destacar, que si bien existen diferencias entre los niveles de endeudamiento que poseen los hombres y mujeres de las universidad del Bío-Bío, sede Chillán, estas no son mayormente significativas, ya que de acuerdo a la tabla 2 no tienen relación entre ellas. Destacando mayormente un nivel de endeudamiento bajo, tanto en los hombres como en las mujeres.

4.5.2 Relación entre Estado Civil con Endeudamiento

La segunda relación existente con el nivel de endeudamiento, es el estado civil actual de las personas encuestadas, donde para efectos de esta investigación existe casado, soltero, conviviente, divorciado y viudo, este último no se encuentra en la tabla 3 y gráfico 10, ya que ninguna de las personas encuestadas para el muestreo posee este estado civil.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Tabla 3: Estado Civil y Endeudamiento

Estado Civil	Casado(a)		Soltero(a)		Conviviente		Divorciado(a)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Tramos de endeudamientos mensual								
Entre \$0 - \$10.000	2	3,8%	38	19,8%	1	5,6%	0	0,0%
Entre \$10.001 - \$30.000	3	5,7%	67	34,9%	3	16,7%	0	0,0%
Entre \$30.001 - \$50.000	10	18,9%	34	17,7%	3	16,7%	1	25,0%
Entre \$50.001 - \$100.000	7	13,2%	18	9,4%	6	33,3%	2	50,0%
Entre \$100.001 - \$150.000	10	18,9%	13	6,8%	3	16,7%	0	0,0%
Entre \$150.001 - \$300.000	10	18,9%	14	7,3%	1	5,6%	0	0,0%
Entre \$300.001 - \$500.000	7	13,2%	4	2,1%	1	5,6%	0	0,0%
Entre \$500.001 - \$1.000.000	2	3,8%	1	0,5%	0	0,0%	0	0,0%
Más de \$1.000.000	1	1,9%	1	0,5%	0	0,0%	1	25,0%
No tiene deudas	1	1,9%	2	1,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	53	100%	192	100%	18	100%	4	100%

Fuente: Elaboración propia

Estado Civil y Endeudamiento

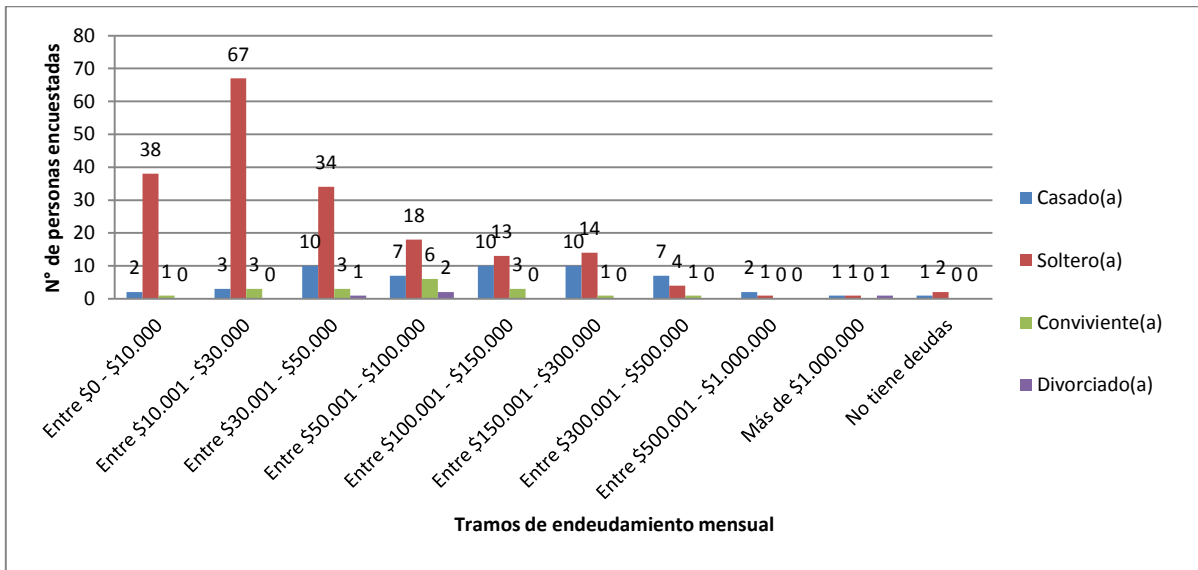


Gráfico 10.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Para el estado civil soltero, los niveles de endeudamiento bajo (entre \$0 - \$50.000), medio (entre \$50.001 - \$300.000) y alto (entre \$300.001 a más de \$1.000.000), tienen porcentajes 72,4%, 23,5% y 3,1% respectivamente.

De la muestra de 267 encuestas aplicadas, la mayor cantidad de encuestados con un total de 192 personas, se establece como soltero(a), estimando sus deudas mayoritariamente en un **nivel de endeudamiento bajo**, ya que se puede observar que un mayor porcentaje de ellos(as) con un 34,9% posee deudas de entre \$10.001 - \$30.000, mientras que en menor medida poseen deudas de un nivel medio.

Para el estado civil divorciado(a), los niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 25%, 50% y 25% respectivamente. El menor nivel porcentual dentro de la muestra se observa en el estado civil divorciado(a), el cual sólo alcanza un número de 4 personas y en el cual se representa la mitad de los encuestados con un **nivel de endeudamiento medio** y un cuarto de ellos para los niveles de deuda bajo y alto.

Para el estado civil casado(a), los niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 28,4%, 51% y 18,9% respectivamente, cuyo estado civil es el segundo que presenta mayor concentración en la muestra, se determina mayoritariamente un **nivel de endeudamiento bajo y medio** representados principalmente por los tramos que van desde \$30.001 - \$50.000, \$100.001 - \$150.000 y \$150.001 - \$300.000, los cuales poseen un mismo porcentaje de participación del 18,9%.

Para el estado civil conviviente(a), los niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 39%, 55,6% y 5,6% respectivamente. Sus mayores deudas se presentan dentro del tramo que va desde \$50.001 - \$100.000, con un porcentaje de 33,3%, es decir la mayor cantidad de los encuestados posee un **nivel de endeudamiento medio**. Por otro lado se puede observar que existe un porcentaje de participaciones relativamente nulo dentro de los niveles de endeudamiento alto.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

4.5.2.1 Análisis de Independencia

Tabla 4: Pearson's Chi-squared test: Estado Civil y Endeudamiento

X-squared	p-value
46.2171	5.488e-07

Fuente: Elaboración propia

La tabla 4 permite apreciar el resultado de Pearson's Chi-squared test, donde p-value (0.0000005488) es menor a 0.05, lo cual determina que se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Ho: Variables son Independientes

Y se acepta la Hipótesis alterna (Ha)

Ha: Variables no son Independientes

Por lo tanto, existe relación entre el variable estado civil y endeudamiento, es decir, las variables no son independientes.

Como se pudo observar con anterioridad en la tabla 3 y gráfico 10, para el caso de las personas solteras (mayormente estudiantes) sus niveles de endeudamiento tienden a ser más bien de un nivel bajo, mientras que para el caso de las personas que se encuentran divorciadas o conviven, sus niveles de endeudamiento son de nivel medio, para el caso de las personas que se encuentran casadas ocurre que sus niveles de endeudamientos son de igual forma en un nivel bajo y medio.

4.5.3 Relación entre Nivel de educación y endeudamiento

En la tabla 5 y en el gráfico 11 se muestra la relación en frecuencia, que existe entre los distintos tramos de endeudamiento mensual contraído con tarjetas de crédito comerciales

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

y/o bancarias, con los diversos niveles de educación que tienen o están cursando los individuos encuestados.

Tabla 5: Nivel de Educación y endeudamiento

Nivel de educación	Enseñanza Media completa		Centro de formación técnica		Educación universitaria completa		Educación universitaria incompleta		Post grado (master o doctor)	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Tramos de endeudamiento mensual										
Entre \$0 - \$10.000	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	41	20,9%	0	0,0%
Entre \$10.001 - \$30.000	0	0,0%	1	7,7%	2	14,3%	69	35,2%	1	2,6%
Entre \$30.001 - \$50.000	0	0,0%	1	7,7%	3	21,4%	33	16,8%	11	28,2%
Entre \$50.001 - \$100.000	2	40,0%	4	30,8%	4	28,6%	20	10,0%	3	7,7%
Entre \$100.001 - \$150.000	1	20,0%	3	23,1%	1	7,1%	15	7,7%	6	15,4%
Entre \$150.001 - \$300.000	2	40,0%	0	0,0%	2	14,3%	12	6,1%	9	23,1%
Entre \$300.001 - \$500.000	0	0,0%	4	30,8%	1	7,1%	3	1,5%	4	10,3%
Entre \$500.001 - \$1.000.000	0	0,0%	0	0,0%	1	7,1%	0	0,0%	2	5,1%
Más de \$1.000.000	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,5%	2	5,1%
No tiene deudas	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	1,0%	1	2,6%
Total	5	100%	13	100%	14	100%	196	100%	39	100%

Fuente: Elaboración propia

Nivel de Educación y endeudamiento

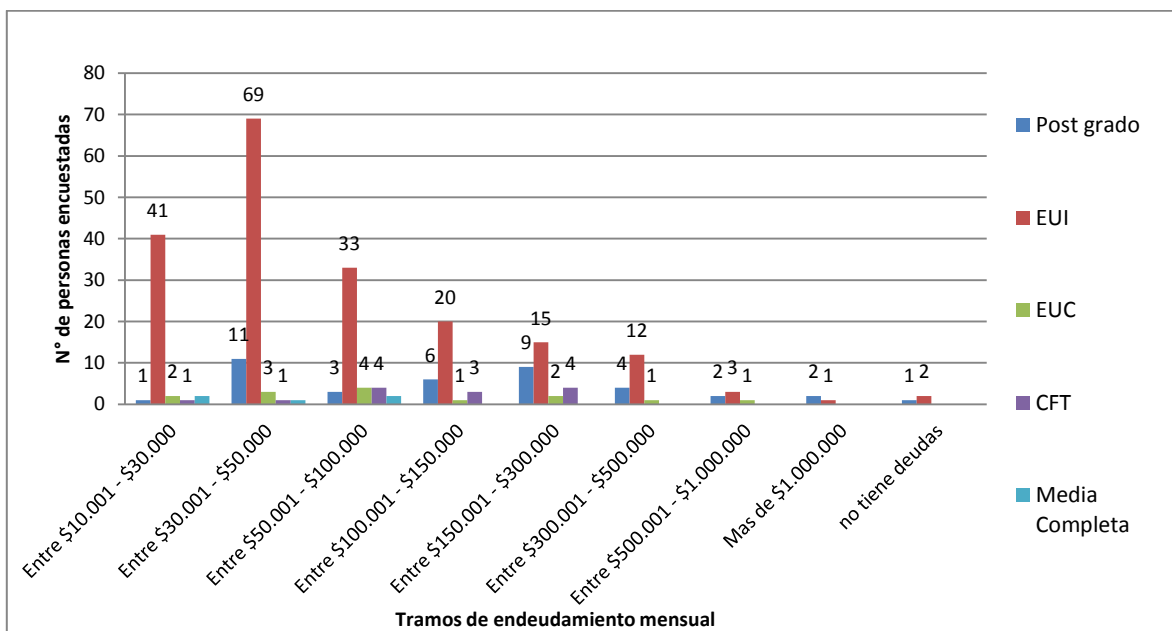


Gráfico 11.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Para el nivel de educación Universitaria Incompleta, los niveles de endeudamiento bajo (entre \$0 - \$50.000), medio (entre \$50.001 - \$300.000) y alto (entre \$300.001 a más de \$1.000.000), tienen porcentajes 72,9%, 23,8% y 2% respectivamente. Del total de 267 personas encuestadas, la mayor cantidad de ellas se concentran en un nivel de educación universitaria incompleta abarcando un total de 196 personas, dentro de este nivel de educación se puede determinar que su nivel de endeudamiento es menor, acaparando mayoritariamente los tramos de deudas bajos o en menor medida medios, encontrándose el porcentaje más alto con un 35,2% dentro del tramo que va desde \$10.001 - \$30.000, es decir, dentro del **nivel de endeudamiento bajo**.

Para el nivel de educación Media completa, los niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 0%, 100% y 0% respectivamente. El nivel educación que conlleva menos personas encuestadas es el de educación media completa alcanzando solo un número de 5 personas en total. Dentro de este nivel de educación, se puede apreciar que el 100% de ellos(as), sólo poseen deudas dentro de los tramos considerados como **nivel de endeudamiento medio**, determinado por los tramos que van desde \$50.001 - \$300.000. Por otro lado cabe destacar que para el caso de las personas que poseen este nivel de educación, no existe ningún porcentaje de ellas(os) que posean deudas clasificadas como nivel de endeudamiento alto.

Para el nivel de educación Centro de formación técnica, los niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 15,4%, 53,9% y 30,8% respectivamente. Del total de 13 personas encuestadas, se logra determinar que sus **niveles de endeudamiento son de nivel medio y alto**, ya que sus porcentajes más elevados fluctúan entre \$50.001 - \$100.000 y \$300.001 - \$500.000 con porcentajes de 30,8% y 30,8% respectivamente

Para el nivel de educación Universitaria completa, los niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 35,7%, 50% y 14,2% respectivamente. Para aquellas personas con este nivel de educación y el cual correspondiente a un total 14 personas, se logra determinar que un porcentaje más alto correspondiente a un 28,6% poseen deudas de entre \$50.001 - \$100.000 diferenciadas como **un nivel de endeudamiento medio**.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Para el nivel de educación Post grado, los niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 30,8%, 46,2% y 20,5% respectivamente. Este nivel de educación representa un total de 39 personas, se desprende una mayor concentración en el **nivel de endeudamiento bajo y medio**, ya que sus mayores porcentajes con un 28,2% y 23,1%, se encuentran representados dentro de los tramos que van desde \$30.001 - \$50.000 y \$150.001 - \$300.000 respectivamente.

4.5.3.1 Análisis de Independencia

Tabla 6: Pearson's Chi-squared test: Nivel de Educación y Endeudamiento

X-squared	p-value
39.5799	9.053e-06

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 6 permite apreciar el resultado de Pearson's Chi-squared test, donde p-value (0.000009053) es menor a 0.05, lo cual determina que se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Ho: Variables son Independientes

Y se acepta la Hipótesis alterna (Ha)

Ha: Variables no son Independientes

Por lo tanto, existe relación entre el variable nivel de educación y endeudamiento, es decir, las variables no son independientes.

A través de la información adquirida en la tabla 5 y gráfico 11, se puede apreciar que dentro de los encuestados de la muestra, quienes poseen mayoritariamente niveles de endeudamiento bajo, son aquellos que tienen un nivel de educación universitaria incompleta y post grado (master o doctor). Mientras que para las personas que tiene la enseñanza medio completa y la educación universitaria completa, sus niveles de endeudamiento son más bien de un nivel medio. Para el caso de las personas que poseen el

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

centro de formación técnica, sus niveles de endeudamiento varían de igual forma entre un nivel bajo y medio.

4.5.4 Relación entre Nivel de Ingreso con Endeudamiento

Otra variable muy importante dentro del análisis de variables independientes con la dependiente, es el nivel de ingresos mensual que poseen las personas de la muestra y la parte que destina de este para el pago de sus deudas, ya sean estas provenientes de tarjetas comerciales, de créditos bancarios o ambos. Esta situación se observa a continuación en la tabla 7 y en el gráfico 12.

Tabla 7: Nivel de Ingreso y Endeudamiento

Rango de ingreso mensual que posee	Sin Ingresos		Entre \$0 - \$50.000		Entre \$50.001 - \$210.000		Entre \$210.001 - \$500.000		Entre \$500.001 - \$1.000.000		Más de \$1.000.000	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tramos de Endeudamiento Mensual												
Entre \$0 - \$10.000	4	44,4%	19	32,2%	14	19,2%	3	6,1%	0	0,0%	1	2,8%
Entre \$10.001 - \$30.000	3	33,3%	32	54,2%	31	42,5%	3	6,1%	2	4,9%	2	5,6%
Entre \$30.001 - \$50.000	0	0	6	10,2%	16	21,9%	9	18,4%	9	22,0%	8	22,2%
Entre \$50.001 - \$100.000	1	11,1%	0	0,0%	8	11,0%	13	26,5%	7	17,1%	4	11,1%
Entre \$100.001 - \$150.000	1	11,1%	1	1,7%	1	1,4%	13	26,5%	7	17,1%	3	8,3%
Entre \$150.001 - \$300.000	0	0,0%	0	0,0%	2	2,7%	7	14,2%	10	24,4%	6	16,7%
Entre \$300.001 - \$500.000	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,0%	5	12,2%	6	16,7%
Entre \$500.001 - \$1.000.000	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,4%	2	5,6%
Más de \$1.000.000	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	8,3%
No tiene deudas	0	0,0%	1	1,7%	1	1,4%	1	2,0%	0	0,0%	1	2,8%
TOTAL	9	100%	59	100,0%	73	100,0%	49	100,0%	41	100,0%	36	100,0%

Fuente: Elaboración propia

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Nivel de Ingreso y Endeudamiento

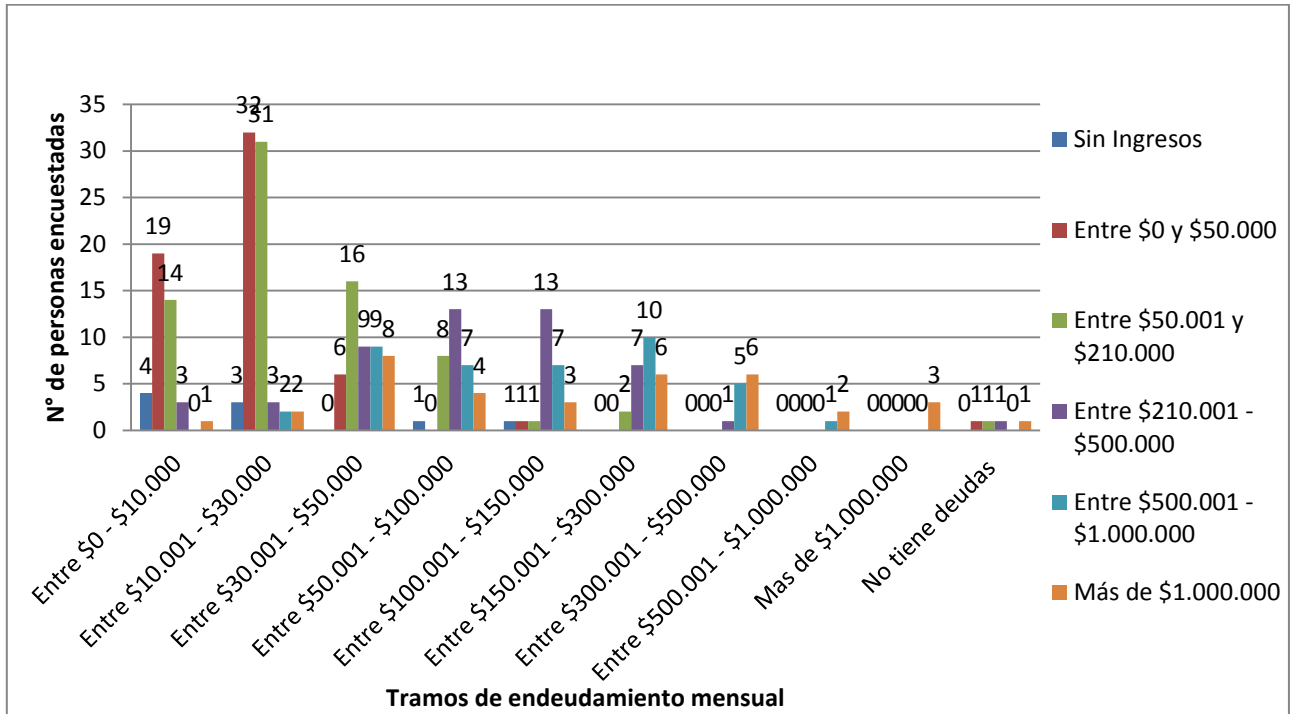


Gráfico 12.

Para las personas que no tienen ingresos mensuales, los niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 77,7%, 22,2% y 0% respectivamente. El porcentaje más alto se presenta dentro del tramo que va desde \$0 - \$10.000 con un 44,4%, es decir poseen un **nivel de endeudamiento bajo**.

Para las personas que tienen un ingreso promedio mensual de \$0 hasta \$210.000, los niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 96,6%, 1,7% y 0% respectivamente. Este nivel de ingreso es el que posee una mayor representatividad del universo de encuestados con un número de 132 personas en total, y evidencian una concentración de **nivel de endeudamiento bajo**, ya que los porcentajes más altos de endeudamiento se presentan entre \$10.001 - \$30.000. Para las personas que poseen ingresos entre \$0 - \$ 50.000 y entre \$50.001 - \$210.000 sus porcentajes son 54,4% y 42,5% respectivamente.

Para las personas que tienen un ingreso promedio mensual de \$210.001 hasta \$500.000, los niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 30,6%, 67,2% y 14,6%

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

respectivamente. Los encuestados poseen en mayor medida un **nivel de endeudamiento medio** que varía entre \$50.001 - \$100.000 y \$100.001 - \$150.000, con un mismo porcentaje del 26,5% dentro de cada tramo.

Para las personas que tienen un ingreso promedio mensual de \$500.001 a más de \$1.000.000, los niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 30,6%, 36,1% y 30,6% respectivamente. Los encuestados con este nivel de ingresos tienen un **nivel de endeudamiento medio**, ya que su porcentaje más significativo con un 24,4% oscila en su mayoría entre \$150.001 - \$300.000. Para que para el caso de las personas que poseen ingresos de más de \$1.000.000 poseen principalmente **niveles de endeudamiento bajo**, por tener el mayor porcentaje con un 22,2% entre el tramo que va desde \$30.001 - \$50.000.

4.5.4.1 Análisis de Independencia

Tabla 8: Pearson's Chi-squared test: Nivel de Ingreso y Endeudamiento

X-squared	p-value
123.6871	2.2e-16

Fuente: Elaboración propia

La tabla 8 permite apreciar el resultado de Pearson's Chi-squared test, donde p-value (0.000000000000000022) es menor a 0.05, lo cual determina que se rechaza la hipótesis nula (Ho)

Ho: Variables son Independientes

Y no se puede rechazar la Hipótesis alterna (Ha)

Ha: Variables no son Independientes

Por lo tanto, existe relación entre el variable nivel de Ingreso y endeudamiento, es decir, las variables no son independientes.

**UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

A través de estos resultados obtenidos en la tabla 7 y gráfico 12, se puede deducir que en general las personas tienden a endeudarse moderadamente y acorde a su nivel de ingreso, es decir, las personas con un niveles de ingresos bajos se endeudan mayormente en un nivel bajo, y aquellas personas con un nivel de ingreso medio se endeudan mayormente en un nivel medio. No así las personas de un nivel de ingreso más alto, quienes tienden a endeudarse en menores cantidades.

4.5.5 Relación entre Estado de Ánimo con Endeudamiento

Dentro de las variables independientes, para efectos de esta investigación se tiene que el estado de ánimo es una variable significativa a considerar en la influencia que tiene esta sobre el endeudamiento mensual de las personas encuestadas. La cual se aprecia continuación en tabla 9 y gráfico 13.

Tabla 9: Estado de Ánimo y Endeudamiento

N°	1		2		3		4		5		6	
Estados de Ánimo	Alegre		Ansioso		Eufórico		Enojado		Angustiado		Insatisfecho	
Tramos de Endeudamiento Mensual	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Entre \$0 - \$10.000	21	15,3%	5	9,4%	7	21,9%	4	17,4%	5	33,3%	5	16,1%
Entre \$10.001 - \$30.000	36	26,3%	16	30,2%	10	31,3%	8	34,8%	3	20,0%	6	19,4%
Entre \$30.001 - \$50.000	27	19,7%	8	15,1%	6	18,8%	6	26,1%	3	20,0%	9	29,0%
Entre \$50.001 - \$100.000	20	14,6%	9	17,0%	4	12,5%	2	8,7%	1	6,7%	4	12,9%
Entre \$100.001 - \$150.000	10	7,3%	4	7,5%	1	3,1%	2	8,7%	1	6,7%	4	12,9%
Entre \$150.001 - \$300.000	15	10,9%	7	13,2%	4	12,5%	1	4,3%	2	13,3%	3	9,7%
Entre \$300.001 - \$500.000	3	2,2%	1	1,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Entre \$500.001 - \$1.000.000	1	0,7%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Más de \$1.000.000	2	1,5%	2	3,8%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
no tiene deudas	2	1,5%	1	1,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total	137	100,0%	53	100,0%	32	100,0%	23	100,0%	15	100,0%	31	100,0%

Fuente: Elaboración propia

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Estado de Ánimo y Endeudamiento

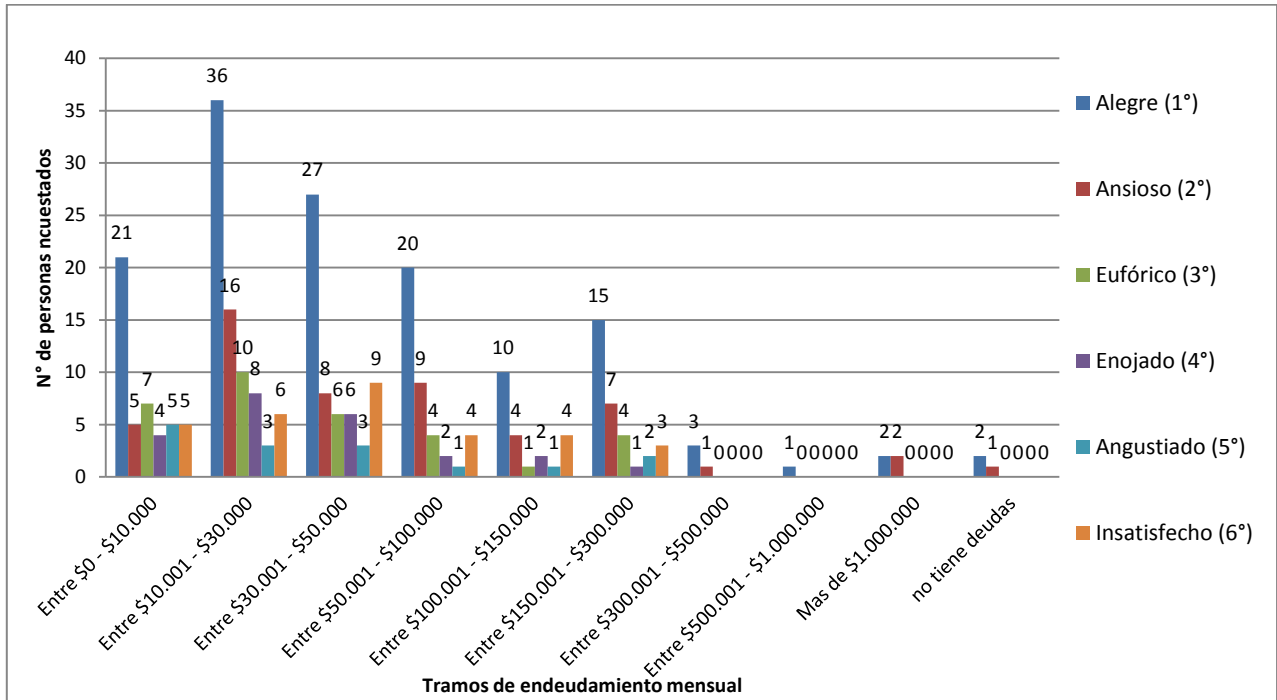


Gráfico 13.

Para las personas que su estado de ánimo N°1 recurrente es alegre, los niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 61,3%, 32,8% y 4,4% respectivamente. En primer lugar se encuentra el estado de ánimo alegre con 137 personas, donde la mayor parte que es un 26,3% de las personas encuestadas, se identifican con este estado de ánimo y poseen un **nivel de endeudamiento bajo** que va desde \$10.001 a \$30.000.

Para las personas que su estado de ánimo N°2 recurrente es ansioso, los niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 54,7%, 37,7% y 5,7% respectivamente. En el segundo lugar está ansioso que se encuentra en el mismo nivel de endeudamiento (\$10.001 a \$30.000), lo mismo ocurre con eufórico y enojado. Mientras que angustiado, el mayor porcentaje que pertenece a este estado de ánimo (33,3%) se concentra en el primer tramo que va desde \$0 hasta \$10.000.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Para las personas que su estado de ánimo N°3 recurrente es eufórico, los niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 72%, 28,1% y 0% respectivamente.

Para las personas que su estado de ánimo N°4 recurrente es enojado, los niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 78,3%, 21,7% y 0% respectivamente.

Para las personas que su estado de ánimo N°5 recurrente es angustiado, los niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 73,3%, 26,7% y 0% respectivamente.

Para las personas que su estado de ánimo N°6 recurrente es insatisfecho, los niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 64,5%, 35,5% y 0% respectivamente.

En el estado de ánimo insatisfecho, ya no se encuentra en el mismo tramo que los anteriores, ya que el 29% de los encuestados se concentran en el tramo que va desde \$30.001 a \$50.000 mensual.

Es necesario dejar en claro que a partir del segundo estado de ánimo (ansioso) las personas se inclinan más por ningún estado de ánimo, por lo tanto de todos los estados de ánimos presentados el con mayor frecuencia es alegre, dejando a los demás con una menor participación y que poseen un nivel de endeudamiento bajo.

4.5.5.1 Análisis de Independencia

Tabla 10: Pearson's Chi-squared test: Estado de Ánimo y Endeudamiento

X-squared	p-value
39.7623	0.9261

Fuente: Elaboración propia

La tabla 10 permite apreciar el resultado de Pearson's Chi-squared test, donde p-value (0.9261) es mayor a 0.05, lo cual determina que se acepta la hipótesis nula (H₀)

H₀: Variables son Independientes

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Por lo tanto, no existe relación entre el variable estado de ánimo y endeudamiento, es decir, las variables son independientes.

4.5.6 Nivel de asociación de las variables relacionadas

Tabla 11: Asociación de las variables relacionadas

Variables Relacionadas	Phi-Coefficient	Contingency Coeff	Cramer's V	Orden de Asociación
Nivel de Ingreso	0.681	0.563	0.393	1°
Estado Civil	0.416	0.384	0.24	2°
Nivel de Educación	0.385	0.359	0.222	3°

Fuente: Elaboración propia

A partir de los resultados presentados en la tabla 11, se aprecia el nivel de asociación que tiene cada variable con el nivel de endeudamiento de los sujetos de la investigación. Entre más altos son estos indicadores implican una mayor asociación entre las variables. Por lo tanto, se observa que la variable con más asociación es el nivel de ingreso, ya que sus indicadores son los más altos en relación a las demás variables, en segundo lugar es el estado civil y finalmente el nivel de educación.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

4.5.7 Relación entre Identificación y Endeudamiento

De la muestra total (267) estadísticamente analizada, ésta se divide en grupos de personas académicas, no académicas y alumnos diurnos y vespertinos. Estos sujetos de la muestra son objeto de una relación importante con los distintos tramos de endeudamiento mensual que le corresponde a cada uno de ellos, la cual se observa en la tabla 12 y gráfico 14.

Tabla 12: Identificación y Endeudamiento

Identificación:	Académico		No Académico		Alumno Diurno		Alumno Vespertino	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Tramos de Endeudamiento Mensual								
Entre \$0 - \$10.001	0	0	0	0	0	0	0	0
Entre \$10.001 - \$30.000	1	4,2%	2	7,7%	39	25,0%	2	3,3%
Entre \$30.001 - \$50.000	8	33,3%	4	15,4%	67	42,9%	3	5,0%
Entre \$50.001 - \$100.000	2	8,3%	6	23,1%	27	17,3%	9	15,0%
Entre \$100.001 - \$150.000	2	8,3%	6	23,1%	14	9,0%	11	18,3%
Entre \$150.001 - \$300.000	4	16,7%	5	19,2%	2	1,3%	16	26,7%
Entre \$300.001 - \$500.000	3	12,5%	3	11,5%	4	2,6%	12	20,0%
Entre \$500.001 - \$1.000.000	2	8,3%	0	0,0%	0	0,0%	5	8,3%
Más de \$1.000.000	1	4,2%	0	0,0%	1	0,6%	1	1,7%
No tiene deudas	1	4,2%	0	0,0%	2	1,3%	1	1,7%
Total	24	100,0%	26	100,0%	156	100,0%	60	100,0%

Fuente: Elaboración propia

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Identificación y Endeudamiento

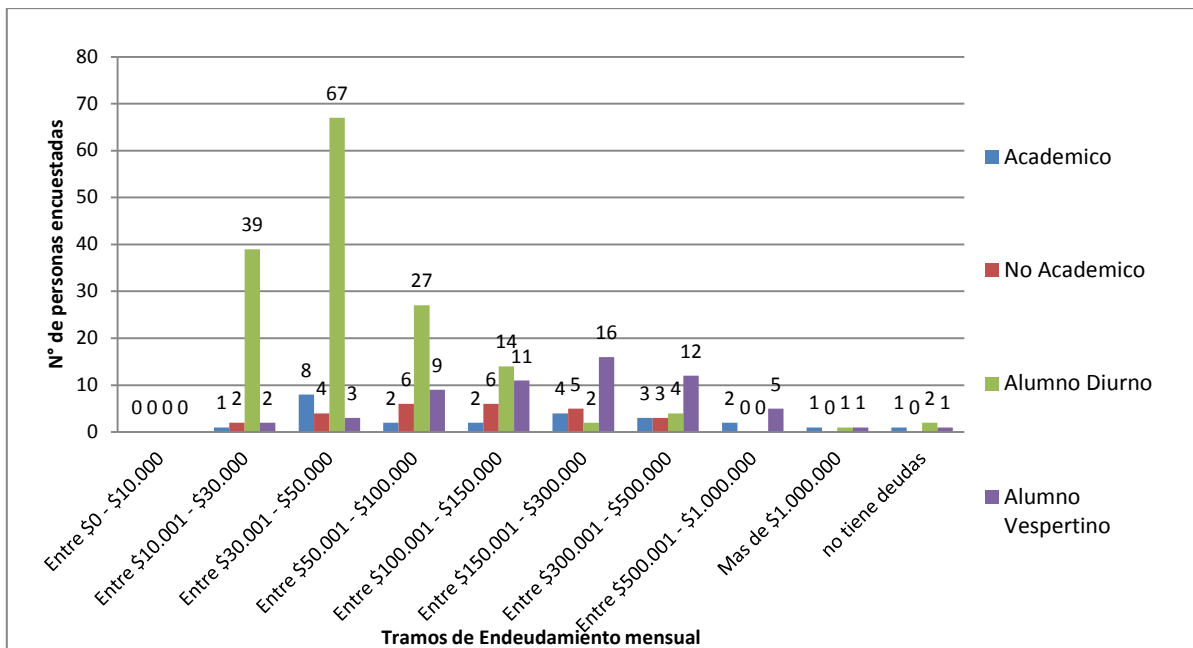


Gráfico 14.

Los académicos, que tienen niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 37,5%, 33,3% y 25% respectivamente. Dentro del universo de personas encuestadas, un total de 24 de éstas se identificaron como funcionarios académicos, y su tramo de endeudamiento de mayor concentración con un porcentaje del 33,3% va desde los \$30.001 - \$50.000 mensual, lo cual es catalogado para efectos de esta investigación dentro de los **niveles de endeudamiento bajo**. Por otro lado ya dentro de un término medio-alto de endeudamiento, se tienen dos tramos entre \$150.001 - \$300.000 y \$300.001 - \$500.000, en los cuales en conjunto abarcan un 29,2% del total de los funcionarios académicos. Estos porcentajes bajan considerablemente en los tramos extremos del estudio, tanto en aquellos que no poseen deuda alguna, como en los que están inmersos en un alto grado de endeudamiento, sea este superior a \$1.000.000, los cuales corresponden solo a un 4,2% de los académicos encuestados para cada uno de los casos.

Los no académicos, que tienen niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 23,1%, 65,4% y 11,5% respectivamente. Del total de 26 personas identificadas como funcionarios no académicos, se observa una marcada representatividad de un **nivel de**

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

endeudamiento medio, ya que está representado en su mayoría por los tramos entre \$50.001 - \$100.000 y \$100.001 - \$150.000 cada uno de ellos con un 23,1% respectivamente. Por lo demás, se logra determinar que prácticamente estos carecen de un nivel de endeudamiento alto, el cual solo se encuentra representado por el tramo que va de los \$300.000 a los \$500.000 que cuenta con tres personas equivalentes al 11,5% del total.

Los alumnos diurnos, que tienen niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 67,9%, 27,6% y 2,6% respectivamente. Del total de 157 personas de la muestra que fueron identificadas como alumnos(as) diurnos(as), se desprende una mayor concentración en el **nivel de endeudamiento bajo**, que es representado por los tramos que van desde \$30.001 - \$50.000, y \$10.001 - \$30.000, los cuales en conjunto poseen un 67,9% del total, destacando el tramo entre \$30.001 - \$50.000, el que es el más reiterativo con un 42,9% del total. El lado contrario a esto, lo representan los niveles alto y nulo de endeudamiento dentro del alumnado diurno los que se observan con escasa frecuencia, y que se ven representados tan solo por un 0,6% y 1,3% del total respectivamente.

Los alumnos vespertinos, que tienen niveles de endeudamiento bajo, medio y alto, tienen porcentajes 8,3%, 60% y 30% respectivamente. Un total de 60 personas de la muestra fueron identificadas como alumnos(as) vespertinos(as), dentro de ellos se evidencia una marcada tendencia a poseer un **nivel de endeudamiento medio**, destacando como el tramo más recurrente el que va desde \$100.001- \$150.000, con un 26,7% del total. Por otro lado en los tramos de mayor endeudamiento, el que va desde \$500.001 - \$1.000.000 y aquel superior a \$1.000.000, se observa una caída porcentual, siendo éstos solo representados en un 1,7% cada uno.

Como se pudo observar para el caso de los encuestados identificados como académicos, sus niveles de endeudamientos tienden a ser principalmente de nivel bajo, a diferencia de las personas no académicas que sus niveles de endeudamiento se presentan dentro de un nivel medio. Para el caso de los alumnos diurnos sus más altos porcentajes de deudas se

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

presentan en un nivel de endeudamiento bajo, mientras que los alumnos vespertinos se endeudan mayormente en un nivel medio.

4.6 Relaciones con variables, características y condiciones de los sujetos de la investigación

Análisis desde la perspectiva género y endeudamiento, con las demás variables, características y condiciones de los sujetos de la investigación. Con el fin de obtener comparaciones o relaciones por género de todas las personas encuestadas.

4.6.1 Relación de endeudamiento, género y estado civil.

En la tabla 13 se podrá observar cual es el nivel de endeudamiento mensual que poseen con sus tarjetas comerciales y/o bancarias de crédito, las personas ya sean: casadas, solteras, divorciadas y convivientes, y las diferencias que existen entre hombre y mujeres.

Tabla 13: Endeudamiento, género y estado civil

Estado Civil	Casado(a)		Soltero(a)		Divorciado(a)		Conviviente(a)	
	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M
Tramos de Endeudamiento Mensual								
Entre \$0 - \$10.000	3,7	3,8	19,5	20	0	0	0	8,3
Entre \$10.001 - \$30.000	0	11,5	31,7	37,3	0	0	33,3	8,3
Entre \$30.001 - \$50.000	22,2	15,4	23,2	13,6	0	25	16,7	16,7
Entre \$50.001 - \$100.000	18,5	7,7	11	8,2	0	50	33,3	33,3
Entre \$100.001 - \$150.000	7,4	30,8	3,7	9,1	0	0	16,7	16,7
Entre \$150.001 - \$300.000	22,2	15,4	6,1	8,2	0	0	0	8,3
Entre \$300.001 - \$500.000	18,5	7,7	1,2	2,7	0	0	0	8,3
Entre \$500.001 - \$1.000.000	7,4	0	1,2	0	0	0	0	0
Más de \$1.000.000	0	3,8	1,2	0	0	25	0	0
No tiene deudas	0	3,8	1,2	0,9	0	0	0	0
Total	99,9	99,9	100	100	0	100	100	99,9

Fuente: Elaboración propia

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Se puede observar que del total de personas que se encuentran casadas, existen dos tramos de endeudamiento mensual que posee el mismo porcentaje de participación y que llega a ser el más alto dentro del 100% de los **hombres**, con un 22,2 % en el tramo que va desde \$30.001 - \$50.000 y el de \$150.001 - \$300.000, dando muestra de un **nivel de endeudamiento bajo y medio**, mientras que en el total de las **mujeres** el tramo de deuda que tiene mayor frecuencia con un porcentaje del 30,8%, es el que va desde \$100.001 - \$150.000, lo cual indica que sus **niveles de endeudamiento son medios**. También es interesante destacar que no existe ningún hombre casado que no tiene deudas, en cambio en las mujeres casadas solo el 3.8% no tiene deudas mensuales.

Para el caso de las personas encuestadas que se encuentran solteras, ocurre que tanto los **hombres** como las **mujeres** poseen en mayor cantidad un porcentaje del 31,7% y 37,3% respectivamente, dentro del tramo de deuda que va desde \$10.001 - \$30.000, en general sus porcentajes más altos dentro de un **nivel de endeudamiento bajo**.

En cuanto a las personas que conviven, sucede que dentro del total de los **hombres** sus mayores porcentajes se reiteran dentro de dos tramos, entre \$10.001 - \$30.000 y \$50.001 - \$100.000 con un porcentaje del 33,3%, es decir, poseen principalmente un **nivel de endeudamiento bajo-medio**. Al igual que los hombres, las **mujeres** también tienen su mayor porcentaje dentro del tramo que va desde \$50.001 - \$100.000, y que además se clasifica como **nivel de endeudamiento medio**. Por otro lado, se observa dentro de la tabla, de que los hombres no tienen ninguna deuda de nivel alto, mientras que las mujeres si las tienen pero en un menor porcentaje de un 8,3%, que va desde \$300.001 - \$500.000.

Para el caso de los encuestados que se encuentran divorciados(as), se aprecia que no existe ningún **hombre** divorciado, por ende, no se puede hacer una comparación entre ambos géneros. Mientras que para el caso de las **mujeres**, si existen personas que se encuentran divorciadas, y de ellas el porcentaje más alto, con un 50%, se encuentra presente dentro del siguiente tramo entre \$50.001 - \$100.000, lo cual indica que poseen un **nivel de endeudamiento medio**. Sin embargo, ellas poseen el mismo porcentaje dentro de los

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

niveles de endeudamiento bajo y alto, con un 25%, entre 30.001 - \$50.000 y más de \$1.000.000 respectivamente.

4.6.2 Relación de endeudamiento, género y nivel de educación.

En la siguiente tabla 14 se puede observar los distintos tramos de endeudamiento mensual contraídos con tarjetas comerciales y/o bancarias de crédito, para las mujeres y hombres que poseen o están cursando los siguientes niveles de educación:

Tabla 14: Endeudamiento, género y nivel de educación

Nivel de Educación	Media Completa		Centro de Formación Técnica		Universitaria Completa		Universitaria Incompleta		Post Grado	
	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M
Tramos de Endeudamiento Mensual										
Entre \$0 - \$10.000	0	0	0	0	0	0	20,2	21,4	0	0
Entre \$10.001 - \$30.000	0	0	25	0	25	10	29,8	39,3	4,5	0
Entre \$30.001 - \$50.000	0	0	0	11,1	0	30	21,4	13,4	36,4	17,6
Entre \$50.001 - \$100.000	0	50	25	33,3	25	30	15,5	6,2	4,5	11,8
Entre \$100.001 - \$150.000	0	25	0	33,3	0	10	6	8,9	4,5	29,4
Entre \$150.001 - \$300.000	100	25	0	0	25	10	4,8	7,1	22,7	23,5
Entre \$300.001 - \$500.000	0	0	50	22,2	0	10	1,2	1,8	13,6	5,9
Entre \$500.001 - \$1.000.000	0	0	0	0	25	0	0	0	9,1	0
Más de \$1.000.000	0	0	0	0	0	0	0	0,9	4,5	5,9
No tiene deudas	0	0	0	0	0	0	1,2	1,9	0	5,9
Total	100	100	100	99,9	100	100	100	99,9	99,8	100

Fuente: Elaboración propia

Del total de **los hombres** que posee la enseñanza media completa, el 100% de ellos se concentra solo en un tramo, que va desde \$150.001 - \$300.000, y por ende poseen **un nivel de endeudamiento medio**. Para el caso de las **mujeres** sus niveles de deudas se encuentran presentes principalmente dentro de los tres tramos considerados como **nivel de**

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

endeudamiento medio, encontrándose el porcentaje más alto con un 50%, dentro del tramo que va desde \$50.001 - \$100.000.

En cuanto al nivel de educación centro de formación técnica, en el caso de los **hombres** su porcentaje más alto con un 50% se encuentra ubicado dentro del tramo que va desde \$300.001 - \$500.00, considerado como un **nivel de endeudamiento alto**. Por otro lado, el mayor porcentaje de deuda que poseen las **mujeres** con un 33,3%, se repite en dos tramos, entre \$50.001 - \$100.000 y \$100.001 - \$150.000, los cuales son considerados para efecto del estudio como un **nivel de endeudamiento medio**.

De las personas que tienen la educación universitaria completa, se observa que del 100% de los **hombres**, sus porcentajes de deudas se encuentran de igual forma repartidos entre los tres **niveles de endeudamiento bajo, medio y alto**, y en un mismo porcentaje (25%), por ende, tales resultados muestran que en el caso de los hombres sus deudas son variables. Mientras que en las **mujeres** su porcentaje de endeudamiento más alto con un 30% se concentra dentro de dos tramos, entre \$30.001 - \$50.000 y \$50.001 - \$100.000 denominados como **nivel de endeudamiento bajo y medio** respectivamente.

En cuanto a las personas con educación universitaria incompleta, tanto los **hombres** como las **mujeres** poseen sus mayores porcentajes dentro del mismo tramo identificado como **nivel de endeudamiento bajo**, siendo el mayor porcentaje en los hombres un 29,8% y en las mujeres un 39,4% dentro del tramo que va desde \$10.001 - \$30.000.

En relación al nivel de educación post grado, en el caso de los **hombres** su porcentaje más alto se presenta dentro del tramo que va desde \$30.001 - \$50.000, considerado como un **nivel de endeudamiento bajo**, con un porcentaje del 36,4%, mientras que en las **mujeres** su porcentaje más alto se encuentra dentro del tramo que va desde \$100.001 - \$150.000, con un porcentaje del 29,4%, considerado como **nivel de endeudamiento medio**. En cuanto a los tramos de deudas más altos, los hombres y mujeres si poseen deudas entre \$300.001 y más de \$1.000.000, siendo mayor el porcentaje en los hombres.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

4.6.3 Relación de endeudamiento, género y nivel de Ingresos.

En la siguiente tabla 15 se puede observar los distintos tramos de endeudamiento mensual contraídos con tarjetas comerciales y/o bancarias de crédito, para las mujeres y hombres que poseen distintos niveles de ingresos, ya sea, nivel de ingreso bajo, medio y alto.

Tabla 15: Endeudamiento, género y nivel de ingresos

Tramo de Ingreso mensual	Sin Ingresos		Entre \$0 - \$50.000		Entre \$50.001 - \$210.000		Entre \$210.001 - \$500.000		Entre \$500.001 - \$1.000.000		Más de \$1.000.000	
	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M
Tramos de Endeudamiento Mensual												
Entre \$0 - \$10.000	25	60	30	33,3	20,6	17,9	12,5	3	0	0	4	0
Entre \$10.001 - \$30.000	50	20	50	56,4	35,3	48,7	12,5	3	0	8	8	0
Entre \$30.001 - \$50.000	0	0	15	7,7	26,5	17,9	12,5	21,2	31,2	16	28	9,1
Entre \$50.001 - \$100.000	25	0	0	0	14,7	7,7	31,2	24,2	12,5	20	12	9,1
Entre \$100.001 - \$150.000	0	20	0	2,6	0	2,6	12,5	33,3	25	12	0	27,3
Entre \$150.001 - \$300.000	0	0	0	0	2,9	2,6	18,8	12,1	12,5	32	20	9,1
Entre \$300.001 - \$500.000	0	0	0	0	0	0	0	3	12,5	12	16	18,2
Entre \$500.001 - \$1.000.000	0	0	0	0	0	0	0	0	6,2	0	8	0
Más de \$1.000.000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	18,2
No tiene deudas	0	0	5	0	0	2,6	0	0	0	0	0	9,1
Total	100	100	100	100	100	100	100	99,8	99,9	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

Para el caso de las personas que no poseen ningún tipo de ingresos, tanto para los **hombres** como para las **mujeres** sus porcentajes más altos se presentan dentro de los tramos considerados como **nivel de endeudamiento bajo**. En el caso de los hombres su mayor porcentaje con un 50%, se encuentra dentro del tramo que va desde los \$10.001 - \$30.000, mientras que en las mujeres su mayor porcentaje es del 60%, y se presenta dentro del tramo que va desde los \$0 - \$10.000.

En cuanto a los encuestados que tienen ingresos entre \$0 - \$ 50.000, las deudas que poseen los **hombre y mujeres** es más bien de **un nivel de endeudamiento bajo**, ya que se manifiesta dentro del mismo tramo para ambos, entre \$10.001 - \$30.000 con un porcentaje

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

de 50% y 56,4% respectivamente, es decir tanto los hombres como las mujeres presentan porcentajes casi similares, no existiendo grandes diferencias entre ellos.

Dentro de las personas que poseen ingresos entre \$50.001 - \$210.000, tanto los **hombres** como las **mujeres** poseen un **nivel de endeudamiento bajo**, ya que sus mayores porcentajes de un 35,3% y 48,7% respectivamente, se presentan dentro del mismo tramo entre \$10.001 - \$30.000. Cabe destacar que de las personas que poseen estos niveles de ingresos, existe un porcentaje de un 2,6% de mujeres que no tienen ninguna deuda, mientras que en los hombres el 100% de ellos si posee algún tipo de deuda.

Dentro de las personas que tienen ingresos entre \$210.001 - \$500.000, el porcentaje más alto de los **hombres** con un 31,8% y **mujeres** con un 33,3% se presentan dentro de los tramos \$50.001 - \$100.000 y \$100.001 - \$150.000 respectivamente, dentro de los cuales ambos son considerados como **nivel de endeudamiento medio**.

Para el caso de las personas que poseen ingresos entre \$500.001 - \$1.000.000 y que para efectos de esta investigación es considerado como un nivel de ingreso alto. El mayor porcentaje de **hombres** está concentrado en el tramo de deuda que va desde \$30.001 - \$50.000 con un 31,2% de participación, considerado como **nivel de endeudamiento bajo**. Mientras que en las **mujeres** el mayor porcentaje se encuentra en el tramo que va desde \$150.001 - \$300.000 de deuda mensual, presentando un **nivel de endeudamiento medio**.

Las personas encuestadas que tienen un ingreso superior a \$1.000.000 mensual, los **hombres** tienen un nivel de deuda mayor en el tramo que va desde \$30.001 - \$50.000 con un 28%, considerado como **nivel de endeudamiento bajo**. Por otro lado, en las **mujeres** el mayor porcentaje de deudas se encuentra en el tramo que va desde \$100.001 - \$150.000 mensual con un 27,3% de participación, denominado para efectos de este estudio como un **nivel de endeudamiento medio**. Es importante mencionar que un 4% de los hombres encuestados tiene deudas similares a la cantidad de sus ingresos, por lo tanto, se puede indicar que los hombres que tienen un sueldo más alto tienen un menor nivel de deudas comparado con sus ingresos mensuales. Mientras que a diferencia de los hombres el 18,2% de ellas tienen deudas superiores a \$1.000.000 mensual. Es posible deducir que las mujeres

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

que tienen un ingreso alto, tienen un mayor nivel de deudas y existe un porcentaje considerable donde tienen deudas en la misma cantidad que sus ingresos mensuales.

Según los datos analizados con anterioridad, se puede apreciar que para el caso de las personas que no poseen ingresos y aquellas que poseen ingresos de un nivel bajo (entre \$0-\$210.000), se presenta la misma situación, ya que la mayor parte de los **hombres** y **mujeres** concentran sus deudas mensuales dentro de un **nivel de endeudamiento bajo**, además ambos géneros no tienen deudas de un nivel alto, lo cual indica que a medida que sus ingresos son nulos o bajos, los encuestados optan endeudarse de una manera moderada.

Para el caso de las personas que poseen ingresos de nivel medio (entre \$210.001 - \$500.000), en **ambos géneros** ocurre que poseen mayormente un **nivel de endeudamiento bajo**. Mientras que en el caso de las personas con un nivel de ingreso alto (entre \$500.001 - \$1.000.000), **ambos géneros** presentan un **nivel de endeudamiento medio**. Otra situación ocurre para el caso de las personas con ingresos de más de \$1.000.000 consideradas como un nivel de ingreso alto, ya que la mayor parte de los hombres poseen deudas de un nivel bajo, mientras que los hombres las tienen pero mayormente en un nivel medio.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

4.6.4 Relación de endeudamiento, género y estado de ánimo.

Con respecto a la variable estado de ánimo, dentro de las preguntas de la encuesta realizada, se pedía que se ordenara en una escala del 1 al 6, sobre el estado de ánimo más recurrente al momento de realizar compras con tarjetas comerciales y/o bancarias de crédito. En la tabla 16 se presentan estos resultados vinculándolos con la variable nivel de endeudamiento mensual de los individuos.

Tabla 16: endeudamiento, género y estado de ánimo

Lugar	1°		2°		3°		4°		5°		6°	
Estado de Ánimo	Alegre		Ansioso		Eufórico		Enojado		Angustiado		Insatisfecho	
Tramo de endeudamiento mensual	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M
Entre \$0 - \$10.000	18,2	13,4	14,3	6,2	23,5	18,8	18,2	16,7	60	20	20	12,5
Entre \$10.001 - \$30.000	21,8	29,3	23,8	34,4	23,5	37,5	36,4	33,3	20	20	13,3	25
Entre \$30.001 - \$50.000	20	19,5	14,3	15,6	5,9	12,5	27,3	25	0	30	33,3	25
Entre \$50.001 - \$100.000	14,5	14,6	19	15,6	5,9	18,8	9,1	8,3	0	10	13,3	12,5
Entre \$100.001 - \$150.000	3,6	9,8	4,8	9,4	5,9	0	0	16,7	20	0	6,7	18,8
Entre \$150.001 - \$300.000	12,7	9,8	14,3	12,5	17,6	6,2	9,1	0	0	20	13,3	6,2
Entre \$300.001 - \$500.000	5,5	0	4,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Entre \$500.001 - \$1.000.000	1,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Más de \$1.000.000	0	2,4	0	6,2	0	6,2	0	0	0	0	0	0
No tiene deudas	1,8	1,2	4,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la variable estado de ánimo, dentro de las preguntas de la encuesta realizada, se pedía que se ordenara en una escala del 1 al 6, sobre el estado de ánimo más recurrente al momento de realizar compras con tarjetas comerciales y/o bancarias de crédito. Los resultados fueron los siguientes:

Los estados de ánimo alegre (1°), ansioso (2°), eufórico (3°) y enojado (4°) tienen un porcentaje similar, donde la mayor parte de los encuestados de **ambos** géneros poseen un **nivel de endeudamiento bajo** que va desde \$10.001 - \$30.000 mensual, en el caso de las

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

mujeres un promedio del 33,6% y en los hombres un 26,4%. También, se presentan resultados tales como, que en los tres primeros estados de ánimo más recurrentes, las mujeres tienen deudas superior a \$1.000.000 mensual con un 2,4%, 6,2% y 6,2% respectivamente, mientras que los hombres no poseen este monto de endeudamiento considerado alto.

Para el caso de los estados de ánimo angustiado e insatisfecho, que quedan en los últimos lugares por parte de las personas encuestadas, los porcentajes más altos se mantienen en los tramos de endeudamiento bajo que va desde \$0 a \$50.000 mensual. Aquí, se observa una diferencia contraria a los estados de ánimo anteriormente mencionados, donde los **hombres** tienen un mayor porcentaje (60% y 33.3%) respecto de las **mujeres** (30% y 25) en los tramos mencionados considerados como un **nivel de endeudamiento bajo**.

Es necesario destacar que las personas de ambos géneros, a la hora de comprar con sus tarjetas, ya sean comerciales o bancarias de crédito, que poseen un estado de ánimo alegre, un 1,8% (hombres) y un 1,2% (mujeres) no poseen deudas en el período respectivo a la encuesta.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

4.6.5 Relación de endeudamiento, género y número de tarjetas comerciales y/o bancarias de crédito.

- **Comerciales**

A partir de la tabla 17 se podrá observar: Que del total de tarjetas comerciales que posee cada persona encuestada (Expresado en porcentaje), ya sea de género masculino o femenino, en cuál de todos los tramos se encuentra presente el mayor porcentaje de endeudamiento que poseen ambos géneros, ya sea en un nivel de endeudamiento bajo, medio o alto.

Tabla 17: endeudamiento, género y número de tarjetas comerciales.

N° de tarjetas Comerciales	0		1		2		3		4		5		Más de 5	
	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M
Tramos de Endeudamiento Mensual														
Entre \$0 - \$10.000	0	20	22,2	27,9	7,7	7,4	22,2	5	14,3	0	0	0	0	0
Entre \$10.001 - \$30.000	20	20	31,1	44,1	19,2	29,6	16,7	15	28,6	9,1	0	0	33	14,3
Entre \$30.001 - \$50.000	26,7	20	22,1	13,2	34,6	18,5	5,6	25	14,3	0	0	11	33	0
Entre \$50.001 - \$100.000	20	20	11,1	5,9	15,4	14,8	16,7	20	14,3	0	0	22	0	14,3
Entre \$100.001 - \$150.000	6,7	10	4,4	5,9	7,7	14,8	5,6	10	0	64	0	11		14,3
Entre \$150.001 - \$300.000	6,7	10	2,2	1,5	11,5	14,8	16,7	5	14,3	9,1	100	33	33	42,9
Entre \$300.001 - \$500.000	6,7	0	2,2	0	0	0	16,7	15	14,3	9,1	0	11	0	14,3
Entre \$500.001 - \$1.000.000	6,7	0	2,2	0	3,8	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Más de \$1.000.000	0	0	2,2	0	0	0	0	5	0	9,1	0	0	0	0
No tiene deudas	6,7	0	0	1,5	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0
Total	100	100	99,8	100	99,9	99,9	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

Del total de los hombres y mujeres que dicen no poseer ninguna tarjeta comercial, el mayor porcentaje de los **hombres** con un 26,7%, poseen deudas mayormente de **nivel bajo** y entre \$30.001 - \$50.000. Mientras que el mayor porcentaje de las **mujeres** tienen principalmente deudas **de nivel bajo y medio**, ya que un 20% se reitera dentro de estos tramos. Además se puede apreciar una gran diferencia entre ambos géneros, ya que el género masculino no posee ninguna deuda de nivel alto, al contrario de las mujeres que un 6,7% de ellas posee deudas por montos más altos, que van desde \$300.000 – \$1.000.000 mensuales.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

De las personas que poseen sólo una tarjeta comercial, un mayor porcentaje de las **mujeres** con un 44,1% y de los **hombres** con un 31,1%, poseen deudas que se manifiestan dentro de los tramos diferenciados como **nivel de endeudamiento bajo**, con deudas de entre \$10.001 - \$30.000, en general los mayores porcentajes de las personas se encuentran presentes dentro de estos primeros tramos de deuda.

Del total de **mujeres** y **hombres** que poseen dos tarjetas comerciales, el mayor porcentaje de ellos, con un 29,6% y 34,6% respectivamente, poseen un **nivel de endeudamiento bajo**.

Del total de los encuestados hombres y mujeres que poseen tres tarjetas comerciales, sus porcentajes más significativos tanto en el **género masculino** con un 22,2% y **el género femenino** con un 25%, se encuentran presentes dentro de los primeros tramos, lo cual indica que las personas que tienen esta cantidad de tarjetas se encuentran **endeudados en un nivel bajo**.

Del total de los **hombres** que poseen un número de cuatro tarjetas comerciales, el porcentaje más alto con un 28,6%, posee deudas entre \$0 - \$10.000, lo cual indica que tiene en mayor cantidad **deudas de un nivel bajo**, mientras que en el caso de las **mujeres** con un 64% de ellos, que poseen esta cantidad de tarjetas, tienen deudas principalmente entre \$100.001 - \$150.000, es decir tienen deudas de nivel medio.

Del total de las **hombres** que poseen un número de cinco tarjetas comerciales, el 100% de ellos posee solo deudas que van desde \$150.001 - \$300.000, lo cual indica que tiene **deudas de nivel medio**, mientras que en el caso de las **mujeres** su porcentaje más alto se encuentra presente dentro del mismo tramo que en el de las mujeres pero con un 33%. Es decir, al igual que los hombres poseen **deudas de un nivel medio**.

Para el caso de los hombres y mujeres que poseen más de cinco tarjetas comerciales, se da el caso de que del 100% de los **hombres** tienen sus porcentajes distribuidos en una misma proporción con un 33% dentro de los tramos considerados como un **nivel de endeudamiento bajo y medio**. Mientras que en el caso de las **mujeres**, un mayor porcentaje de ellos (42,9%) tienen deudas entre \$150.001 - \$300.000, es decir que tienen **niveles de endeudamiento medio**. Por otro lado, cabe destacar que tanto los hombres

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

como las mujeres ambos que poseen más de cinco tarjetas comerciales no tienen ninguna deuda de nivel alto.

- **Bancarias**

Dentro de la tabla 18 se podrá observar que del total de tarjetas de crédito bancaria que posee cada persona encuestada (expresado en porcentaje) ya sea de género masculino o femenino, en cuál de todos los tramos se encuentra presente el mayor porcentaje de endeudamiento que poseen ambos géneros, ya sea en un nivel de endeudamiento bajo, medio o alto.

Tabla 18: endeudamiento, género y número de tarjetas bancarias

N° de tarjetas Bancarias	0		1		2		3		4		5		Más de 5	
	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M
Entre \$0 - \$10.000	17,2	24,6	19,1	14,3	9,7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Entre \$10.001 - \$30.000	31	50,8	27,7	16,1	19,4	16,7	0	0	0	0	0	0	0	0
Entre \$30.001 - \$50.000	24,1	10,8	23,4	19,6	25,8	11,1	0	8,3	0	100	0	0	0	0
Entre \$50.001 - \$100.000	10,3	4,6	17	16,1	16,1	16,7	0	17	0	0	0	0	0	0
Entre \$100.001 - \$150.000	3,4	6,2	4,3	21,4	3,2	11,1	25	17	50	0	0	0	0	0
Entre \$150.001 - \$300.000	10,3	3,1	6,4	5,4	16,1	27,8	0	33	0	0	0	0	0	0
Entre \$300.001 - \$500.000	3,4	0	2,1	3,6	0	11,1	25	17	50	0	0	0	100	0
Entre \$500.001 - \$1.000.000	0	0	0	0	6,5	0	25	0	0	0	0	0	0	0
Más de \$1.000.000	0	0	0	0	0	5,6	25	8,3	0	0	0	0	0	0
No tiene deudas	0	0	0	3,6	3,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	99,7	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	0	100	0

Fuente: Elaboración propia

Del total de los hombres y mujeres que dicen no poseer ninguna tarjeta de crédito bancaria, un mayor porcentaje del **género masculino** con un 31% y **del género femenino** con un 50,8%, poseen deudas dentro del mismo tramo que van desde \$10.001 - \$30.000, es decir ambos géneros tienen en un mayor porcentaje un **nivel de endeudamiento bajo**.

Para el caso de las personas que poseen solo una tarjeta de crédito bancaria, el porcentaje más alto de los **hombres** con un 27,7%, posee deudas que van entre \$10.001 - \$30.000, lo

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

cual indica que tiene mayormente **deudas de nivel bajo**. Mientras que en las **mujeres** su mayor porcentaje con un 21,4%, se encuentra presente dentro del tramo que va desde \$100.001 - \$150.000, es decir poseen en mayor cantidad **deudas de nivel medio**.

De las personas que poseen dos tarjetas bancarias de crédito, el mayor porcentaje de los **hombres** con 25,8%, poseen deudas entre \$30.001 - \$50.000, es decir, poseen principalmente **deudas de un nivel bajo**. Mientras que un mayor porcentaje de las **mujeres** de un 27,8% tienen deudas entre \$150.001 - \$300.000, presentando un **nivel de endeudamiento medio**.

Para el caso de los encuestados que poseen tres tarjetas bancarias de crédito, dentro de los **hombres** no existe un porcentaje más alto, sino que más bien se presenta una distribución del mismo porcentaje de un 25%, dentro de los tramos clasificados como **nivel de endeudamiento medio** y **nivel de endeudamiento alto**. Mientras que en el caso de las **mujeres** el porcentaje mayor con un 33%, se manifiesta dentro del tramo que va desde \$150.001 - \$300.000, en cual se determina como **nivel de endeudamiento medio**.

En relación a las personas que poseen cuatro tarjetas bancarias de crédito, del 100% de los **hombres**, un 50% de ellos poseen deudas entre \$100.001 - \$150.000 y el otro 50% entre \$300.001 - \$500.000, siendo clasificados los dos tramos como **nivel de endeudamiento medio**. Mientras que del 100% de las **mujeres**, el total de ellas posee deudas dentro de un solo tramo que va desde \$30.001 - \$50.000, es decir ellos poseen **deudas de nivel bajo**.

Para el caso de las personas encuestadas que poseen cinco tarjetas bancarias de crédito, tanto en **hombres** como en **mujeres**, no existe nadie con este número de tarjetas.

Del total de las personas que poseen más de cinco tarjetas bancarias de crédito, sólo los **hombres** poseen este número de tarjetas, y el 100% de ellos presentan deudas solo dentro de un tramo, que va desde \$300.001 - \$500.000, es decir poseen **deudas de nivel medio**.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

4.6.6 Relación de endeudamiento, género y avance en efectivo.

En la tabla 19 se puede observar en qué nivel de endeudamiento se encuentra los hombres y mujeres, que han solicitado alguna vez un avance en efectivo.

Tabla 19: endeudamiento, género y avance en efectivo.

Solicitud de Avance en efectivo		
Tramos de Endeudamiento Mensual	% Hombres	% Mujer
Entre \$0 - \$10.000	13,3	8,5
Entre \$10.001 - \$30.000	26,7	22
Entre \$30.001 - \$50.000	17,8	10,2
Entre \$50.001 - \$100.000	13,3	10,2
Entre \$100.001 - \$150.000	6,7	23,7
Entre \$150.001 - \$300.000	15,6	16,9
Entre \$300.001 - \$500.000	2,2	6,8
Entre \$500.001 - \$1.000.000	4,4	0
Más de \$1.000.000	0	1,7
No tiene deudas	0	0
Total	100	100

Fuente: Elaboración propia

Podemos observar a través de la tabla, que del total de los **hombres** que han solicitado algún avance en efectivo, el porcentaje más alto de ellos con un 26,7%, se encuentra mayormente endeudado entre \$10.001 - \$30.000, encontrándose dentro del **nivel de endeudamiento bajo**. Mientras que un menor porcentaje de encuestados poseen deudas de nivel medio, siendo un menor número de personas las que poseen deudas de nivel alto. Del total de las **mujeres** que dice haber pedido en algún momento un avance en efectivo, el porcentaje más alto de ellas con un 23,7%, posee deudas que se encuentran presentes dentro del tramo que va desde \$100.001 - \$150.000, lo cual indica que sus **deudas son de nivel medio**. Mientras que en menor porcentaje, se encuentran las mujeres que tienen deudas de nivel medio, y en un porcentaje más bajo aún se presentan las mujeres que poseen deudas de niveles altos.

**UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

4.6.7 Relación de endeudamiento, género y meses que terminara de pagar sus deudas de cada persona.

En la tabla 20 se muestra el número de cuotas, expresado en meses, que le quedan por pagar a cada persona, cuyas deudas han sido contraídas por utilizar tarjetas comerciales y/o bancarias de crédito, está dado en conjunto con el tramo de deudas mensuales que las personas poseen y diferenciado por género de cada encuestado.

Tabla 20: endeudamiento, género y meses de pago.

En cuantos meses terminará de pagar sus deudas	1		2		3		4		6		9		12		24		36		Más de 36	
	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M
Tramos de endeudamiento Mensual																				
Entre \$0 - \$10.000	16,7	30,4	21	22	3,2	12,8	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	50	0
Entre \$10.001 - \$30.000	22,2	39,1	37	57	22,6	25,6	29	30	11	25	50	33	50	0	0	0	0	0	0	0
Entre \$30.001 - \$50.000	33,3	8,7	32	8,7	19,4	20,5	43	20	26	15	0	33	0	0	0	0	0	0	0	0
Entre \$50.001 - \$100.000	11,1	4,3	0	4,3	22,6	15,4	0	20	26	15	0	33	50	0	0	20	0	0	0	0
Entre \$100.001 - \$150.000	5,6	4,3	0	0	9,7	12,8	0	20	5,3	25	0	0	0	57	0	20	0	0	0	50
Entre \$150.001 - \$300.000	5,6	8,7	5,3	8,7	9,7	2,6	29	10	16	10	0	0	0	29	100	40	0	50	0	25
Entre \$300.001 - \$500.000	5,6	0	5,3	0	3,2	7,7	0	0	11	0	50	0	0	14	0	20	0	0	0	25
Entre \$500.001 - \$1.000.000	0	0	0	0	6,5	0	0	0	5,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Más de \$1.000.000	0	4,3	0	0	3,2	2,6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
No tiene deudas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	0	100

Fuente: Elaboración propia

A las personas que les corresponde terminar de pagar sus deudas actuales en 1, 2, 3 o 4 cuotas, **ambos géneros** se encuentran en un **nivel de endeudamiento bajo** que va desde \$10.001 a \$30.000, excepto el 33,3% de los hombres que les queda por pagar una cuota tienen una deuda mensual de \$30.001 a \$50.000, pero aun así con esa diferencias, también se encuentra en un nivel de endeudamiento bajo. En estas cuatro alternativas de meses a pagar, se aprecia una diferencia entre los porcentajes de los hombres y mujeres, ya que en estos cuatro, las mujeres tienen un porcentaje mayor de participación con respecto al total de ellas, y los hombres con un porcentaje menor. (un mes; hombre (33,3%) mujer (39,1),

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

dos meses; hombre (37%), mujer (57%), tres meses; hombre (22,6%), mujer (25,6%) y cuatro meses; hombre (29%), mujer (30%).

Respecto a las personas que les quedan por pagar 6, 9 y 12 cuotas, su nivel de endeudamiento se sitúa en los tramos que van desde \$10.001 hasta \$150.000 mensuales, dentro de estos tramos **ambos géneros** se encuentra en un **nivel de endeudamiento bajo y un nivel de endeudamiento medio**. Aquí los porcentajes de hombres y mujeres están más distribuidos en distintos tramos, y el mayor porcentaje no se concentra en uno sólo, excepto a los hombres que les quedan nueve meses por pagar, la mitad de ellos se encuentra en el tramo de \$10.001 a \$30.000 y la otra mitad de \$300.001 a \$500.000 mensual, considerado este último un **nivel de endeudamiento alto**.

Las **mujeres** que le quedan doce meses por pagar de deudas, más de la mitad de ellas se concentra en un **nivel de endeudamiento medio**, que va desde \$100.001 a \$150.000 mensual.

En relación a las personas que tienen deudas superiores a dos años, el 100% de los **hombres** están en un tramo de **nivel de endeudamiento medio** (\$150.001 a \$300.000), mientras que en las **mujeres** sus deudas están más distribuidas, pero aun así el mayor porcentaje de ellas (40%) se encuentran en el **nivel de endeudamiento medio**. Se destaca que no hay hombres que tengan deudas igual o superiores a tres años.

De las personas que dicen tener ninguna deuda por pagar en los próximos meses, el 56% de los **hombres** se concentra en el primer tramo que va desde \$0 a \$10.000, en cambio las **mujeres** se reparten en los primeros tramos (\$0- \$50.000), es decir ambos géneros poseen mayormente un **nivel de endeudamiento bajo**.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

4.6.8 Relación de endeudamiento, género y tipos de productos que utiliza.

En la tabla 21 se puede apreciar que hay una serie de tipos de productos comprados por las personas encuestadas con tarjetas comerciales y/o bancarias de crédito, éstas fueron ordenadas de acuerdo a las respuestas que fueron dando los encuestados de ambos géneros.

A continuación se estudiará los distintos tramos de endeudamiento por género, en conjunto con la categoría de productos seleccionado por las personas.

Tabla 21: endeudamiento, género y tipos de productos que utiliza.

Lugar	1°		2°		3°		4°		5°		6°		7°		8°	
Tipo de Productos Utilizados	Vestuario		Tecnología		Supermercado		Salud		Decoración		Belleza		Combustible		Otros	
Tramos de endeudamiento mensual	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M
Entre \$0 - \$10.000	17	15	15	10	18,5	7,1	18,8	26,3	14	15,8	20	18,2	18,2	21,4	9,5	16
Entre \$10.001 - \$30.000	33	37	33	45	29,6	28,6	25	26,3	36	21,1	26,7	18,2	36,4	50	28,6	40
Entre \$30.001 - \$50.000	19	15	27	15	25,9	21,4	43,8	26,3	29	15,8	20	27,3	27,3	7,1	19	5,3
Entre \$50.001 - \$100.000	17	12	15	10	11,1	14,3	0	10,5	14	10,5	6,7	0	9,1	7,1	23,8	5,3
Entre \$100.001 - \$150.000	2,1	11	0	10	0	21,4	0	5,3	0	21,1	0	18,2	0	10,7	9,5	18
Entre \$150.001 - \$300.000	13	6,6	9,1	0	3,7	0	0	5,3	0	5,3	20	9,1	9,1	3,6	4,8	11
Entre \$300.001 - \$500.000	0	1,1	0	0	3,7	7,1	12,5	0	0	10,5	0	9,1	0	0	0	5,3
Entre \$500.001 - \$1.000.000	0	0	0	0	3,7	0	0	0	7,1	0	0	0	0	0	0	0
Más de \$1.000.000	0	0	0	0	3,7	0	0	0	0	0	6,7	0	0	0	4,8	0
No tiene deudas	0	1,1	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	100	100	100	100	99,9	99,9	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

A simple vista se observa que la mayor parte de los porcentajes de hombres y de mujeres se concentran en el tramo de endeudamiento que va desde \$10.001 hasta \$50.000 mensual, considerado para efectos de esta investigación un nivel bajo de endeudamiento.

En el primer lugar se ubica “vestuario”, donde del total de las **mujeres** encuestadas tienen un 37% de participación, en cambio los **hombres** tiene un porcentaje un poco menor de 33% en el tramo de **nivel de endeudamiento bajo** para ambos casos, lo mismo ocurre en

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

“tecnología”, en cambio “supermercado” se revierte esta situación, pasando a tener un mayor porcentaje los hombres respecto del total de ellos encuestados.

En “salud”, las **mujeres** también se encuentran dentro de los primeros tres tramos de **endeudamiento** considerados **bajos** (\$0 a \$50.000), pero los **hombres** tienen un mayor porcentaje (43,8%) respecto del total de ellos en un solo tramo que va de \$30.001 a \$50.000. Lo mismo ocurre en “decoración”, donde los hombres también tienen un mayor porcentaje de participación respecto del total de ellos. en el tramo de **endeudamiento bajo** que va desde \$10.001 a \$30.000 mensual.

Para el caso de los productos relacionados con “belleza”, el 27,3% que es la mayor parte de las **mujeres** se endeuda en el tramo que va desde \$30.001 a \$50.000, en cambio la mayor parte de **los hombres** se endeudan en un monto menor que va desde \$10.001 a \$30.000, sin embargo, ambos tramos caen en el **nivel de endeudamiento bajo**.

Y finalmente en el penúltimo lugar se encuentra combustible que fue una más de las alternativas presentadas anteriormente, donde con un 50% la mayor parte de las **mujeres** se endeuda en el tramo de **bajo nivel de endeudamiento**, a diferencia de los **hombres** que es sólo un 36,4% respecto del total de ellos, pero sin embargo, poseen el mismo nivel de endeudamiento.

En el último lugar, se encuentra la categoría otros, donde la mayor parte indica que utilizan su tarjetas comercial y/o bancaria para hacer compras por internet (pasajes, libros, películas, mercado libre, entre otros) donde también los tramos de **endeudamiento son de un nivel bajo** para ambos géneros.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

4.6.9 Relación de endeudamiento, género y frecuencia en el uso de tarjetas.

En la tabla 22 se muestra la frecuencia en el uso de las tarjetas comerciales y/o bancarias de crédito, la cual está dada por el número de veces que la utiliza el encuestado dentro de un mes.

A continuación se busca estudiar dentro de que nivel de endeudamiento se encuentran las personas, respecto a la frecuencia de uso de las tarjetas comerciales y bancarias de crédito, al mismo tiempo diferenciando entre hombres y mujeres.

Tabla 22: endeudamiento, género y frecuencia

Tramo de Utilización	1-5 veces		6-10 veces		11-20 veces		21-31 veces		Ninguna Vez	
	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M	% H	% M
Tramo de endeudamiento mensual										
Entre \$0 - \$10.000	16	14,7	0	0	0	0	0	0	23,5	33,3
Entre \$10.001 - \$30.000	27	33,6	0	7,7	0	0	0	0	35,3	23,8
Entre \$30.001 - \$50.000	24	14,7	8,3	15,4	0	0	0	0	29,4	14,3
Entre \$50.001 - \$100.000	15	13,8	25	0	0	0	0	0	5,9	4,8
Entre \$100.001 - \$150.000	4,9	11,2	8,3	15,4	33,3	0	0	0	0	23,8
Entre \$150.001 - \$300.000	8,5	6	33	38,5	0	100	0	0	0	0
Entre \$300.001 - \$500.000	3,7	5,2	8,3	0	66,7	0	0	0	0	0
Entre \$500.001 - \$1.000.000	1,2	0	17	0	0	0	0	0	0	0
Más de \$1.000.000	0	0	0	15,4	0	0	100	0	0	0
No tiene deudas	0	0,9	0	7,7	0	0	0	0	5,9	0
Total	100	100	100	100	100	100	100	0	100	100

Fuente: Elaboración propia

El mayor porcentaje de **mujeres** con un 33.6% que utiliza su tarjeta de 1 a 5 veces al mes, tiene un nivel de **endeudamiento considerado bajo** (\$10.001 - \$30.000) y los **hombres** con un 27% también se encuentran dentro de este mismo nivel, pero con un porcentaje menor de participación.

Los **hombres** que utilizan sus tarjetas de 6 a 10 veces por mes, con un 38,5% se encuentran en un **nivel de endeudamiento medio** (\$150.001 - \$300.00) y las **mujeres** con un 25%

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

también se encuentran en este mismo nivel, pero en menor medida ya que sus montos van desde \$50.001 - \$100.000 mensuales.

En el caso de las personas que respondieron que utilizan sus tarjetas de 11 a 20 veces por mes, que es un nivel de utilización más frecuente, el 100% de las mujeres que se encuentran aquí, tienen un nivel de endeudamiento medio que va desde \$150.001 - \$300.000 mensual. A diferencia de los hombres, estos se dividen en dos tramos (33,3% y 66,7%) pero se mantienen en un nivel de endeudamiento considerado medio.

Con mayor frecuencia en el uso de las tarjetas de 21 a 31 veces por mes, ninguna mujer se encuentra en esta categoría, mientras que los hombres que se encuentran aquí el 100% de ellos, tienen un nivel de deuda mensual alto superior a \$1.000.000.

Para efectos de las personas que dicen no ocupar su tarjeta durante el mes que se realizó la encuesta, ambos géneros se inclinan mayoritariamente por un nivel de endeudamiento bajo que va desde \$0 a \$30.00 mensual.

Por lo tanto, se puede concluir que hay un gran número de personas que tienden a endeudarse en menores montos mensuales, con una menor frecuencia durante el mes, en cambio hay otras de las personas, que caen en un nivel de endeudamiento medio pero lo hacen con una mayor frecuencia por mes. Si se compara hombres versus mujeres, en ellas los porcentajes de participación con respecto al total de mujeres, es más alto que en los hombres, en el número de utilización que va desde 1 a 20 veces por mes.

**UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

5.1 Conclusiones de acuerdo a hipótesis

El tema de investigación de este trabajo, está orientado al estudio del nivel de endeudamiento de las mujeres respecto de los hombres, que trabajan o estudian en la Universidad del Bío-Bío, sede Chillán, en especial llegar a establecer diferencias significativas entre ambos géneros, todo esto en directa relación con cuatro posibles determinantes en el patrón de consumo y posterior endeudamiento, los cuales han sido utilizados como variables para este estudio, estos son: Nivel de ingreso, Nivel educacional, Estado civil y Estado de ánimo. Con la finalidad de desarrollar de forma óptima el proceso de investigación, se llegó a establecer hipótesis y objetivos generales y específicos, lo cual permitió enfocar de mejor forma el estudio realizado.

Tras el procesamiento de datos y sobre la base del posterior análisis de resultados, se puede llegar a concluir lo siguiente:

De acuerdo a los resultados derivados de la comparación del nivel de endeudamiento que presentan las personas. El **género** no presenta una incidencia en aumentar o disminuir el nivel de endeudamiento, salvo algunos puntos porcentuales por tramos de deuda no significativos, en cuanto al nivel de independencia de esta variable con el nivel de endeudamiento, indica que ambas variables si son independientes, por ende no existe relación entre ellas. Acorde al **nivel de ingreso** que posee, se logra determinar un aumento gradual inherente a un mayor nivel de ingresos obtenido, además, a través del análisis de independencia de esta variable se determinó que no existe independencia entre ellas, es decir, ambas variables se encuentran relacionadas. En relación al **nivel de educación**, se observa una relación directa entre su nivel de educación y el nivel de endeudamiento que este ostentará, se agrega el nivel de independencia existente entre ambas variables, lo cual indica que ambas variables no son independientes, por ende están relacionadas entre ellas. La variable de **estado civil** evoca una diferencia en el nivel de deuda, disminuyendo su punto medio para personas solteras y aumentando para casadas, además se suma el análisis de independencia, lo cual indica que ambas variables no son independientes, es decir, existe

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

una relación entre ellas. En tanto la variable **estado de ánimo**, no influye en variaciones significativas en el nivel de deuda que le puedan ser atribuidas de forma directa, esto coincide con el análisis de independencia, es decir, ambas son independientes, por ende no existe relación alguna entre ellas. Para finalizar, y de acuerdo a lo expuesto, se determina un rechazo de la **H.1: El nivel de ingreso, el nivel de educación, el estado civil, y el estado de ánimo, inciden significativamente en el nivel de endeudamiento de los hombres y mujeres**, puesto que no inciden la totalidad de las variables previamente propuestas.

El comparar los resultados obtenidos en cada una de las variable independientes, respecto de la variable dependiente, permite determinar que el nivel de ingresos incide en mayor medida respecto de las otras variables expuestas, puesto que para cada nivel de este se exhibe un determinado nivel de endeudamiento, no expresándose de forma tan marcada en las otras variables o simplemente en el caso de algunas, se agrega también el nivel de asociación que existe entre las variables que si están relacionadas con el nivel de endeudamiento, destacando en primer lugar con un mayor índice de asociación la variable nivel de ingreso, respecto de los indicadores estudiados. A partir de ello se puede establecer una aceptación de la **H.2: El efecto de la variable nivel de ingreso es significativamente superior al efecto del resto de las variables: Edad, Nivel educacional, Estado civil, Estado de ánimo, y género.**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la relación de la variable de género con endeudamiento se desprende que la cantidad de mujeres y hombres endeudados es similar, además en general se observa prácticamente un endeudamiento en la totalidad de la muestra. En cuanto al nivel de deuda que posee cada género, los hombres se endeudan relativamente un poco más en un nivel alto que las mujeres, aunque desde un punto de vista más general se torna similar para cada lado. Puesto que de los resultados obtenidos a través de la relación que existe entre género y nivel de endeudamiento, indican que los hombres, poseen niveles de endeudamiento bajo con un 61,7%, medio con un 28,7% y alto con un 8,7%, mientras que las mujeres, tienen niveles de endeudamiento bajo con un 59,9%, medio con un 33,6% y alto de un 5,2 %. A partir de estas conclusiones se puede establecer

**UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

el rechazo de la **H.3: El porcentaje de mujeres endeudadas es mayor que el de los hombres, pero estos últimos presentan un endeudamiento mayor.**

Los resultados obtenidos de acuerdo a los tramos de utilización de tarjetas de crédito comerciales y bancarias diferenciadas por la variable género, muestran un evidente equilibrio de la frecuencia de uso entre hombres y mujeres. Por lo demás, se puede determinar que a medida que existe un aumento en la frecuencia de uso de las personas, es decir, más de seis veces al mes, se comienzan a marcar alguna diferencia de tramos de endeudamiento entre uno y otro género. Esto lleva a determinar un rechazo de la **H.4: La frecuencia de uso de las tarjetas comerciales y bancarias de crédito, se da en mayor proporción en las mujeres que en los hombres.**

5.2 Conclusiones generales

Según el nivel de endeudamiento, se puede concluir que el 60.7% de las personas encuestadas presentan un nivel de endeudamiento bajo con deudas de hasta \$50.000 mensuales. Considerando el efecto género, se puede apreciar que no existen grandes diferencias entre ambos, ya que tanto hombres como mujeres poseen principalmente deudas de un nivel bajo, pero estas últimas sobresalen respecto de ellos en porcentajes de participación. De acuerdo al estado civil, las personas solteras se encuentran mayormente endeudadas con las tarjetas comerciales y bancarias de crédito principalmente con montos bajos de deuda mensual, mientras que las personas casadas hay un menor número que tienen deudas de nivel medio y alto, al igual que las personas convivientes. Según el nivel de educación, para el caso de los alumnos diurnos que se encuentran cursando la educación superior, en mayor parte abarcan niveles bajo de endeudamiento mensual, en el caso de las personas de estudios vespertinos (Estudios Continuos y Post grado) sus deudas oscilan en mayor medida en nivel de endeudamiento medio. Respecto del nivel de ingreso mensual, las personas se endeudan de acuerdo a su nivel de ingreso, es decir, para aquellos que poseen un nivel de ingreso bajo y medio, sus deudas también son de un nivel bajo y medio respectivamente, no así las personas que tienen ingresos más altos, tienden a endeudarse en

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

menores cantidades. En cuanto al estado de ánimo, se puede observar que se presenta una realidad inesperada, ya que las personas al momento de optar por endeudarse con las tarjetas comerciales y bancarias de crédito, se encuentran con un estado de ánimo positivo (alegre y ansioso) y al mismo tiempo las deudas que contraen son por montos bajos. En último lugar con respecto a los sujetos de la investigación, identificados como académicos, sus niveles de endeudamientos tienden a ser principalmente de un nivel bajo, a diferencia de las personas no académicas que sus niveles de endeudamiento se presentan dentro de un nivel medio y para el caso de los alumnos diurnos sus más altos porcentajes de deudas se presentan en un nivel de endeudamiento bajo, mientras que los alumnos vespertinos se endeudan mayormente en un nivel medio.

Para efectos de este estudio se realizó un análisis de las diferencias y el comportamiento que existen entre ambos géneros, tomando como base los niveles de endeudamiento mensuales más las variables independientes.

A través de los resultados estudiados con anterioridad, para el caso de las personas que se encuentran casadas sus niveles de endeudamiento son mayormente medios, tanto en los hombres como en las mujeres, no obstante, ambos géneros si poseen deudas por montos más elevados, destacando entre ambos géneros los hombres por sobre las mujeres. En el caso de las personas solteras se aprecia que sus niveles de deudas son más bien bajas tanto en hombres como en mujeres, no obstante, en menor frecuencia ambos géneros poseen deudas por montos más altos. Por otro lado en cuanto a los hombres divorciados, ellos tienden a endeudarse en mayor medida en un nivel medio. Mientras que en el caso de las personas convivientes, las mujeres poseen deudas de menores cantidades, al igual que los hombres, sin embargo, un porcentaje de ellos tiende a endeudarse ya sea con sus tarjetas comerciales y/o bancarias de créditos por montos más altos.

Se puede concluir, que para el caso de las personas que poseen la enseñanza media completa, tanto los hombres como las mujeres tienen tendencia a endeudarse solo en niveles medios. Mientras que en el caso de los hombres que tienen Centro de Formación Técnico, los resultados arrojaron que sus niveles de endeudamiento son altos, pues es allí

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

en donde se concentra un mayor número de ellos, en las mujeres se presenta el caso de que del 100% de ellas, la mayor cantidad posee deudas de un nivel medio y en menor frecuencia que en los hombres en un nivel alto. Para el caso de los encuestados que educación Universitaria Completa, se observa, que tanto en los hombres como en las mujeres sus niveles de deudas varían dentro de los tres niveles, bajo, medio y alto, destacando el nivel de endeudamiento medio. Por otro lado, los estudiantes hombres y mujeres con educación Universitaria Incompleta, cuentan con resultados casi similares, es decir ambos géneros poseen en mayor participación un nivel de endeudamiento bajo.

Para el caso de las personas que no poseen ningún tipo de ingreso y aquellas que sus ingresos son bajos, tanto los hombres como las mujeres poseen deudas dentro de un nivel de endeudamiento bajo. Para el caso de las personas con niveles de ingresos medios, sus deudas oscilan dentro de un nivel medio en ambos géneros. Mientras que dentro de los encuestados que poseen niveles de ingresos altos, ocurre que los hombres tienden a tener deudas dentro de un nivel bajo a diferencia de las mujeres que sus niveles de endeudamientos son de un nivel medio.

Se puede indicar que en los estados de ánimo “más positivos” (alegre, ansioso y eufórico) la mayor parte de los encuestados, el nivel de deudas mensuales es muy bajo en ambos géneros. A partir del estado de ánimo enojado los tramos de deudas mensuales aumentan pero siguen en un rango de endeudamiento bajo. Sin embargo, el porcentaje de participación por estado de ánimo de las mujeres es superior al de los hombres, pero a partir de los estados de ánimos “más negativos” esta situación se revierte, quedando los hombres con un porcentaje mayor de participación.

De acuerdo a la información obtenida se puede deducir, que de las personas que poseen de cero a tres tarjetas comerciales, sus niveles de endeudamientos son bajos tanto en hombres como en las mujeres. Para el caso de los encuestados que poseen cuatro o más de cinco tarjetas comerciales, el género masculino posee mayormente deudas de un nivel bajo, en cambio el género femenino posee deudas principalmente de un nivel medio. Mientras que de las personas que poseen un número de cinco tarjetas comerciales, ambos géneros de endeudan con dichas tarjetas en un nivel medio.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Se puede concluir, que para el caso de los hombres y mujeres que poseen entre cero y una tarjeta de bancarias de crédito, sus niveles de deudas son más bajas. Mientras que de las personas que tienen sólo dos tarjetas, los hombres se endeudan en un nivel bajo y las mujeres en un nivel medio. Ahora bien, de los encuestados que tienen tres tarjetas los hombres tienden a endeudarse en un nivel alto, en cambio las mujeres lo hacen en un nivel medio. Para el caso de los hombres que tienen cuatro tarjetas sus niveles de deudas son tanto medias como altas, al contrario de las mujeres deudas son de un nivel bajo. Y por último del total de los hombres con más de cinco tarjetas, el 100% de ellos solo tienen deudas elevadas.

A través de la información recopilada con respecto al avance en efectivo, de las personas que han solicitado este avance en efectivo dentro de los últimos meses, tanto los hombres como las mujeres se endeudan por montos más bien bajos o medios, y en una frecuencia muy baja lo hacen por montos más elevados.

Para el caso de los tipos de productos que se adquieren con tarjetas comerciales y bancarias de crédito, en la mayor parte de la categoría de productos el nivel de endeudamiento es bajo para ambos géneros, solo hay una pequeña diferencia en cuanto a los porcentajes de participación de cada uno de ellos.

En último lugar con respecto al número de veces de utilización de la tarjeta, se puede concluir que hay un gran número de personas que tienden a endeudarse en menores montos mensuales con una menor frecuencia durante el mes, en cambio hay otras personas, que caen en un nivel de endeudamiento medio pero lo hacen con una mayor frecuencia por mes. Si se compara hombres versus mujeres, en ellas los porcentajes de participación con respecto al total de mujeres, es más alto que en los hombres, en el número de utilización que va desde 1 a 20 veces por mes.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

BIBLIOGRAFÍA

- Banco Central. (29 de mayo de 2013). *meganoticias*. Recuperado el 18 de julio de 2013, de <http://www.meganoticias.cl/nacional/metropolitana/banco-central:-70-de-los-hogares-chilenos-tiene-algun-tipo-de-deuda.html>
- (30 de Junio de 2011). *Diario Emol*.
- Adserá, A. (2011). *Terapia de la Psicología Positiva*.
- Ander-Egg, E. (1987). *Diccionario del Trabajo Social*. Madrid: Hvmánitas.
- Anónimo. (2011). *Enciclopedia de Salud, dietética y psicología*.
- Arango Londoño, G. (1997). *Estructura económica Colombiana*. octava edición, McGraw-Hill.
- Banco Central. (2010). *Endeudamiento de los hogares en Chile: Análisis e implicancias para la estabilidad financiera*. Santiago.
- Canihuante, G. (1999). *Historia Viva de Chile*. Santiago: Pehuén.
- Castañeda, P. (2000). *www.ubiobio.cl*. Recuperado el 08 de julio de 2013, de <http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p4.1.htm>
- Central, B. (2010). *Endeudamiento de los hogares en Chile: Análisis e implicancias para la estabilidad financiera*. Santiago.
- Central, B. (2013). *Banco Central: 70% de los hogares chilenos tiene algún tipo de deuda*. Santiago.
- commission, e. (2008). *TOWARDS A COMMON OPERATIONAL EUROPEAN*.
- de la Maza, I. (2007). ¿llegar y llevar? Una mirada al crédito de las casas comerciales. *Revista de Derecho*, 61-84.
- European Commission. (2008). *TOWARDS A COMMON OPERATIONAL EUROPEAN*.
- Felicino, C., M, H., & Véliz, F. (2007). *Endeudamiento, control social y mercado e Chile*. Santiago.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

- Fernández Orenes, F., & Villalobos Ruiz, D. (2003). *Medios de Pago*. Madrid: Fundacion Confemetal.
- Fernandez, C., Hernández, R., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Perú: McGraw-Hill.
- Ferreira Rocha, A. (s.f.). *Tesis Digitales UNMSM*. Recuperado el 28 de Noviembre de 2013, de Tesis Digitales UNMSM: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/salud/ferreira_ra/cap3.pdf
- Garcés, P. J. (2009). *EL PROBLEMA DEL SOBREENDEUDAMIENTO* . España.
- Gazmuri, I. d. (2007). ¿llegar y llevar? Una mirada al credito de las casas comerciales. *Revista de Derecho* , 61-84.
- Goic, M. (12 de diciembre de 2012). Evolución de las tarjetas del retail. *La Tercera*.
- Héctor M, C. F. (2007). *Endeudamiento, control socila y mercado e chile*. Santiago.
- IEDE, & UNAB. (30 de Junio de 2011). Un 79% de los chilenos asegura estar endeudado en grandes tiendas de retail. *Diario Emol*.
- INE Chile. (s.f.). *Glosario de términos de demografía y estadísticas vitales*. Recuperado el 24 de julio de 2013, de <http://palma.ine.cl/demografia/menu/glosario.pdf>
- Larraechea, I. (7 de junio de 2007). Alto endeudamiento de los chilenos enciende la alerta. *Diario La Nación*.
- Llanos, C. (2005). *el endeudamiento de los hogares chilenos*.
- Marambio Oyarzún, J. C., & Aravena Villarroel, R. P. (2012). *Vivir endeudado en Chile: transformaciones identitarias de*. Santiago.
- Marcano, N. (04 de febrero de 2013). *About.com*. Recuperado el 13 de julio de 2013, de saludinfantil.about.com/od/salud/a/qu-e-es-el-sexo-la-sexualidad-y-la-salud-sexual.htm
- Marhuenda, P. (2006). La evolución del endeudamiento de los hogares españoles durante el decenio 1996-2005. *Revista asturiana de economía*.

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

- Meneses, P. C. (2000). *El endeudamiento como problemática social emergente: El caso de los consumidores de Valparaíso Metropolitano*. Valparaíso.
- Montero, J., & Tarzuján, J. (2010). *EL ÉXITO DE LAS CASAS COMERCIALES EN CHILE, ¿REGULACION O BUENA GESTION?* Santiago.
- Profeco. (2006). Recuperado el 22 de julio de 2013, de http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2006/bol17_endeuda1.asp
- Rivas, C. L. (2005). *el endeudamiento de los hogares chilenos*.
- Sandoval Lopez, R. (1991). *Tarjeta de Crédito Bancaria*. Santiago de Chile: Editorial Juridica de Chile.
- Scapini Sarradell, J. C. (05 de Marzo de 2008). *www.ucentral.cl*. Recuperado el 03 de Julio de 2013, de http://www.ucentral.cl/prontus_ucentral/site/artic/20080813/pags/20080813131005.html

**UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

Anexo 1



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

El motivo de esta encuesta es para llevar a cabo nuestra memoria de título, la cual será aplicada a los estudiantes, funcionarios académicos y no académicos de la UBB. Cuyo objetivo es determinar las variables que inciden en el endeudamiento con tarjetas comerciales y bancarias de crédito. Por medio de esta encuesta se reunirá información relevante para cumplir nuestros objetivos. Muchas gracias por su tiempo y colaboración.

A) Antecedentes sociodemográficos

1) Sexo

Hombre

Mujer

2) Identificación

Funcionario académico

Funcionario no académico

Alumnos(a)

3) Marque con una X el estado civil en el cual Ud. Se encuentra.

ESTADO CIVIL	Marque X
Casado (a)	
Soltero (a)	
Conviviente	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	

4) Indique el número de hijo (s) que usted tiene.

Número de hijos _____

5) Marque con una X el nivel de educación que Ud. Tiene.

NIVEL DE EDUCACIÓN	MARQUE

	X
Básica completa	
Media completa/incluye media técnica	
Media incompleta/incluye media técnica	
Centro de formación técnica e instituto profesional	
Educación universitaria completa	
Educación universitaria incompleta	
Post grado (master, doctor o equivalente)	

Encuesta aplicada en Universidad del Bío-Bío, sede Chillán

6) Marque con una X las personas con las cuales vive.

a) Si es Funcionario(a) Académico o no Académico

Alternativas	Marque X
Solo	
Con los padres	
Con su Cónyuge	
Con hijos en mi casa	
Con hermanos	
En casa de mis hijos	
Con otros parientes (especificar)	

b) Si es Alumno(a)

Alternativas	Marque X
Arrienda solo	
Arrienda con amigos u otras personas	
Se queda en la casa de algún familiar	
Vive en una pensión con varias personas más	
Vive con la familia	
Con otros parientes (especificar)	

7) Marque con una X todas las personas que dependen económicamente de Ud. (puede marcar más de una alternativa)

Alternativas	Marque X
Cónyuge	
Hijos	
Su Madre	
Su padre	
Sobrinos	
Hermanos	
Nadie	

**UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

Otros (especificar)

Diners Club	
American Express	
JCB	
Discover	
Todas	
Otras (especificar)	

8) Marque con una X de qué forma obtiene sus Ingresos. (puede marcar más de una alternativa)

Alternativas	Marque x
Trabajo por contrato	
Trabajo por honorarios	
Trabajo por horas diurnas	
Trabajo por horas vespertinas	
Recibe ingresos de su padres o de algún familiar	
Becas	
Otros (especificar)	

12) De las tarjetas que posee, cuales se encuentra arrepentido de haberla obtenido

Tiendas	Marque X
Almacenes Paris	
Ripley	
Falabella	
Jhonsons	
La Polar	
Tricot	
Corona	
Hites	
Casa García	
Fashion Park	
ABC DIN	
Presto	
Visa	
MasterCard	
Diners Club	
American Express	
JCB	
Discover	
Todas	
Ninguna	

B) Hábitos de uso de la tarjeta de crédito.

9) Marque con una X cuántas tarjetas de casas comerciales posee.

N° de Tarjetas	Marque X
0	
1	
2	
3	
4	
5	
Más de 6	

10) Marque con una X cuántas tarjetas bancarias de crédito posee.

N° de Tarjetas	Marque X
0	
1	
2	
3	
4	
5	
Más de 6	

13) Marque con una X la(s) tarjetas bancarias de crédito y comerciales más utilizadas por usted.

Tiendas	Marque X
Almacenes Paris	
Ripley	
Falabella	
Jhonsons	
La Polar	
Tricot	
Corona	
Hites	
Casa García	
Fashion Park	
ABC DIN	
Presto	
Visa	
MasterCard	
Diners Club	
American Express	
JCB	
Discover	
Todas	
Otras (especificar)	
Ninguna	

11) Marque con una X de las tarjetas comerciales y bancarias de crédito que posee a que tiendas pertenecen.

Tiendas	Marque X
Almacenes Paris	
Ripley	
Falabella	
Jhonsons	
La Polar	
Tricot	
Corona	
Hites	
Casa García	
Fashion Park	
ABC DIN	
Presto	
Visa	
MasterCard	

- 14) ¿Ha solicitado algún avance en efectivo con su tarjeta comercial o bancaria de crédito dentro de los últimos meses?

Sí No

- 15) Si Ud. solicitó un avance, marque con una X en que tramo se encuentra el monto del avance.

Tramos	Marque X
Entre \$10.000 a \$50.000	
Entre \$50.001 a \$100.000	
Entre \$100.001 a \$300.000	
Entre \$300.001 a \$500.000	
Más de \$500.000	

- 16) Marque con una X en cuántas cuotas obtiene sus productos usando la tarjeta de casas comerciales

N° de cuotas	Marque X
1	
2	
3	
4	
6	
9	
12	
24	
36	
Más de 36	
Ninguna	

- 17) Marque con una X en cuantas cuotas obtiene sus productos usando las tarjetas bancarias de crédito.

N° de cuotas	Marque X
1	
2	
3	
4	
6	
9	
12	
24	
36	
Más de 36	
Ninguna	

- 18) Cuando Ud. Compra con tarjeta comercial o bancaria, señale si...

Opciones	Marque X
Está seguro de poder pagar	
Cree poder pagar	
Duda si será capaz de pagar	
Cree no poder pagar	
No responde	

- 19) Ordene en una escala del 1 (más importante) al 8 (menos importante) en qué tipo de productos utiliza mayormente su tarjeta.

Tipo de Productos	Numeración

Salud	
Supermercado	
Vestuario	
Belleza	
Decoración	
Tecnología	
Combustible	
Otros	
Ninguna	

- 20) Marque con una X a quien está dirigida la utilización la tarjeta comercial y/o bancaria de crédito. (puede marcar más de una alternativa)

Opciones	Marque X
Ud. mismo	
Para su pareja	
Para sus hijos	
Otro integrante familiar	
Amigos	

- 21) Ordene en una escala del 1 (más recurrente) al 6 (menos recurrente) cuál es su estado de ánimo recurrente a la hora de realizar compras con tarjetas comerciales y/o bancarias de crédito.

Voy a comprar siempre cuando...

Estado de ánimo	Escala
Estoy alegre	
Estoy angustiado	
Estoy ansioso	
Estoy enojado	
Estoy eufórico	
Estoy insatisfecho	
Ninguno	

- 22) Marque con una X el número de veces que utilizó su tarjeta comercial y/o bancaria de crédito durante el último mes.

TRAMO DE FRECUENCIA DE USO DE LA TARJETA COMERCIAL	Marque X
De 1 - 5 veces	
De 6 - 10 veces	
De 11 - 20 veces	
De 21 - 31 veces	
Ninguna vez	

- 23) Marque con una X el número de veces que utilizó su tarjeta comercial y/o bancaria durante los últimos seis meses.

TRAMO DE FRECUENCIA DE USO DE LA TARJETA COMERCIAL	Marque X
De 1 - 15 veces	
De 16 - 30 veces	
De 31 - 60 veces	
De 61 - 186 veces	
Ninguna vez	

24) Marque con una X el rango de ingreso mensual que Ud. posee.

TRAMO INGRESOS LÍQUIDOS	Marque X
Sin ingresos	
Entre \$0 - \$50.000	
Entre \$50.001 - \$210.000	
Entre \$210.001 - \$500.000	
Entre \$500.001 - \$1.000.000	
Más de \$1.000.000	

25) Marque con una X que cantidad promedio destina para el pago mensual de sus deudas contraídas con tarjetas comerciales y/o bancarias de crédito.

TRAMO DE ENDEUDAMIENTO	Marque X
Entre \$0 a \$10.000	
Entre \$10.001 a \$30.000	
Entre \$30.001 a \$50.000	
Entre \$50.001 a \$100.000	
Entre \$100.001 a \$150.000	
Entre \$150.001 a \$300.000	
Entre \$300.001 a \$500.000	
Entre \$500.001 a \$1.000.000	
Más de un \$1.000.001	

26) Marque con una X en cuantos meses terminará de pagar sus deudas contraídas con las tarjetas comerciales y/o bancarias de crédito.

Meses	Marque X
1	
2	
3	
4	
6	
9	
12	
24	
36	
Más de 36	
Ninguna	

27) Ordene en una escala del 1 (más utilizados) a 7(menos utilizados) en que establecimiento utiliza más su tarjeta comercial y/o bancaria de crédito.

Opciones	Marque X
En la propia tienda	
Farmacias	
Ferreterías	
Supermercados	
Decoración	

Comercio minorista	
Otras (especifique)	
Ninguna	

28) Sabe usted cual es costo de mantención de su tarjeta comercial o bancaria de crédito.

Opción	Marque X
Si	
No	

29) Marque con una X cual considera usted que es la tarjeta comercial o bancaria de crédito más costosa en cuanto a la mantención. (puede marcar más de una opción)

Tiendas	Marque X
Almacenes Paris	
Ripley	
Falabella	
Jhonsons	
La Polar	
Tricot	
Corona	
Hites	
Casa García	
Fashion Park	
ABC DIN	
Presto	
Visa	
MasterCard	
Diners Club	
American Express	
JCB	
Discover	
Todas	

30) ¿A partir de hoy en cuantas cuotas está endeudado?

N° de cuotas	Marque X
1	
2	
3	
4	
6	
9	
12	
24	
36	
Más de 36	
Ninguna	

31) A partir de hoy en que tramo se encuentra el monto de su deuda total, que deberá pagar en los próximos meses

TRAMO DE ENDEUDAMIENTO	Marque X
Entre \$0 a \$10.000	

UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR

Entre \$10.001 a \$30.000	
Entre \$30.001 a \$50.000	
Entre \$50.001 a \$100.000	
Entre \$100.001 a \$150.000	
Entre \$150.001 a \$300.000	

Entre \$300.001 a \$500.000	
Entre \$500.001 a \$1.000.000	
Más de un \$1.000.001	

Anexo 2

Alumnos Diurnos

Carreras Campus Chillán	5to. Año	4to. Año
INGENIERÍA EN ALIMENTOS	19	22
ENFERMERÍA	63	65
NUTRICIÓN Y DIETÉTICA	42	47
FONOAUDILOGÍA	42	52
INGENIERÍA COMERCIAL	49	44
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR	37	36
INGENIERÍA CIVIL EN INFORMÁTICA	38	51
PSICOLOGÍA	32	40
DISEÑO GRÁFICO	30	37
PEDAGOGÍA EN CASTELLANO Y COMUNICACIÓN	40	37
PEDAGOGÍA EN INGLÉS	25	39
PEDAGOGÍA EN HISTORIA Y GEOGRAFÍA	34	32
PEDAGOGÍA EN CIENCIAS NATURALES MENCIÓN BIOLOGÍA, FÍSICA O QUÍMICA	35	42
PEDAGOGÍA EN EDUCACIÓN MATEMÁTICA	25	30
TRABAJO SOCIAL (régimen anual)	46	42
PEDAGOGÍA EN EDUCACIÓN FÍSICA	14	57
PEDAGOGÍA EN EDUCACIÓN PARVULARIA		34
PEDAGOGÍA EN EDUCACIÓN GENERAL BÁSICA		71
PED. EN EDUC. BÁSICA CON ESPECIALIDAD EN LENGUAJE Y COMUNICACIÓN O EDUC. MATEMÁTICA		54
Total de alumnos Diurnos	571	832

(*)Estadística vigente al 07 de Octubre del 2013.

Alumnos Vespertinos

<u>PROGRAMAS</u>	<u>2013-2</u>
FACULTAD DE EDUCACION	
MAGISTER EN HISTORIA DE OCCIDENTE	8
MAGISTER EN EDUCACION	29
MAGISTER EN FAMILIA	21
MAGISTER EN DIDACTICA DE LA LENGUA MATERNA	7
MAGISTER EN PEDAGOGIA PARA LA EDUCACION SUPERIOR	22
MAGISTER EN ENSEÑANZA DE LAS CIENCIAS SOCIALES	11
POSTITULO EN INGLES	16
POSTITULO EN LENGUAJE Y COMUNICACIÓN	20
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES	
DIPLOMADO EN GERENCIA PUBLICA	14
TECNICO UNIVERSITARIO EN ADMINISTRACION	84
ING. EJECUCION EN ADMINISTRACION CHILLAN	32
ING. COMERCIAL CHILLAN	7
MAGISTER EN DIRECCION DE EMPRESAS	14
<u>CAMPUS FERNANDO MAY</u>	
DIPLOMADO EN HABILIDADES SOCIALES	40
DIPLOMADO EN EMPRENDIMIENTO	43
MAGISTER EN ENSEÑANZA DE LAS CIENCIAS	14
MAGISTER EN CIENCIAS E INGENIERIA EN ALIMENTOS	5
MAGISTER EN SALUD PUBLICA	17
DOCTORADO EN ING. EN ALIMENTOS	4
Total alumnos vespertinos	408

(*)Estadística vigente al 03 de Octubre del 2013.

Anexo 3

Características y condiciones de los sujetos de la investigación

Nº de tarjetas comerciales y bancarias de crédito que tiene el encuestado

El N° de tarjetas que el encuestado posee			
Tarjetas	Cantidad	Frecuencia	Porcentaje
Comerciales	0	25	9,4
	1	113	42,3
	2	53	19,9
	3	38	14,2
	4	18	6,7
	5	10	3,7
	más de 6	10	3,7
Bancarias	0	94	35,2
	1	103	38,6
	2	49	18,4
	3	16	6,0
	4	3	1,1
	5	0	,0
	más de 6	2	,7

En cuanto meses terminara de pagar sus deudas con tarjetas

En cuantos meses terminará de pagar sus deudas contraídas con tarjetas comerciales y/o bancaria		
	Frecuencia	Porcentaje
1	41	15,4
2	42	15,7
3	70	26,2
4	17	6,4
6	39	14,6
9	5	1,9
12	9	3,4
24	6	2,2
36	2	,7
más de 36	4	1,5
Total	267	100,0

Para qué tipo de productos utiliza mayormente la tarjeta comercial o de crédito bancaria.

Tipo de productos más utilizados con la tarjeta comercial o bancaria		Frecuencia	Porcentaje
En primer lugar	Salud	24	9,0
	Supermercado	42	15,7
	Vestuario	139	52,1
	Belleza	7	2,6
	Tecnología	35	13,1
	Combustible	11	4,1
	Otros	4	1,5
	Ninguna	5	1,9
En segundo lugar	salud	30	11,2
	supermercado	40	15,0
	vestuario	51	19,1
	belleza	25	9,4
	decoración	8	3,0
	tecnología	53	19,9
	combustible	18	6,7
	otros	7	2,6
	ninguno	35	13,1

**UNIVERSIDAD DEL BÍO – BÍO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CONTADOR PÚBLICO Y AUDITOR**

En tercer lugar	salud	38	14,2
	supermercado	41	15,4
	vestuario	31	11,6
	belleza	21	7,9
	decoración	18	6,7
	tecnología	31	11,6
	combustible	21	7,9
	otros	8	3,0
	ninguno	58	21,7
En cuarto lugar	salud	35	13,1
	supermercado	31	11,6
	vestuario	9	3,4
	belleza	27	10,1
	decoración	14	5,2
	tecnología	38	14,2
	combustible	12	4,5
	otros	2	,7
		ninguna	99
En quinto lugar	salud	26	9,7
	supermercado	20	7,5
	vestuario	6	2,2
	belleza	25	9,4
	decoración	33	12,4
	tecnología	21	7,9
	combustible	19	7,1
	otros	5	1,9
		ninguno	112
En sexto lugar	salud	12	4,5
	supermercado	9	3,4
	vestuario	3	1,1
	belleza	26	9,7
	decoración	48	18,0
	tecnología	13	4,9
	combustible	24	9,0
	otros	8	3,0
		ninguno	124

En séptimo lugar	salud	8	3,0
	supermercado	5	1,9
	vestuario	2	,7
	belleza	21	7,9
	decoración	31	11,6
	tecnología	6	2,2
	combustible	39	14,6
	otros	23	8,6
	ninguna	132	49,4
En octavo lugar	salud	3	1,1
	supermercado	2	,7
	vestuario	2	,7
	belleza	9	3,4
	decoración	2	,7
	tecnología	2	,7
	combustible	14	5,2
	otros	59	22,1
	ninguno	174	65,2

Frecuencia con la cual utilizó su tarjeta de crédito bancaria y/o comercial.

N° de veces que utilizó su tarjeta comercial y/o bancaria de crédito durante el último mes	Frecuencia	Porcentaje
1-5 veces	198	74,2
6-10 veces	25	9,4
11-20 veces	5	1,9
21-31 veces	1	,4
ninguna vez	38	14,2

Solicitud de avance en efectivo

Solicitud de Avance en Efectivo		
Tramos de Endeudamiento Mensual	Frecuencia	%
Entre \$0 - \$10.000	11	10,6%
Entre \$10.001 - \$30.000	25	24,0%
Entre \$30.001 - \$50.000	14	13,5%
Entre \$50.001 - \$100.000	12	11,5%
Entre \$100.001 - \$150.000	17	16,3%
Entre \$150.001 - \$300.000	17	16,3%
Entre \$300.001 - \$500.000	5	4,8%
Entre \$500.001 - \$1.000.000	2	1,9%
Más de \$1.000.000	1	1,0%
Total	104	100,0%