

**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**NIVEL DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL
USO Y ENDEUDAMIENTO CON TARJETAS DE CRÉDITO.
CHICLAYO – 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

MARX ENGELS VEGA VASQUEZ

ASESOR

PEDRO JESÚS CUYATE REQUE
<https://orcid.org/0000-0003-2228-7535>

Chiclayo, 2021

**NIVEL DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU
CONTRIBUCIÓN EN EL USO Y ENDEUDAMIENTO CON
TARJETAS DE CRÉDITO. CHICLAYO – 2020**

PRESENTADA POR:

MARX ENGELS VEGA VASQUEZ

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de
Mogrovejo para optar el título de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

Linda Marita Cruz Pupuche
PRESIDENTE

Cesar Wilbert Roncal Diaz
SECRETARIO

Pedro Jesús Cuyate Reque
VOCAL

Dedicatoria

Dedicado a mi madre, mi esposa e hijo, familia por brindarme su apoyo incondicional durante mi formación profesional, para lograr mis metas.

Agradecimientos

A Dios

por ser mi guía en mi camino difícil, porqué nunca me abandono, por darme tantas cosas maravillosas, mil gracias, señor.

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

Por hacer de mí una gran persona, por formarme profesionalmente

A mi asesor

Por su apoyo incondicional, por brindarme su confianza para poder culminar mi trabajo de tesis.

Resumen

Este estudio pretende conocer sobre el endeudamiento, educación financiera, uso y conocimiento de las tarjetas de crédito. En ese sentido, procura establecer de qué manera la educación financiera genera contribución en la decisión de uso y endeudamiento de tarjetas de crédito. El objetivo principal fue: Determinar el nivel de educación financiera y su contribución al uso y endeudamiento de tarjetas de crédito de los clientes de bancos chichilayanos 2020. Fue un estudio cuantitativo, de nivel descriptivo. Además, se empleó un cuestionario elaborado por Rivera y Bernal (2018), Gutiérrez y Delgadillo (2018) y Esteban (2019), el cuestionario está formado por 19 ítems y se dividen en tres dimensiones: educación financiera, endeudamiento y uso y conocimiento de la tarjeta de crédito. Se halló un nivel de conocimientos bajo en los clientes, siendo la seguridad el principal motivador del ahorro, se conoció, asimismo, que la mayoría sabía cómo estructurar un presupuesto de ingresos y gastos mientras que un porcentaje similar indicó analizar las condiciones de los tipos de créditos a solicitar, así como efectuar una comparación de las tasas de interés de las diferentes entidades financieras y hacer uso de ellas. Finalmente, se estableció que una baja educación financiera contribuye al inadecuado uso de las tarjetas de crédito lo cual genera como consecuencia altos niveles de endeudamiento.

Palabras clave: educación financiera, endeudamiento, tarjetas de crédito

Clasificaciones JEL: **M10, M19**

Abstract

This study aims to know about indebtedness, financial education, use and knowledge of credit cards. In that sense, it seeks to establish how the financial education generates a contribution in the decision to use and borrow credit cards. The main objective was: To determine the level of financial education and its contribution to the use and indebtedness of credit cards of the clients of Chiclayan banks 2020. It was a quantitative, descriptive study. In addition, a questionnaire prepared by Rivera and Bernal (2018), Gutiérrez and Delgadillo (2018) and Esteban (2019) was used, the questionnaire consists of 19 items and is divided into three dimensions: financial education, debt, and use and knowledge of The credit card. A low level of knowledge was found in the clients, security being the main motivator of savings, it was also known that the majority knew how to structure an income and expenses budget while a similar percentage indicated analyzing the conditions of the types of credits to request, as well as to make a comparison of the interest rates of the different financial institutions and make use of them. Finally, it was established that low financial education contributes to the inappropriate use of credit cards, which consequently generates high levels of indebtedness.

Keywords: financial education, debt, credit cards

JEL Classifications: **M10,M19**

Resumen**Abstract**

I. Introducción.....	11
II. Marco Teórico	14
2.1. Antecedentes del problema	14
2.2. Bases teórico científicas.....	18
III. Metodología	25
3.1. Tipo y nivel de investigación	25
3.2. Diseño de investigación	25
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Criterios de selección.....	26
3.5. Operacionalización de variables.....	27
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	29
3.7. Procedimientos	30
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	30
3.9. Matriz de consistencia.....	31
3.10. Consideraciones éticas	33
IV. Resultados y discusión.....	34
4.1 Resultados	34
4.2 Discusión.....	43
V. Conclusiones.....	46
VI. Recomendaciones	47
VII. Lista de Referencias.....	48
VIII. Anexos.....	53

Lista de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables 27

Tabla 2 Matriz de consistencia 31

Tabla 3 Muestra estudiada 34

Lista de Figuras

Figura 1. Análisis de Educación financiera.....	35
Figura 2. Análisis de Dimensión Ahorro	36
Figura 3. Análisis de la Dimensión Presupuesto	37
Figura 4. Análisis de la Dimensión Crédito	38
Figura 5. Análisis de la Dimensión Inversión	39
Figura 6. Análisis de Endeudamiento	40
Figura 7. Número de tarjetas de crédito actuales	41
Figura 8. Porcentaje destinado al pago de tarjetas de crédito	41
Figura 9. Análisis del Uso y conocimiento de tarjetas de crédito.....	42

Lista de Anexos

Anexo 1 Constancia de autorización de uso de datos.....	53
Anexo 2. Cuestionario aplicado	53
Anexo 3. Entrevista aplicada.....	55
Anexo 4. Constancia de validación de experto de cuestionario y/o entrevista.....	55
Anexo 5. Estadísticas descriptivas complementarias	57
Anexo 6. Reporte de estadística inferencial complementarias	57
Anexo 7. Figuras, Tablas o Ilustraciones adicionales.....	57

I. Introducción

La educación financiera se constituye como uno de los aspectos del desarrollo económico en países quienes le han dado gran importancia en los últimos años. Se considera que un país que aumenta los niveles de educación financiera es un país que tiene una mayor proporción de personas bancarias y con esto, el sector bancario es dinámico y, en consecuencia, la economía en general. Ante esto, los bancos tienen la gran responsabilidad de desarrollar alternativas que favorezcan a una mayor proporción de la sociedad que utiliza sus servicios para lo cual deberían considerar, no solo la calidad de los servicios, sino también los intereses cobrados por sus préstamos y la retribución que tiene el dinero colocado por cada uno de sus clientes (Patiño & Gutiérrez, 2019).

Entes como la OCDE, El Banco Mundial, el G- 20, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y El Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos (CEMLA) han priorizado el tema de la educación financiera y están investigando, desarrollando foros, realizando programas con el fin de que la educación financiera sea parte de todos los países (Rivera & Bernal, 2018).

Según el Instituto Santa Lucía (2016) Francia es uno de los países con mejor educación financiera pues, el país tiene como fin que los clientes conozcan y entiendan qué hay dentro del entorno financiero. Una forma de lograr es ofreciendo al público información y consejos mediante libros, programas y diversas actividades.

Se realizó un experimento en México, en el que el banco BBVA Bancomer trabajó con más de 100,000 de sus clientes de tarjetas de crédito, invitando al grupo de tratamiento a asistir a su programa de educación financiera Adelante con tu futuro. El programa ha tenido más de 1.2 millones de participantes entre 2008 y 2016, pero solo el 0.8 por ciento de los clientes en el grupo de tratamiento asistieron al taller. El segundo experimento, que probó el coaching financiero personalizado, también tuvo poca aceptación, con un 6,8 por ciento del grupo de tratamiento que realmente recibió coaching (Lara, McKenzie y Ruiz- Ortega, 2019).

Por otro lado, se debe considerar que es muy usual que los peruanos pasen por las siguientes dificultades: niveles muy altos de endeudamiento, embargo, cobranza o problemas para administrar el dinero e incluso ahorrar. Es necesario que desde la niñez a futuros clientes financieras reciban conocimientos sobre los aspectos financieras y puedan tomar decisiones con mayor responsabilidad (El Peruano, 2017).

En este sentido, investigaciones como la de la SBS han arrojado como resultado que menos del 5% de los habitantes peruanos poseen conocimientos financieros y solo el 39 % ahorra.

Ante esta situación, Yancari, investigadora del Instituto de Estudios Peruanos (IEP) refiere que la educación financiera debe estar en la lista de prioridades de las personas, porque de esa manera saben ahorrar, no derrochan el dinero, organizan, arman un presupuesto e invierten. En pocas palabras saben usar todos los recursos financieros y tomar buenas decisiones para evitar endeudamientos en el futuro. La investigadora también hizo hincapié que algunos peruanos si utilizan prácticas financieras, sin embargo, hay escasa información (Gestión, 2018).

Rebolledo (2019) recordó que en una prueba de educación financiera tomada a jóvenes de 15 años, los resultados fueron que el 48 % de los alumnos peruanos tienen un nivel demasiado bajo y resalta que las personas que no tengan educación financiera toman decisiones equivocadas y suelen experimentar consecuencias negativas como sobreendeudamiento a nivel financiero y a nivel personal sufre problemas de estrés, ansiedad y conflictos en la familia, siendo pocas las investigaciones en este sentido efectuadas en nuestro país, sobre todo en referencia a una población de personas que están ya insertadas en el sistema financiero, se busca contribuir al estudio de estas variables y con ello generar propuestas para la educación financiera desde edades tempranas. Asimismo, la falta de estudios en los que se plantee la contribución de la educación financiera en un medio tan utilizado actualmente como las tarjetas de crédito permitirán establecer estrategias para reducir los niveles de endeudamiento en uso.

Esta realidad no es ajena en la ciudad de Chiclayo porque, la mayoría de los clientes no tienen costumbres básicas para proyectar un presupuesto de ingresos y gastos, hacer cálculos de la cuota a pagar en la adquisición de préstamos y no suelen comparar las tasas efectivas que brindan las entidades bancarias y termina afectando a su economía en el futuro. Además, es común ver a personas endeudadas porque suelen cubrir solo la cuota mínima de sus tarjetas de crédito, pagan moras y tienen un descontrol en sus pagos. Por otro lado, las personas no suelen tener conocimiento de sus tarjetas de crédito y hacen un uso inadecuado de ellas trayendo consecuencias negativas, de hecho se encontró en un estudio efectuado al sistema financiero el 2018 que el 24% de aquellos que utilizaban sus tarjetas de crédito se encuentran en riesgo alto de morosidad (Diario Gestión, 2018).

Ante lo mencionado anteriormente, se formuló lo siguiente: ¿Cuál es la contribución de la educación financiera sobre el endeudamiento y el uso de tarjetas de crédito?

El objetivo general fue: Evaluar la contribución de la educación financiera sobre el endeudamiento y el uso de las tarjetas de crédito y los objetivos específicos fueron: Conocer

sobre la Educación financiera de los clientes en bancos Chiclayanos 2020, Conocer sobre el endeudamiento de los clientes en bancos Chiclayanos 2020 y Conocer el uso y conocimiento de la tarjeta de crédito que tienen los clientes en bancos Chiclayanos 2020.

En las últimas décadas, la educación financiera del consumidor ha sido de interés para los que llevan a cabo la elaboración de políticas financieras del consumidor, profesionales e investigadores (Xio & Porto, 2017). Es por ello que existiendo una data escasa sobre el nivel de educación financiera en el Perú, esta investigación ofrece un punto de referencia, para próximas investigaciones sobre el tema.

Es esencial mejorar la cultura financiera en los peruanos para que administren adecuadamente sus finanzas personales, las personas no conocen ni confían en las instituciones bancarias y por ende, adquieren productos y servicios financieros inadecuadamente o los obtienen de forma informal, los cuales constituyen, mecanismos caros y poco fiables para manejar (Banco de la Nación, 2017), esta investigación contribuye a identificar de qué manera la educación financiera favorece el empleo correcto de las tarjetas de crédito y podría incidir en el endeudamiento ante una utilización incorrecta.

Por otro lado, la educación financiera de cualquier tipo conduce a un aumento en la probabilidad de que el banco considere al cliente rentable. Esto demuestra un motivo adicional para que las instituciones financieras ofrezcan educación financiera a sus clientes, más allá de los motivos de responsabilidad social que se suelen dar. Además, los bancos puedan generar estrategias para brindar soluciones y así evitar endeudamientos, desconocimientos sobre el ámbito financiero o mal uso de las tarjetas de crédito.

El estudio está clasificado en capítulos. En el primero habla sobre el contexto presente y la problemática. En el capítulo dos se desarrolla el cuerpo teórico y estudios anteriores relacionados con nuestro tema. El capítulo tercero presente la metodología empleada, mientras que el cuarto, quinto y sexto capítulo muestran los resultados que hemos encontrado, la discusión en relación a otros trabajos y sus respectivos resultados y las conclusiones y recomendaciones a raíz de estos resultados. Finalmente, se mencionan las fuentes bibliográficas que soportan la investigación como los anexos empleados para la misma.

II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes del problema

Gómez, Jaramillo y Meisel (2016) analizó el empleo del efectivo y de las tarjetas débito y crédito en Colombia, recalando su evolución a través del tiempo de su empleo. En este país ha incrementado la cantidad de este tipo de tarjetas significativamente en las dos últimas décadas. No obstante, su utilización para la realización de transacciones económicas es todavía limitado. Entre las limitaciones para que se puedan usar masivamente se habla de los elevados costos que tienen y las pocas facilidades a manera de pago con este medio en varios lugares, sobre todo los pequeños e informales. Con respecto al ejercicio probabilístico, se encontró diversos resultados a recalcar. Dentro de los factores que determinan la posibilidad de adquirir una cuenta bancaria se menciona la zona (rural/urbano) donde vive la persona, su situación económica, grado de educación, si pertenecen o no al Sisben y su grado de confianza en el sistema bancario. Por otro lado, dentro de las variables que determinan la probabilidad de solicitar un préstamo se menciona el nivel laboral, la región, la confianza y el rango de edad.

Santos et al. (2016) examinaron los predictores del bienestar financiero de las personas que viven en São Paulo o Nueva York, enfocándose en la relación con el comportamiento de uso de su tarjeta de crédito. Los hallazgos de los modelos de ecuaciones estructurales se basaron en 784 participantes y sugirieron que la autoconfianza financiera y la comparación social tienen un impacto en el uso de tarjetas de crédito y ejercen una influencia en el bienestar financiero. A pesar de que la comparación social es más predictiva del uso de tarjetas de crédito entre las mujeres brasileñas, el comportamiento del uso de tarjetas de crédito tiene un mayor impacto en el bienestar de las mujeres estadounidenses. En general, los resultados destacan la necesidad de intervenciones con las personas que se extiendan más allá de la simple educación financiera.

Garay (2016) en su estudio busca implementar una metodología de cálculo del alfabetismo financiero, haciendo uso del análisis de elementos principales y estructuras factoriales, empleando el análisis de fiabilidad con el coeficiente Alpha de Cronbach. La evidencia nos muestra que la mayor parte de los habitantes de Bolivia no comprenden los términos financieros elementales y avanzados. Por ende, su nivel de alfabetismo financiero es poco. El estudio propone a manera de conclusiones implementar el alfabetismo financiero en las mallas del colegio promoviendo una mayor educación financiera, para poder disminuir

las brechas en el alfabetismo financiero de las personas.

Reis, Mendes y Grigion (2017) midieron la correlación del conflicto de la tarjeta de crédito con los factores de conducta investigados y se plantearon 19 hipótesis, ocho de las cuales involucraron claramente la edificación del compromiso. Se observó que el compromiso de la tarjeta de crédito puede existir influenciada por factores de conducta como el procedimiento financiero, la manera financiera, el conducta de usanza de la tarjeta de crédito, las compras compulsivas, el materialismo y el discernimiento financiero, los cuales secundariamente. Las personas con conocimientos financieros tienden a inspeccionar y tramitar mejor sus finanzas, evitando merecer deudas. En un contexto de niveles exorbitantes de consumo e incitación para el uso del crédito, destacamos la conducta continua al usar la tarjeta de crédito y la conducta de consumo coercitivo. Las personas que saben cómo rendir las ventajas de este producto financiero y asimismo saben cómo usarlas de un modo comprometido y equilibrada, sin exceder los límites presupuestarios, tienen menos probabilidades de endeudarse. Considerando las consecuencias del compromiso, el artículo demostró su influencia en el bienestar financiero y las emociones. De esa forma, Las personas endeudadas están menos satisfechas con su contexto financiera actual y menos seguras en una realidad financiera futura cómoda.

Botiş (2017) resaltó la importancia cada vez mayor de la educación financiera o su ausencia, sobre la conducta y determinaciones de las personas en un mercado bancario más sofisticado, ofreciéndose una variedad de instrumentos financieros complejos para préstamos y ahorros, tarjetas de crédito, préstamos hipotecarios, seguros, inversiones y ahorros para la jubilación, etc., con una amplia gama de opciones. Los consumidores con educación financiera, bien informados y familiarizados con los instrumentos financieros, pueden tomar decisiones responsables, de lo contrario arriesgando el aislamiento y la exclusión financiera. El artículo presenta un estudio comparativo, basado en datos estadísticos, entre países de la Unión Europea, incluida Rumania, desde el punto de vista del grado de inclusión financiera, la accesibilidad de la sociedad a los diversos servicios financieros.

Vergara (2017) brindó una herramienta fácil para tomar decisiones favorables y emplear adecuadamente el dinero y evitar el endeudamiento excesivo. El trabajo se hizo esclarecer la forma más concisa las diferentes costumbres que tienen los consumidores ante el sistema financiero, y detallar la actuación de la gente que carece de conocimiento, a cuánto asciende el riesgo por endeudamiento al obtener financiamiento de un banco. En los resultados se evidenció que es importante conocer de manera real y comparar todo lo que ofrecen los bancos, los pagos y saber que el mal empleo de las tarjetas de crédito conlleva a

un sobreendeudamiento, siendo fundamental tener una cultura financiera. Por otro lado, los usuarios de la ciudad de Trujillo que ahorran en un banco no conocen sus ventajas ni tasa de ahorro y tampoco saben utilizar las tarjetas de crédito porque adquieren intereses innecesarios debido a que pagan en más de dos cuotas entre otros aspectos.

Esparza y García (2017) realizaron un estudio sobre los hábitos de tarjetas de crédito en Piura y sobre el nivel de información que manejan acerca de los términos asociados por parte de los consumidores de estos. Con el fin de profundizar esta cuestión, se aplicó una entrevista a expertos para conocer la realidad basados en fuentes con evidencia empírica. De igual manera, se elaboró una encuesta que implique todos los objetivos principales para este trabajo. Después de establecer el boceto de encuesta, se emplearon algunas pruebas piloto hasta determinar el último modelo, mostrado en los anexos. En último lugar, se realizó la evaluación estadística de los datos obtenidos, que implicó análisis de frecuencias, evaluación de tablas de contingencia y análisis de coeficientes de correlaciones. Se realizó todo esto con el fin de brindar un contexto más exacto e integral de la realidad piurana. El estudio brindó información concisa, como que el 54% del total ha hecho disposición de efectivo en algún momento y que el 56% sabe del término de tasa de costo efectiva anual. De igual manera que los consumidores usan en mayor parte sus tarjetas de crédito para las transacciones de productos de casa y vestimenta. De igual manera se demostró la presencia de asociación entre las variables frecuencia de uso y determinante para upgrade.

Cornejo et. al. (2018) buscó determinar los grados de endeudamiento y de educación financiera de la sección de adultos jóvenes de Chillán en la Región de Ñuble. Se aplicó un muestreo probabilístico aleatoriamente, y se empleó un cuestionario de 46 interrogantes a 99 personas (tamaño muestral) entre los 18 y 39 años. El 54.5% del total afirmó estar endeudado con las entidades bancarias o casas comerciales. El endeudamiento medio entre quienes tenían ingresos, presentaban deudas y sabían sus cuotas, fue 12 veces la renta mensual. Por otro lado, el 51.5% mostró tener poco conocimiento financiero, y el 69.7% en término medio.

Duque et. al. (2018) muestra la descripción de las habilidades financieras que posee los jóvenes estudiantes de la I.E Esumer de primeros ciclos. Está enfocado a elaborar y desarrollar un plan estratégico de intervención pedagógica que permita potenciar las destrezas personales asociadas al manejo financiero, que haga posible entender la obligación de orientar las determinaciones financieras y conocer los diversos productos ofrecidos con los respectivos mercados. La evidencia nos indica que los jóvenes de primeros ciclos que llevan las carreras económicas administrativas de la I.E Esumer presentan un nivel bajo de

capacidades financieras, en base al poco conocimiento que se ha impartido en la etapa escolar. Únicamente el 40% del total admite que poseer una adecuada educación financiera sirva para todos los campos de la vida, sobre todo para las determinaciones que se toman relacionado con las inversiones. Para el 52% del total de encuestados, el dinero significa un medio que otorga seguridad, para el 21% es sinónimo de independencia y para el 13% implica éxito.

Para el resto en una cuestión un tanto de preocupación y temor. El 68.7% de los alumnos optan por emplear el dinero en el presente que ahorrarlo para después. El 44.7% posee la mentalidad de vivir un día a la vez y evitar preocuparse por lo que vendrá más adelante. El 55.4% manifiesta que desconoce cómo gestionar sus finanzas personales. Por otro lado, este diagnóstico hizo posible detectar la baja confianza hacia el sistema financiero. Únicamente el 10,7% consideran que las entidades bancarias se encuentran capaces para darles una guía acerca del manejo del dinero. Cuando requieren un préstamo usualmente se dirigen a sus padres, conocidos u otros familiares (85%). Por otro lado, de los 550 encuestados el 57% tienen una imagen positiva de los entes bancarios. Los resultados encontrados acerca de la correspondiente encuesta, señalan que la mayor parte de las personas aprueba que la labor primordial de estas entidades es reservar el dinero de manera segura o para pedir préstamos.

Bermeo et. al. (2019) identifican los elementos relacionados al empleo de las tarjetas de crédito en los jóvenes. El estudio se hizo bajo un análisis factorial exploratorio, bajo un enfoque cuantitativo y de alcance exploratorio-descriptivo. En total, se encuestaron 121 jóvenes universitarios de Medellín, cuyo método de selección fue a conveniencia (no probabilístico). El diseño del instrumento contó con 13 preguntas tipo Likert, con cinco alternativas de respuesta: muy de acuerdo, de acuerdo, ni en desacuerdo ni de acuerdo, en desacuerdo, muy en desacuerdo, y no sabe o no responde, con escala 1, 2, 3, 4 y 5 respectivamente. Para la evaluación de información se midieron los grados de asociación entre los constructos del modelo conceptual en intención del empleo de las tarjetas de crédito, a través del coeficiente V de Cramer. Los resultados comprobaron la capacidad de explicación del modelo y hallaron la relación entre los elementos: educación financiera, ventajas percibidas del crédito, propósito del empleo de tarjetas de crédito, cultura del ahorro y notificación de costos por parte del banco. Se concluye que las asociaciones actuales en el modelo muestran que unos de los factores más importantes a la hora de incentivar y publicitar la utilización de las tarjetas de crédito está muy relacionado con la satisfacción percibida por el consumidor, partiendo desde la atención brindada por el asesor correspondiente hasta el análisis de la relación entre el conocimiento financiero poseído por el cliente y la relación costo-beneficio recibida por la entidad cuando se solicita el crédito.

2.2. Bases teórico científicas

Educación financiera

La educación financiera está siendo un tema de interés para los gobiernos, diversas instituciones financieras, entes educativos, medios de comunicación y otras entidades a nivel nacional e internacional. Como resultado, se ha visto la implementación de muchos estudios, proyectos y estrategias, o incluso la incorporación de recursos financieros (Opletalová, 2014).

Para esta investigación se ha elegido esta definición “ Es el procedimiento mediante el cual los clientes y/o inversores financieros perfeccionan su entendimiento de los productos y términos financieros y, a través el contenido, formación y / o asesoría objetiva, potencian las destrezas y la confianza para percibir mejor los riesgos y ventajas financieras, para la toma de decisión en base a información, conocer los lugares para obtener apoyo y tomar determinaciones eficientes con el fin de incrementar su bienestar financiero "(OCDE, 2005, p. 26).

La educación financiera ha adquirido un papel de liderazgo en el clima económico y social actual como elemento fundamental de la estabilidad y de la protección del usuario de servicios financieros, yes un tema que deben seguir promoviendo las organizaciones públicas y privadas, con la cooperación de cada institución financiera y agente.

Hogart (2002) afirma que en la educación financiera hay tres elementos fundamentales que deben considerarse; el primero es la necesidad de tener el conocimiento esencial y la información necesaria sobre la administración de dinero y activos, servicios y productos ofrecidos por el sistema financiero (crédito, ahorro e inversión) e impuestos; el segundo es la comprensión de esos elementos, evidenciada por el cambio en el valor del dinero a lo largo del tiempo y el uso de las tasas de interés, y finalmente, la articulación de estos dos, con el conocimiento, la información y la comprensión de los conceptos, lo que lleva a las personas a considerar un proceso de toma de decisiones que implique planificación, ejecución y evaluación de los mismos.

Entonces, la educación financiera es uno de los aspectos del desarrollo económico en países a los que se les ha dado gran importancia en los últimos años. Se considera que un país que aumenta los niveles de educación financiera es un país que tiene una mayor proporción de personas bancarias y, con esto, el sector bancario es dinámico y, en consecuencia, la economía en general (Patiño & Gutiérrez, 2019).

Ante esto, los bancos tienen la gran responsabilidad de desarrollar alternativas que favorezcan a una mayor proporción de las personas que emplea sus servicios para lo cual deberían considerar, no solo la calidad de los servicios, sino también los intereses cobrados por sus préstamos y la retribución que tiene el dinero colocado por cada uno de sus clientes (Patiño & Gutiérrez, 2019).

Se hace hincapié que las personas que desconocen sobre aspectos básicos financieros no saben ahorrar, tienen más deuda y salen perjudicados a nivel familiar y futuro (Herrera, & Raccanello, 2014).

Dimensiones de la educación financiera basados en Rivera y Bernal (2018) y Gutiérrez y Delgadillo (2018).

Conocimiento

Hay una variedad de fuentes a través de las cuales se puede adquirir conocimiento financiero. Estos incluyen la educación formal como la universidad, seminarios y clases de capacitación, así como fuentes informales como padres y amigos (Lee & Hogarth 1999).

La investigación de Lachance (2006) afirmó que hay dos fuentes principales de conocimiento. Una fuente de conocimiento es de la familia y otra de tomar cursos. Los adultos jóvenes informan que su principal fuente de conocimiento financiero es de la familia y se descubrió que tenían un menor nivel de conocimiento crediticio. Para aquellos que toman cursos para el conocimiento financiero se informa que tienen un alto nivel de conocimiento crediticio.

Teóricamente, el conocimiento de cómo operan los mercados financieros debería hacer que las personas tomen decisiones de préstamo más efectivas (Liebermann & Flint-Goor, 1996). En general, esto está respaldado por la literatura, porque numerosos estudios indican que se necesitan habilidades financieras bien desarrolladas para una administración efectiva del dinero (Scott, 2010)

Según Washington (2006), los hombres, las personas mayores, los profesionales, la educación universitaria y los niveles más altos de ingresos tienen una mayor probabilidad de un alto nivel de educación financiera. Por el contrario, las mujeres, los desempleados y aquellos con nivel educativo en el año 10 y menores tienen una mayor probabilidad de un bajo nivel de educación financiera.

Ahorro

Los contadores nacionales definen el ahorro utilizando una definición de ingresos que excluye las ganancias de capital, en contraste con otra definición popular de ingresos que incluye ganancias de capital después del ajuste de la inflación (Weale, 2009).

Los economistas identifican dos motivos distintos para ahorrar. El primero es el motivo de precaución; el ingreso futuro es incierto y si las personas tienen aversión al riesgo, entonces tiene sentido abstenerse de consumir el ingreso de manera completamente inmediata para que haya una reserva disponible para mantener el consumo en caso de que el ingreso sea más bajo de lo esperado (Weale, 2009).

El segundo motivo es el motivo del ciclo de vida. La gente típicamente planea retirarse; Para financiar sus gastos en la jubilación, necesitan ahorrar de sus ganancias mientras trabajan. En una economía estática con una población estable, el ahorro precautorio en conjunto sería positivo en años normales y negativo en años anormales (Weale, 2009).

Presupuesto

Un presupuesto personal es una herramienta de administración de dinero que le muestra cuánto dinero gana, cuánto gasta y le permite ahorrar para las cosas que son importantes para usted, como un automóvil nuevo, educación, una jubilación cómoda, un viaje o cualesquiera que sean las metas.

La planificación financiera y el presupuesto le permiten a una persona analizar su situación actual, elegir alternativas y tomar decisiones con respecto a sus objetivos y oportunidades financieras, tomar el control de sus ingresos y proporcionar estabilidad a largo plazo y gestión de los recursos financieros (García-Santillán, Zamora-Lobato & Ramos-Hernández, 2019).

Crédito

Rodríguez (2008) refiere que es una transacción financiera en la que se nos entrega un monto determinado de dinero hasta cierta fecha. Según el Comité Económico y Social Europeo (2011) es un acuerdo por el cual un banco pone a disposición del cliente cierta cantidad de dinero. En esta dimensión se evalúa si las personas analizan las condiciones y características de los tipos de crédito adquiridos o si suelen adquirir préstamos personales.

Inversión

Es el monto de dinero que no se busca guardar sino incrementar. Las personas invierten con el objetivo de conseguir algo mejor. Para el Comité Económico y Social Europeo (2011) es el

acto de derivar una proporción del dinero ahorrado para que este reditúe por medio de la compra-venta de activos financieros. Dependiendo del tipo de activo, la inversión puede implicar diferentes niveles de riesgo.

Razones sociales y económicas de la educación financiera

Según Trunk (2015):

- **Beneficios para individuos**

Comprender el valor del dinero, administración con dinero y ahorros, préstamos, pensiones, inversiones, decisiones importantes - eventos de la vida, reducción de riesgos.

- **Beneficios para la sociedad.**

Tratamiento de exclusión financiera, planificación, aumentar la viabilidad financiera.

- **Beneficios para la economía.**

Mayor estabilidad financiera, la creación de productos y servicios apropiados que reducen el nivel de disidencia de formas de fraude y otros riesgos, aumentando el crecimiento del consumo.

Nivel de endeudamiento

Turmeros (2008) resalta que el endeudamiento se da cuando la persona posee deudas y nivel de endeudamiento indica la parte en la cual participan los acreedores acerca el valor total de la organización.

Se ha comprobado que las personas que usan tarjetas de crédito y tienen bajo nivel de educación financiera presentan mayor endeudamiento, porque emplean el crédito más caro. Las personas no entienden sobre los aspectos financieros (Gathergood, 2012; Disney & Gathergood, 2011). Del mismo modo Lusardi y Tufano (2009) concluyeron que los individuos con poca educación financiera tienden a ser los que más se endeudan, también, Stango y Zinman (2009) señalaron que los que no conocen cómo calcular las cuotas e interés están más endeudados.

El grado de endeudamiento no posee igual tratamiento para todos los sectores económicos, algunos son más golpeados que otros, es por ello que los estatus sociales más altos se endeudan para comprar artículos bienes lujosos (vehículos y bienes de moda), por consiguiente, su grado de deuda es más alta, por otro lado, los que tienen un estatus económico más bajo utilizan la deuda para cubrir necesidades básicas (comida, vestido, salud, etc.). Esta circunstancia se puede evidenciar en la vida cotidiana de los habitantes chilenos, no se necesita ser experto para apreciar las marcadas diferencias existentes en la sociedad moderna (Mora y Valverde, 2013).

Se añade generalmente que un mayor endeudamiento de las personas posee puntos buenos y malos. Por otro lado, la tasa de crecimiento sostenida del endeudamiento señala a groso modo que el sistema financiero ha cumplido con una de sus labores importantes, al ser un ente que facilita la canalización de los recursos financieros para la mayor parte de agentes económicos en Chile. Por otro lado, el grado de crecimiento del endeudamiento e incremento de sus servicios podría ser motivo de preocupación en relación a la capacidad de pago de las personas. (Banco Central, 2010).

En un contexto internacional, el reporte hecho por varios entes y expertos dentro de la CE en el 2008 “Towards a common operational European definition of over-indebtedness”, indica que la mayoría de motivos que conllevan a los hogares a tener inconvenientes de endeudamiento son:

- La crisis financiera sobrevenida
- Constante situación de pocos ingresos.
- Manejo incorrecto de sus entradas de dinero
- Haber contraído muchas deudas y obligaciones.
- Consumo muy alto.

Este mismo reporte indica asimismo otras razones más constantes que se realizan son las pocas entradas de dinero (45%), la pérdida del trabajo (19%) y la enfermedad (11%). “En relación a los elemento objetivos y subjetivos asociados con las situaciones de sobreendeudamiento, de acuerdo con este documento los más influyentes serían, siguiendo este orden: (1) rango de edad: el problema se agrava cuando se está entre los 25 y 35 años; (2) la cantidad de niños y de adultos: el sobreendeudamiento es inferior en hogares donde un en adulto labora y crece en relación a la cantidad de menores; (3) pocos o ningún ingreso; (4) abusar del crédito; y (5) inconvenientes en las conductas de pago-ahorro/proyección. (European Commission, 2008).

Hay una asociación entre edad y endeudamiento que de acuerdo con estudios de un autor evidencian que “El mayor grado de endeudamiento se da en España entre los individuos dentro del rango de edad de los 30 y 49 años. Específicamente en el intervalo de 35-39 años es el pico del endeudamiento, dado que cada cuatro personas tres de esa edad están endeudados. Debajo de los 24 años el ratio de endeudamiento baja porque la mayor parte de jóvenes aún no tienen la capacidad para solventarse por ellos solos para que califiquen a un crédito. A partir de los 50 años va disminuyendo cada vez más la proporción de individuos de gente endeudada, invirtiéndose los datos, dado que la mayor parte de los que están por encima de esta edad no tiene créditos a pagar, y a partir de los 60 años únicamente están endeudados, por término

medio, uno de cada ocho consumidores”, de acuerdo con esta investigación, se concluye que la el grado de endeudamiento en España, se concentran en los individuos con edades entre los 25 a 50 años, esto puede indicar que “la aceptación del endeudamiento, como algo natural del individuo es producto de las variaciones en las actitudes y valores de las próximas generaciones, que adquieren créditos sin una evaluación adecuada, a diferencia de las generaciones previas que, tienen la noción de que la rigurosidad, la cultura del ahorro y el esfuerzo es la base que debe dirigir la economía individual y del hogar.” (Garcés, 2009)

Uso y conocimiento de las tarjetas de crédito

Al inicio, al hacer una compra usando la tarjeta comercial se experimenta una sensación buena al comprar el bien deseado, la preocupación o el mal momento con el endeudamiento viene después. Este mal momento viene acompañado de las diferentes deudas que se tiene y la poca disposición de efectivo para asumir esas deudas contraídas. De tal forma que esta incongruencia de placer y luego disgusto, no se dan simultáneamente, por consiguiente, el cliente le da más importancia al placer del momento tras la adquisición de los productos y servicios y, no considera la obligación económica luego de la operación. Este endeudamiento influye netamente al cliente, en relación a su respuesta de pago a las deudas asumidas, todo esto llevado a cabo por las frecuentes limitaciones a la accesibilidad de productos y servicios para conservar su nivel de vida, y de esta manera el cliente considera que incrementará su capacidad de integración social, tanto en los vínculos familiares y amicales, resentidas duramente por la pérdida de su capacidad adquisitiva, produciendo de esa forma su integración social. (Castañeda, 2000).

El uso de tarjetas de crédito juega un papel muy importante en las compras en línea y contribuye significativamente a la economía de una nación. La tarjeta de crédito podría ser una pequeña tarjeta de plástico emitida a los usuarios como un sistema de pago. Permite a su titular comprar productos y servicios respaldados por la promesa del titular de comprar estos productos y servicios. El emisor de la tarjeta crea una cuenta rotativa y otorga una línea de crédito al comprador (o al usuario) a partir de la cual el usuario tomará prestado dinero para pagar a un comerciante o como anticipo al usuario (Kumar, 2020).

Las tarjetas de crédito son populares en diversos países, pero el desconocimiento de los conceptos financieros está presente entre las personas (Rivera, 2018). Si una personas tiene un nivel alto de educación financiera, toma mejores decisiones financieras y emplean adecuadamente las tarjeta de crédito (Lusardi & Scheresberg,2013).

Los consumidores se sienten atraídos por las tarjetas de crédito debido a los muchos

beneficios que ofrecen cuando se usan y manejan bien. Las tarjetas de crédito son ampliamente aceptadas para compras, alivian la necesidad de llevar mucho efectivo, proporcionan un registro preciso de las compras, facilitan el reembolso de la mercancía devuelta, crean un historial de solvencia, etc. (Soll & Larrick, 2011).

La desventaja de las tarjetas de crédito es que varios clientes hacen mal uso y administran mal sus tarjetas. Estos consumidores se involucran en compras impulsivas, terminan con artículos que no necesitan o quizás no quieren, y gastan más de lo que pueden pagar. Esto puede conducir a serios problemas de deuda, que se ven exacerbados por las elevadas tasas de interés y los cargos por demora asociados con llevar un saldo en la tarjeta. En los peores casos, la deuda de la tarjeta de crédito puede provocar años o incluso décadas de dificultades financieras para individuos y familias (Soll & Larrick, 2011).

III. Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

Enfoque: Es cuantitativo, en este tipo de enfoque se hizo uso de medidas estadísticas para cuantificar y evaluar la variable de estudio obteniendo en cada caso una puntuación según el elemento teórico, que indicará el nivel de la educación financiera y cómo ésta contribuye al endeudamiento ante el uso de tarjetas de crédito (Hernández et. al., 2010).

Tipo: El tipo de investigación fue aplicada, dado que la problemática está establecida y es conocida por el investigador, y se empleó el estudio para dar respuesta a preguntas específicas (Chávez, 2007).

Nivel: Se efectuó un trabajo de nivel descriptivo, en este estudio se propone medir la presencia y características que posee la educación financiera en la muestra de estudio y de qué manera contribuye en el endeudamiento de los clientes que poseen tarjetas de crédito. (Hernández et. al., 2010)

3.2. Diseño de investigación

-El estudio es no experimental pues las variables no están sujetas a una manipulación (Hernández et.al., 2010).

-La investigación es transversal porque se recolecta información acerca de determinadas variables, para describir o evaluar sus asociaciones o influencias de unas sobre otras, en un determinado periodo o lapso (Chávez, 2007).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: tiene como objeto de estudio a los clientes bancarios de los principales bancos de Chiclayo (BCP, BBVA, IB y Scotiabank).

En tanto no se tiene un registro del número de clientes de cada banco, se considera una población desconocida.

3.3.2 Muestra: Se calculará en base a fórmula infinita.

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

$$Z_{0.95}=1.96$$

$$p=q=0.5$$

$$e=0.1$$

$$n=100$$

Se consideró una muestra de 100 clientes de las diferentes entidades bancarias.

También en el margen de error se considero un error de 0.1, por el momento en que se recogio la informacion, puesto que se vive actualmente en pandemia, para ello se efectuó la consulta a una especialista en datos estadísticos.

3.3.3 Muestreo. Por conveniencia, pues se recurrió a personas conocidas en el entorno familiar y laboral que cumplieran con los criterios de inclusión para solicitar su participación en el estudio.

3.4. Criterios de selección

Personas naturales que posean un producto de cualquiera de los 4 bancos principales de Chiclayo, que posean tarjeta de crédito y tengan mínimo 1 año de uso.

3.5 Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	Indicadores	Técnica	Instrumento	Escala
Educación financiera	Es el proceso mediante el cual los consumidores y/o inversores financieros perfeccionan su comprensión de los productos y conceptos financieros y, mediante la información, instrucción y/o asesoramiento objetivo, desarrollan las capacidades y la confianza para estar más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, para tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para lograr ayuda y tomar otras medidas efectivas para mejorar su bienestar financiero	Conocimiento	<p>Considera que tener conocimientos sobre las finanzas es importante</p> <p>¿El conocimiento sobre finanzas de mi familia es?</p> <p>¿Considero que mi conocimiento personal sobre finanzas es?</p> <p>¿Consideras que el tener conocimientos y habilidades financieras, podría darte bienestar, seguridad y una buena calidad de vida?</p> <p>¿Conoces qué productos y servicios financieros brindan actualmente los bancos</p> <p>Se informa correctamente antes de adquirir productos financieros en alguna entidad</p> <p>Cuál considera que es su nivel de habilidades financieras</p>	Encuesta	Cuestionario	Likert 1 al 7
		Ahorro	<p>Utiliza los productos y servicios financieros de manera apropiada</p> <p>¿Ahorra dinero ud?</p> <p>¿Razón por la que ahorra?</p> <p>¿Con que frecuencia ahorra?</p>			Nominales
		Presupuesto	<p>¿Que método de ahorro utiliza? / Posee una cuenta de ahorros en una entidad bancaria</p> <p>Sabe cómo estructurar un presupuesto de gastos e ingresos mensuales</p> <p>¿Realiza usted un presupuesto de sus ingresos y gastos mensuales?</p>			Nominales
		Crédito	<p>Considera que realiza una adecuada planificación de su presupuesto</p> <p>¿Suele cumplir el presupuesto trazado?</p> <p>Analiza las condiciones y características de los tipos de crédito adquiridos</p>			Nominales

Endeudamiento	Proporción que existe entre lo que se ha financiado a través de los acreedores frente a los recursos propios.	Inversión	<p>¿Ha solicitado alguna vez un préstamo personal?</p> <p>¿Analiza sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo o al comprar a crédito?</p> <p>¿Al adquirir un crédito compara las tasas de interés de diferentes instituciones bancarias?</p> <p>Realiza un plan de recuperación de inversión</p> <p>Considera rentable las inversiones que realiza</p> <p>Obtiene con frecuencia préstamos bancarios</p> <p>Cumple a tiempo con el pago de los intereses de sus préstamos</p>	Nominales / Escala (Numérico)
Uso y conocimiento de las tarjetas de crédito	Hábitos de utilización de los medios electrónicos de crédito bancario.	Concepto unidimensional	<p>¿Cuántas tarjetas de crédito posee en la actualidad?</p> <p>Durante el tiempo que ha tenido su tarjeta ¿Ha dejado de pagar alguna mensualidad?</p> <p>Del total de sus ingresos, ¿Qué porcentaje destina para el pago de su deuda en tarjeta crédito?</p> <p>¿Posee algún tipo de crédito o deuda financiera distinto a la tarjeta de crédito?</p> <p>¿Sabe usted cual es el monto total que pagará al final del plazo del crédito?</p> <p>¿El pago que realiza a su tarjeta generalmente cubre?</p> <p>Considera que utiliza mesuradamente la tarjeta de crédito</p> <p>Usa con frecuencia la tarjeta de crédito</p> <p>¿Sabe cuál es el límite de crédito de su tarjeta?</p> <p>¿Conoce cuál es la fecha de corte de su tarjeta de crédito?</p> <p>¿Conoce cuál es la fecha límite de pago de su tarjeta de crédito?</p> <p>¿Conoce la tasa de interés anual que maneja su tarjeta de crédito?</p> <p>¿Retira dinero en efectivo de su tarjeta de crédito?</p> <p>¿Sabe cuál es el costo adicional por disponer de efectivo?</p>	Dicotómicas: SI / NO

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se empleó fue la encuesta y el instrumento empleado fue un cuestionario.

El cuestionario de Educación financiera evalúa 5 dimensiones: Conocimiento, ahorro, presupuesto, crédito e inversión y contiene 22 preguntas. Cabe resaltar que las preguntas han sido extraídas de los cuestionarios de Rivera y Bernal (2018) y Gutiérrez y Delgadillo (2018).

Respecto a endeudamiento y uso /conocimiento de tarjetas de crédito son variables unidimensionales y cada una evalúa 8 preguntas. Las preguntas han sido extraídas de la Asociación de Estudios Psicológicos y Sociales para la Universidad de Castilla la Mancha (2006-2007) y el cuestionario de Esteban (2019).

Se ha considerado en el análisis de confiabilidad únicamente a la dimensión Conocimiento, por el hecho de ser la única en este estudio medida en escala de Likert.

Las demás variables y dimensiones fueron medidas en escala nominal, por ello no fueron sometidas al análisis de Cronbach.

Lo primero que se realizó antes de la tabulación de los datos fue medir la confiabilidad del concepto Educación financiera en su dimensión Conocimiento, utilizando alfa de Cronbach y para la validez del constructo se utilizó el método análisis factorial confirmatorio con sus principales opciones como: KMO, Barlett, Comunalidades, Varianza extraída media y la matriz de componentes rotados para la validez tanto convergente como divergente.

La determinación de normalidad fue muy importante, y que a su vez dependió de la prueba de Shapiro - Wilk (poblaciones menores a 50 unidades) o Kolmogorov - Smirnov (poblaciones mayores a 50 unidades), teniendo así la determinación del coeficiente a emplear; para lo cual se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25

Análisis de Confiabilidad de Conocimiento en Educación Financiera

Dimensión	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de elementos
Conocimiento	0,798	8

El análisis de la dimensión Conocimiento evidenció una calificación Respetable en tanto su valor del Coeficiente Alfa de Cronbach fue 0.798 (DeVellis, 2003).

Respecto a endeudamiento y uso /conocimiento de tarjetas de crédito son variables unidimensionales que se validaron por un juicio de expertos donde se evidencio una clasificación respetable.

3.7. Procedimientos

La aplicación del instrumento se dio fuera de las entidades financieras de la localidad de Chiclayo. Se optó como primera unidad de análisis al que cumpla con los criterios de inclusión y exclusión, los mismos que establecen que forman parte de la muestra personas naturales que posean un producto de cualquiera de los 4 bancos principales de Chiclayo, y que cuenten con tarjeta de crédito y tengan mínimo 1 año de uso. Se realizó los días lunes y viernes entre 12am a 4pm, del mes de junio, encuestándose 20 personas cada día, el tiempo estimado de 4 horas cada día.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se realizó en el programa estadístico SPSS 25 y hoja de cálculo Excel 2016. Ambos programas computacionales son complementarios, por tanto, sumando los beneficios de ambos programas permitieron tener una mejor lectura y análisis de los datos vertidos al sistema.

Los datos se registraron y se estructuró de manera que se permita el fácil procesamiento de los datos. El procesamiento estuvo en función a los objetivos planteados donde también se emplearon tablas con resúmenes descriptivos expresados por medio de las frecuencias absolutas y relativas, acompañados de sus respectivos gráficos.

Para el tratamiento adecuado de los datos se realizó por medio del análisis descriptivo conforme al uso de tablas de frecuencia y la diagramación de gráficos.

3.9. Matriz de consistencia

Tabla 2 Matriz de consistencia

Problema principal	Objetivo principal	Hipótesis principal	Variables	Dimensiones	Indicadores
¿Cuál es la contribución de la educación financiera en el nivel de endeudamiento y el uso de las tarjetas de crédito?	<p>Objetivo general Evaluar la contribución de la educación financiera sobre el endeudamiento y el uso que le dan a las tarjetas de crédito.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Conocer sobre la Educación financiera de los clientes en bancos Chiclayanos 2020</p> <p>Conocer sobre el endeudamiento de los clientes en bancos Chiclayanos 2020</p> <p>Conocer el uso y conocimiento de la tarjeta de crédito que tienen los clientes en bancos Chiclayanos 2020</p>	La educación financiera contribuye al uso racional con el uso de las tarjetas de crédito y endeudamiento.	Educación financiera	Conocimiento	<p>Considera que tener conocimientos sobre las finanzas es importante</p> <p>¿El conocimiento sobre finanzas de mi familia es?</p> <p>¿Considero que mi conocimiento personal sobre finanzas es?</p> <p>¿Consideras que el tener conocimientos y habilidades financieras, podría darte bienestar, seguridad y una buena calidad de vida?</p> <p>¿Conoces qué productos y servicios financieros brindan actualmente los bancos</p>
	Ahorro			<p>Se informa correctamente antes de adquirir productos financieros en alguna entidad</p> <p>Cuál considera que es su nivel de habilidades financieras</p> <p>Utiliza los productos y servicios financieros de manera apropiada</p> <p>¿Ahorra dinero Ud.?</p> <p>¿Razón por la que ahorra?</p> <p>¿Con que frecuencia ahorra?</p>	
	Presupuesto			<p>¿Que método de ahorro utiliza? / Posee una cuenta de ahorros en una entidad bancaria</p> <p>Sabe cómo estructurar un presupuesto de gastos e ingresos mensuales</p> <p>¿Realiza usted un presupuesto de sus ingresos y gastos mensuales?</p>	
	Crédito			<p>Considera que realiza una adecuada planificación de su presupuesto</p> <p>¿Suele cumplir el presupuesto trazado?</p> <p>Analiza las condiciones y características de los tipos de crédito adquiridos</p> <p>¿Ha solicitado alguna vez un préstamo personal?</p> <p>¿Analiza sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo o al comprar a crédito?</p> <p>¿Al adquirir un crédito compara las tasas de interés de diferentes instituciones bancarias?</p> <p>Realiza un plan de recuperación de inversión</p>	

			Inversión	<p>Considera rentable las inversiones que realiza</p> <p>Obtiene con frecuencia préstamos bancarios</p> <p>Cumple a tiempo con el pago de los intereses de sus préstamos</p> <p>¿Cuántas tarjetas de crédito posee en la actualidad?</p> <p>Durante el tiempo que ha tenido su tarjeta ¿Ha dejado de pagar alguna mensualidad?</p> <p>Del total de sus ingresos, ¿Qué porcentaje destina para el pago de su deuda en tarjeta crédito?</p> <p>¿Posee algún tipo de crédito o deuda financiera distinto a la tarjeta de crédito?</p> <p>¿Sabe usted cual es el monto total que pagará al final del plazo del crédito?</p> <p>Considera que utiliza mesuradamente la tarjeta de crédito</p> <p>Usa con frecuencia la tarjeta de crédito</p> <p>¿Sabe cuál es el límite de crédito de su tarjeta?</p> <p>¿Conoce cuál es la fecha de corte de su tarjeta de crédito?</p> <p>¿Conoce cuál es la fecha límite de pago de su tarjeta de crédito?</p> <p>¿Conoce la tasa de interés anual que maneja su tarjeta de crédito?</p> <p>¿Retira dinero en efectivo de su tarjeta de crédito?</p> <p>¿Sabe cuál es el costo adicional por disponer de efectivo?</p>
		Endeudamiento	Concepto unidimensional	
		Uso y conocimiento de las tarjeta de crédito	Concepto unidimensional	
Diseños de Investigación Diseño no experimental	Población/Muestra Población: Clientes de bancos Muestra 100	Técnicas Estadísticas Estadísticas descriptivas		Tipo de Investigación Enfoque cuantitativo Tipo aplicada Nivel descriptivo

3.10. Consideraciones éticas

Para la investigación se utilizaron los criterios éticos según Noreña, Alcaraz, Rojas y Rebolledo (2012) son:

Fiabilidad: La investigación se caracterizó porque el instrumento que se utilizó para medir las variables fue único, además será de utilidad para otros estudios que tengan el mismo tema.

Validez: La validez del estudio se mostrará en cuanto a la adecuada y correcta interpretación de los resultados, además es la base fundamental, por medio del cual se ha planteado la hipótesis de la investigación.

Credibilidad: La credibilidad de la investigación nace en cuando a la estimación de la realidad, es decir el producto serán analizados se sientan en su ambiente existencial.

Consentimiento informado: El consentimiento informado estuvo presente en la presente investigación ya que, se les brindará la información respectiva a las entidades financieras y al público en general sobre la finalidad de la aplicación del instrumento, de tal manera que se busca que acepten ser dadas para la argumentación, de tal manera mostrar con los derechos obtenidos y así mismo sus obligaciones.

IV. Resultados y discusión

4.1 Resultados

Ahora mostramos los resultados de la investigación que dieron respuesta a los objetivos planteados.

Se encuestaron solo personas, tanto varones como mujeres, que son clientes y utilizan tarjetas de crédito.

Perfil de los encuestados

Tabla 3 Muestra estudiada

Factor	Valor	Recuento	Porcentaje
Sexo	Masculino	38	38,0%
	Femenino	62	62,0%
Edad	De 25 a 35 años	27	27,0%
	De 36 a 45 años	35	35,0%
	De 46 años a más	38	38,0%
Estado Civil	Soltero	40	40,0%
	Casado	60	60,0%

Se observó que la muestra estuvo conformada predominantemente por mujeres con un 62%, cuyas edades están entre los 35 a más y casados.

Análisis de la variable Educación financiera

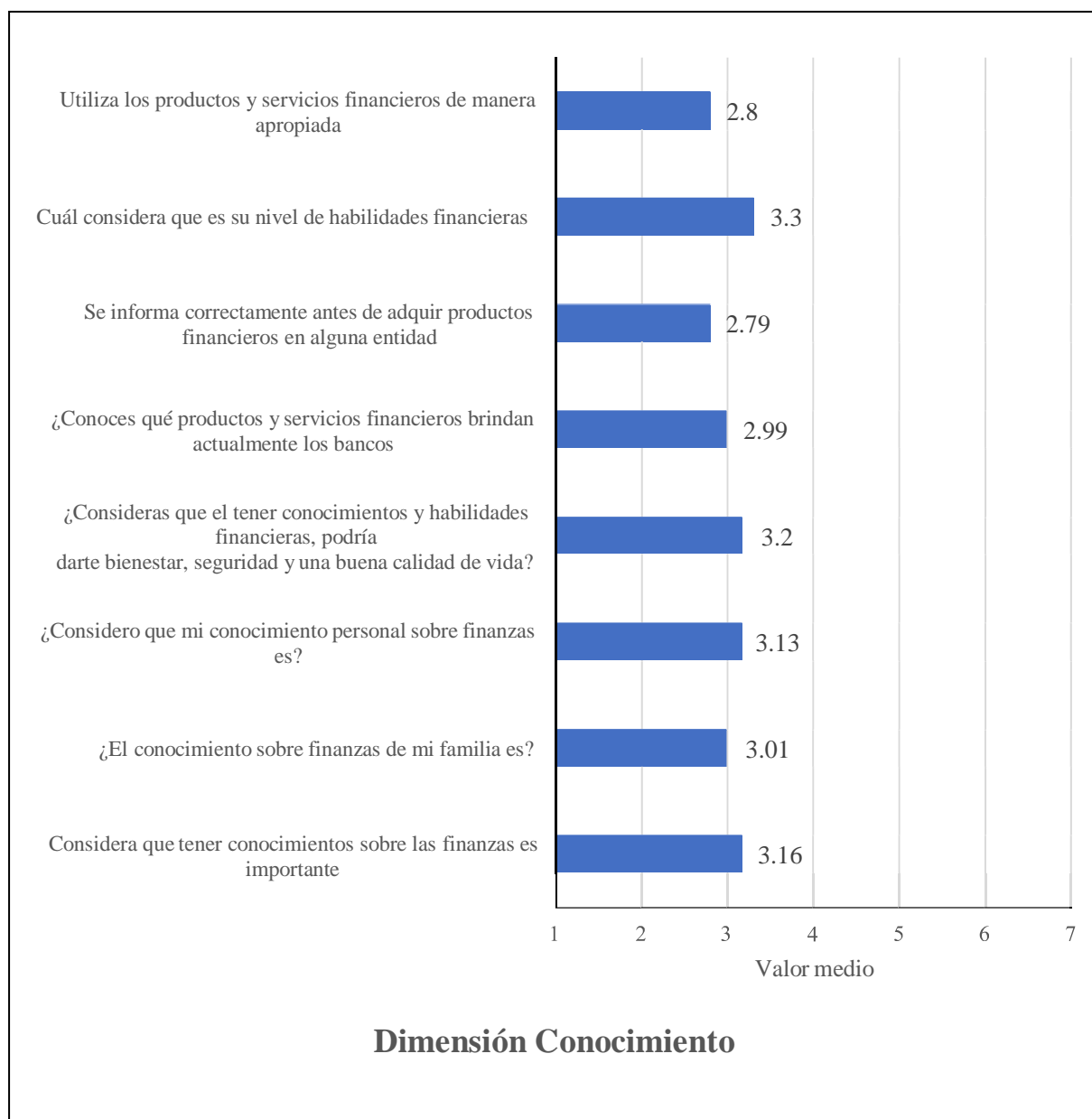


Figura 1. Análisis de Educación financiera

Como se puede verificar en los resultados mostrados, se encontró que existe un nivel bajo de conocimientos en los clientes que formaron parte de la muestra, siendo los puntos más bajos de 2.79 donde se analiza que los clientes no se informan correctamente para adquirir un producto, 2.8 donde se evidencia que el uso de productos y servicios no se realiza de una manera muy adecuada, también se muestra que los puntos más resaltantes y de los cuales se tiene un mayor conocimiento en comparación a los demás son con 3.13 el hecho de aceptar que es muy importante el conocimiento que tiene cada cliente sobre finanzas personales y también con un

3.13 se analiza que los clientes consideran muy importante el conocimiento general de las finanzas. Asimismo, califican que el conocimiento sobre aspectos financieros en su entorno familiar es pobre, así como el conocimiento personal o individual que pueda tener, siendo interesante el hecho de haber identificado que a pesar de asumir este escaso conocimiento tampoco lo consideran importante o que pueda influir en su calidad de vida o bienestar personal.

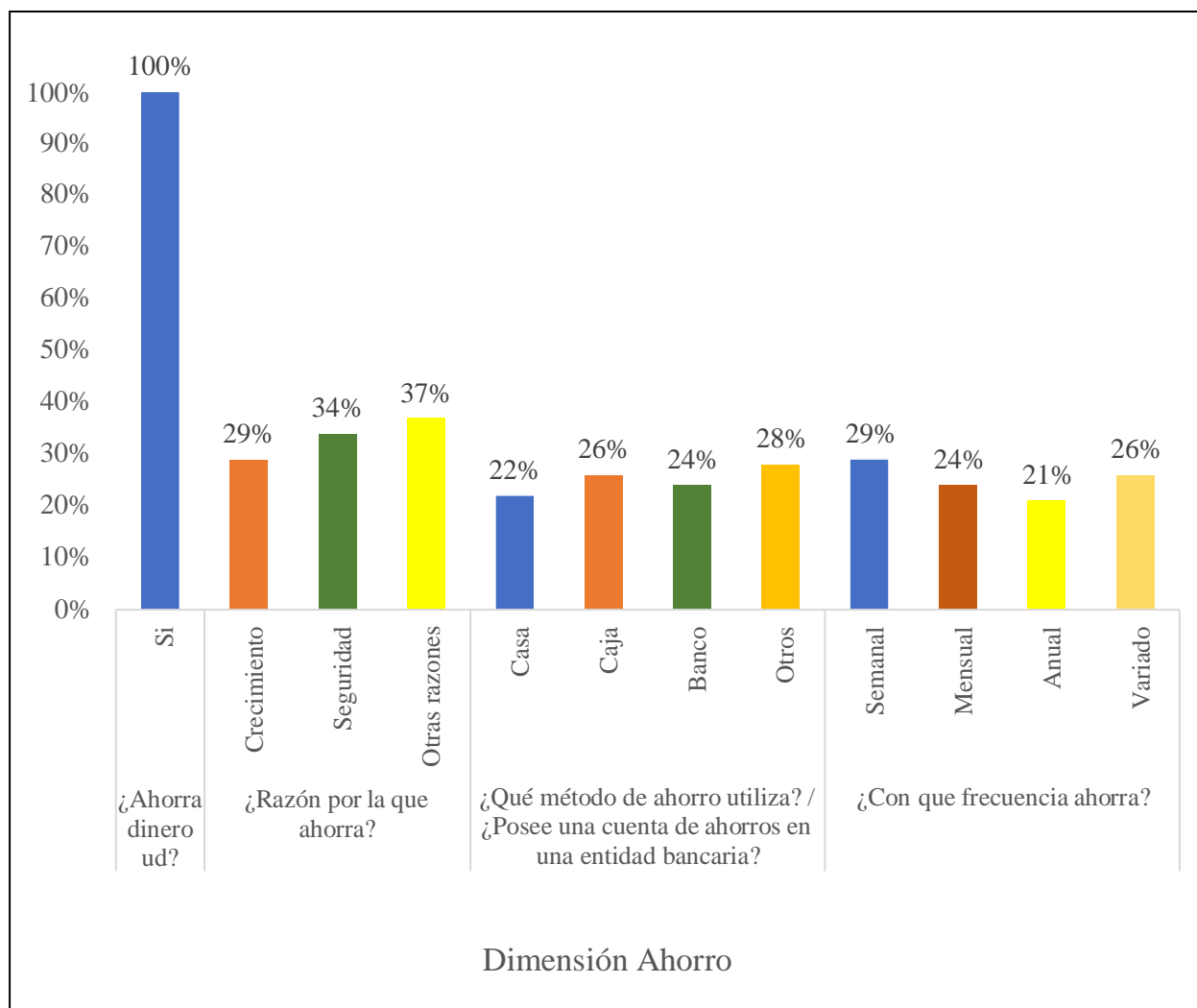


Figura 2. Análisis de Dimensión Ahorro

Según los resultados obtenidos en la dimensión ahorro, se encontró que los clientes de las entidades bancarias ahorran, por seguridad como uno de los principales motivadores de ello, siendo Otros el método de ahorro más frecuente, en este rubro se refirió hacerlo a partir de Juntas, Prestarlo a algún familiar de confianza, etc., teniendo como más frecuente el ahorro semanal. Esto mostró a un cliente que cree en el ahorro como actividad que le genera seguridad

más no toma en cuenta la posibilidad de hacerlo en el banco, dada la retribución que recibe por el mismo.

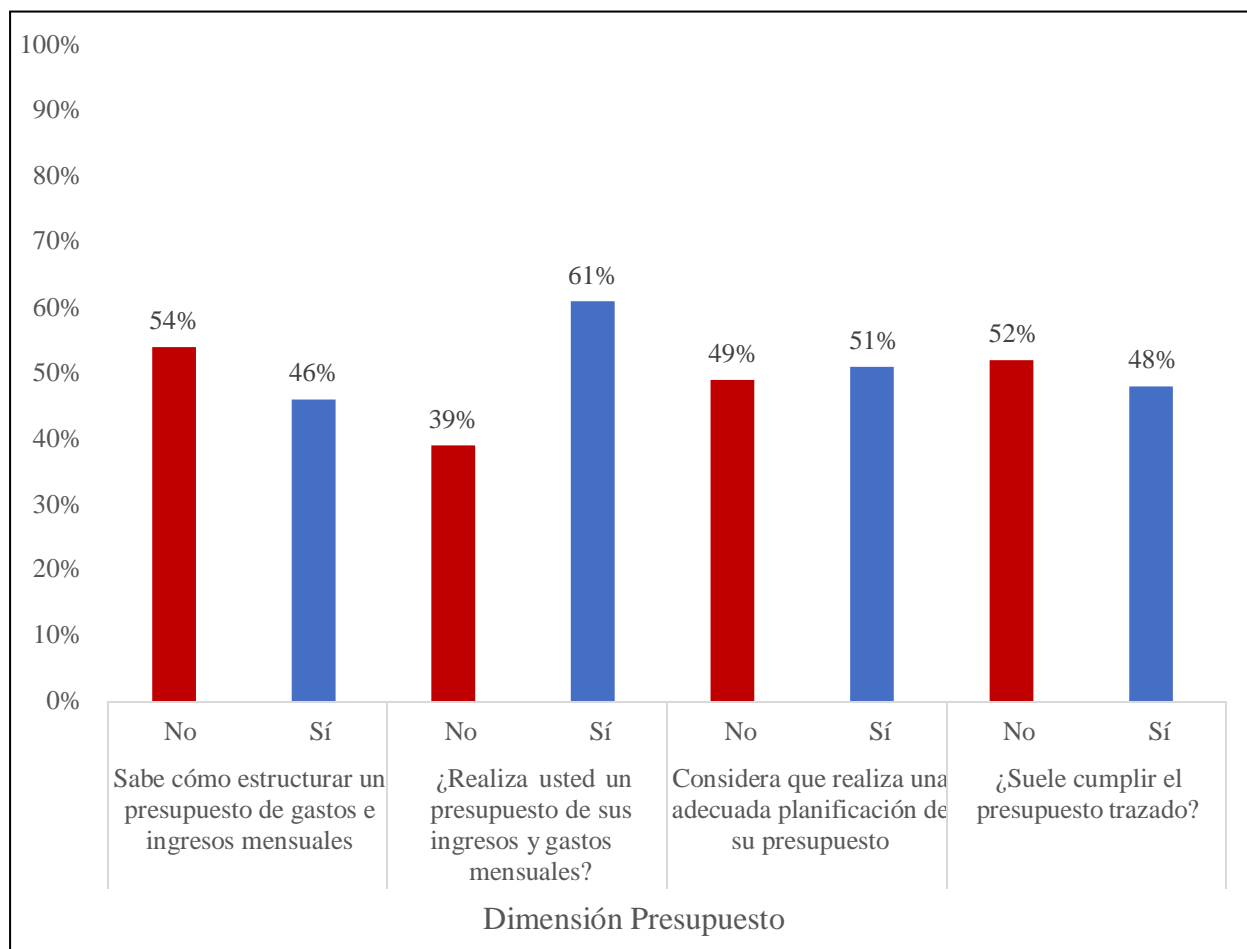


Figura 3. Análisis de la Dimensión Presupuesto

En la presente figura sobre la dimensión presupuesto, se observa que el 54% de la muestra sabe cómo estructurar un presupuesto de gastos e ingresos mensuales, un 61% indicó realizar un presupuesto de ingreso y gastos cada mes, lo cual determina que se realiza un control del dinero con el que se cuenta, el 51% considera realizar una adecuada planificación de su presupuesto, por el conocimiento que tienen sobre cómo realizarlo, finalmente también se conoció que la mayoría de la muestra con 52% no logra cumplir a cabalidad con el presupuesto trazado lo cual permite deducir que se planea de manera adecuada el presupuesto en cada uno de los clientes pero no se logra realizar de la manera planeada.

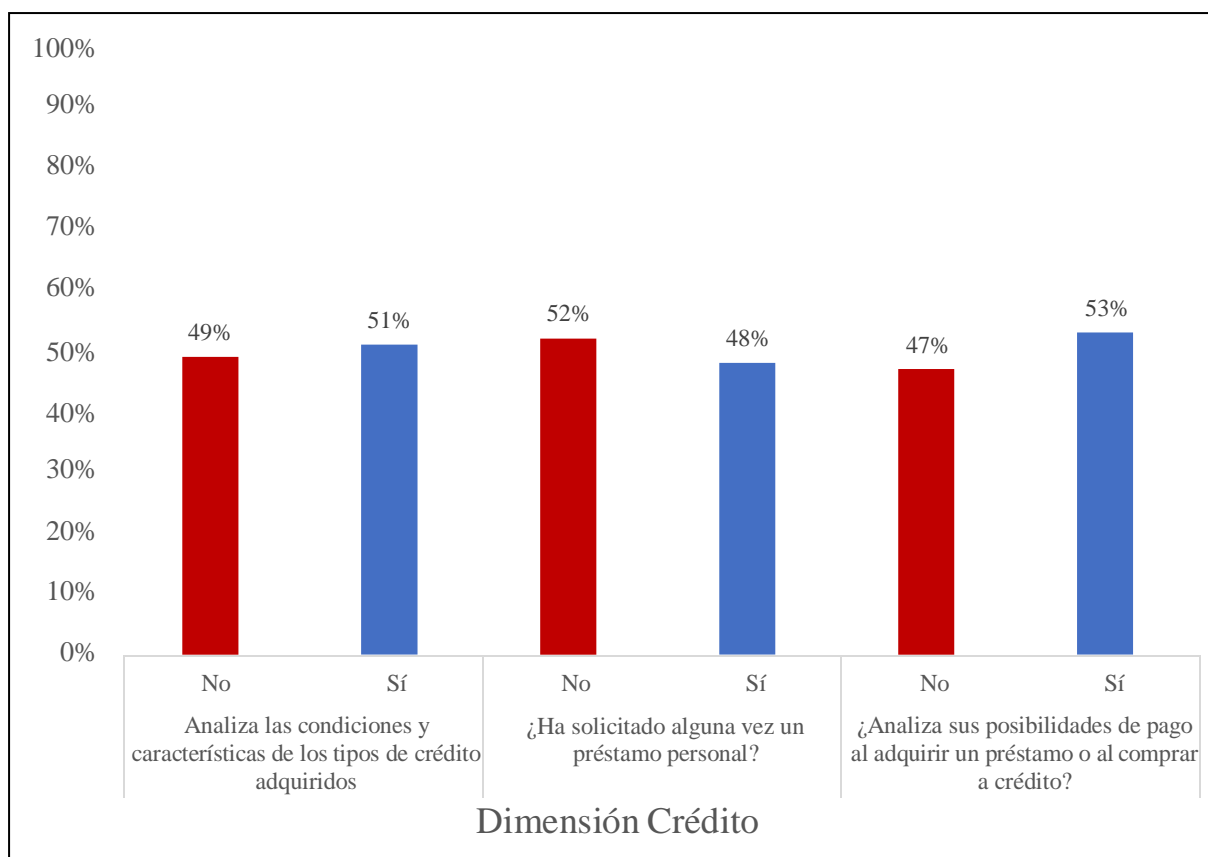


Figura 4. Análisis de la Dimensión Crédito

Respecto a los créditos se encontró que un porcentaje similar refiere analizar las condiciones de los tipos de crédito (51%) y un (49%) indicó no hacerlo, esto muestra a un cliente que no tiene la práctica de evaluar las características de los créditos que adquiere. Asimismo, un 48% indicó haber solicitado en algún momento créditos personales, lo que implica que casi la mitad de la muestra estudiada ha tenido la necesidad de solicitar ayuda financiera de las entidades, mientras que sólo un 53% efectúa un análisis de sus posibilidades de pagar ante un préstamo o compra al crédito, eso deja a un gran porcentaje de 47% que no prevé si está en condiciones de cumplir con su compromiso de pago, y debido a ello podrían incurrir en atrasos en los pagos.

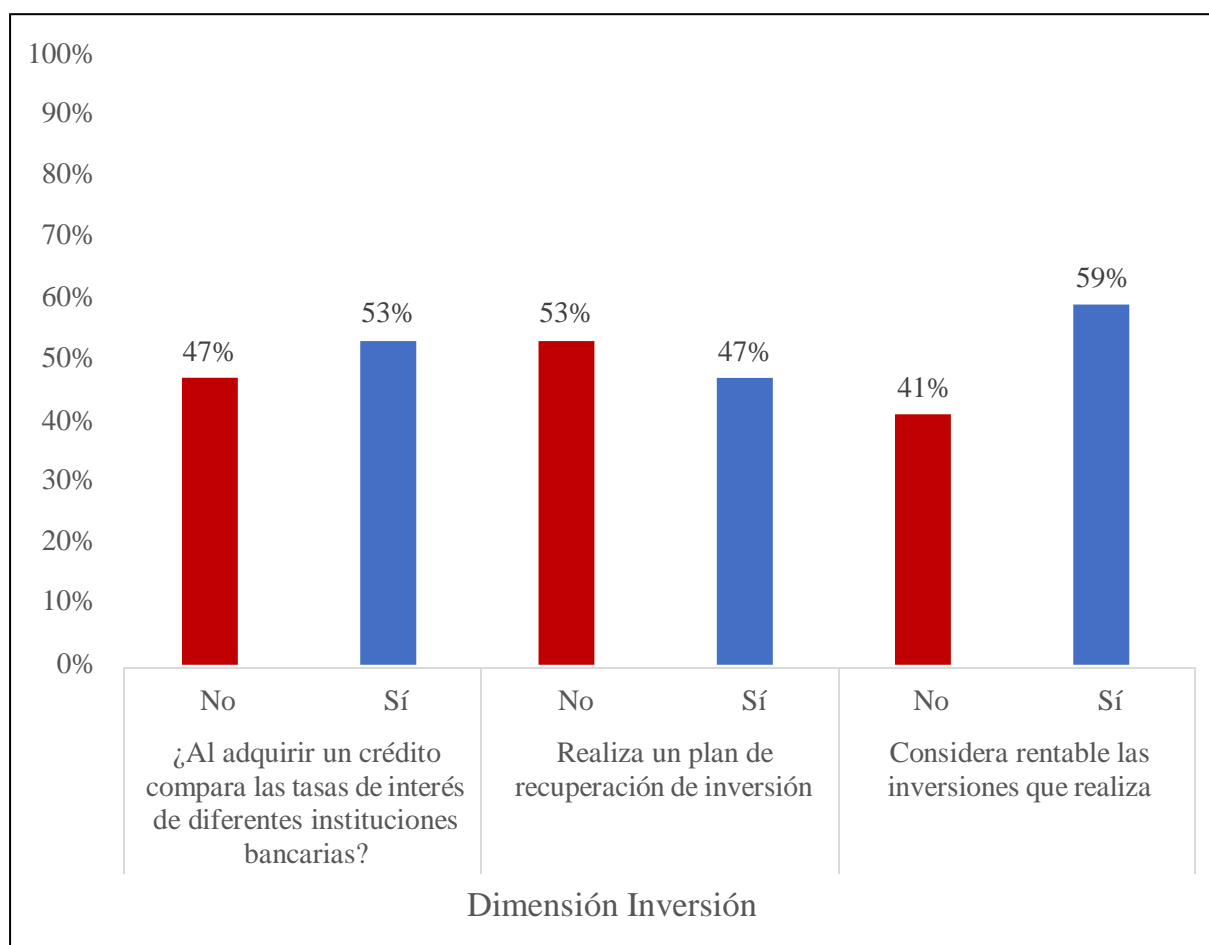


Figura 5. Análisis de la Dimensión Inversión

Al analizar la dimensión Inversión se obtuvo que un 53% indicó hacer un análisis comparando las tasas de interés de los diferentes bancos, siendo un 47% el que hacer un plan para recuperar su inversión, mientras que un 59% refiere que las inversiones en las que coloca su dinero son rentables. Estos valores dan muestra que existe un gran porcentaje de clientes que solicita préstamos sin analizar las tasas de los otros bancos para acceder a mejores condiciones de pago.

Análisis de la variable Endeudamiento

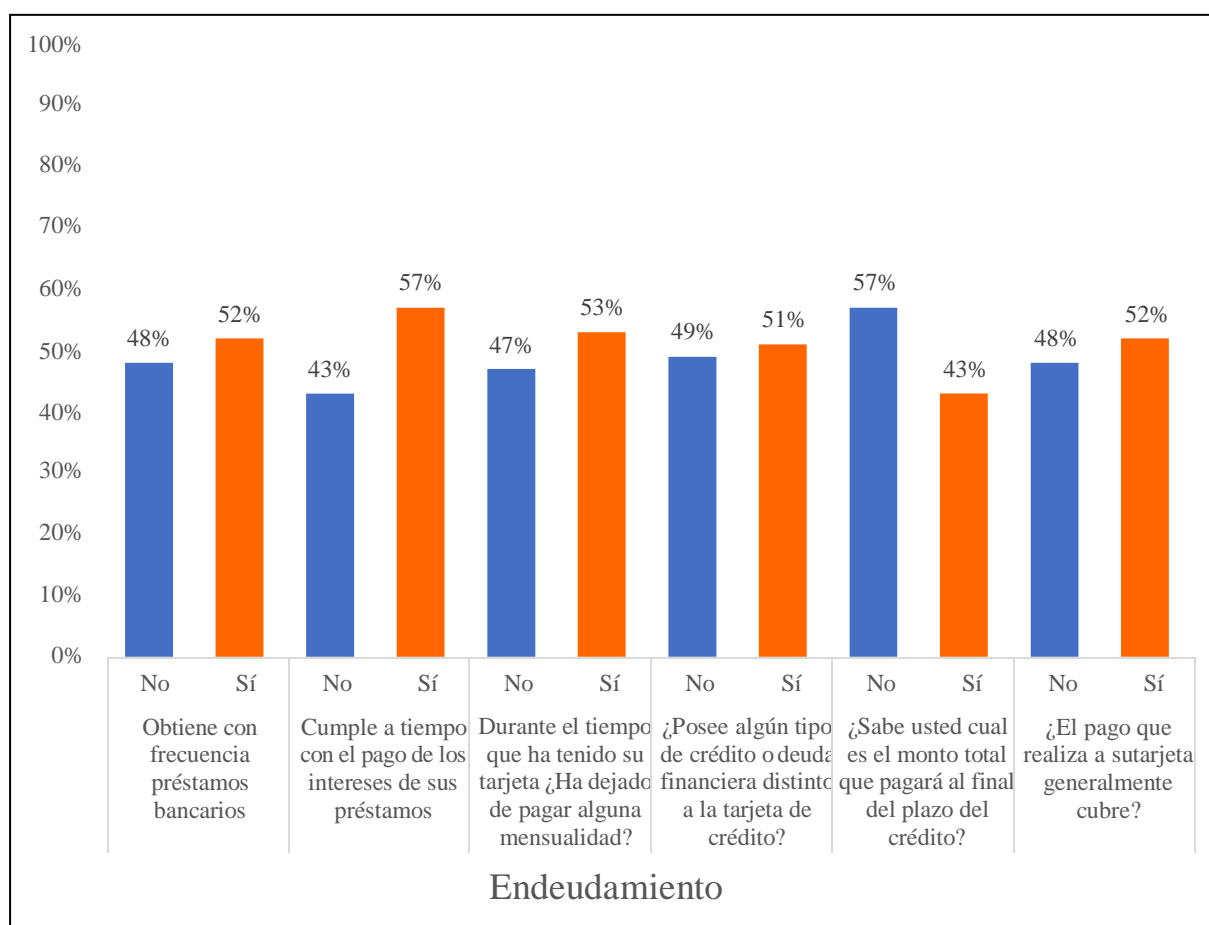


Figura 6. Análisis de Endeudamiento

Respecto al Endeudamiento, un 52% refirió obtener con frecuencia préstamos ante bancos, esto deja a un porcentaje similar que mostró no tener acceso a este apoyo financiero, además sólo un 57% indicó cumplir a tiempo con los pagos que les corresponde, dejando a un gran 43% que no lo hace convirtiéndose en un cliente con atrasos de pago y en algunos casos morosos. Esto se hace más evidente al encontrar que un 53% deja de pagar alguna cuota mensual generando consecutivos atrasos de pagos, adicionalmente un 51% refiere también tener deudas financieras diferentes a la tarjeta de crédito, dando muestra de requerir apoyo de diversas fuentes de crédito para poder cubrir sus necesidades, mientras que un 52% refirió que puede cubrir el pago que genera su tarjeta. Estos valores encontrados revelan a clientes con altos niveles de endeudamiento, tanto en préstamos bancarios como en tarjetas de crédito.

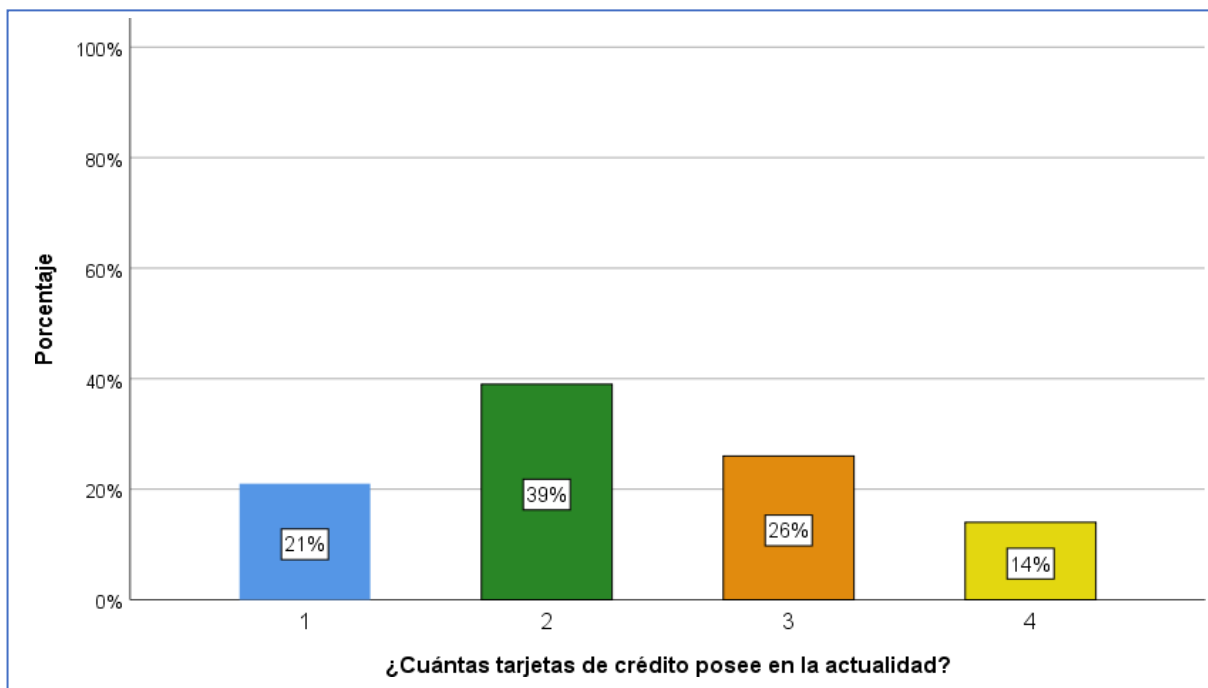


Figura 7. Número de tarjetas de crédito actuales

Se halló, asimismo, que el número de tarjetas que con más frecuencia poseen es 2 tarjetas, siendo que su tenencia les brinda la posibilidad de endeudarse al hacer uso de ellas.

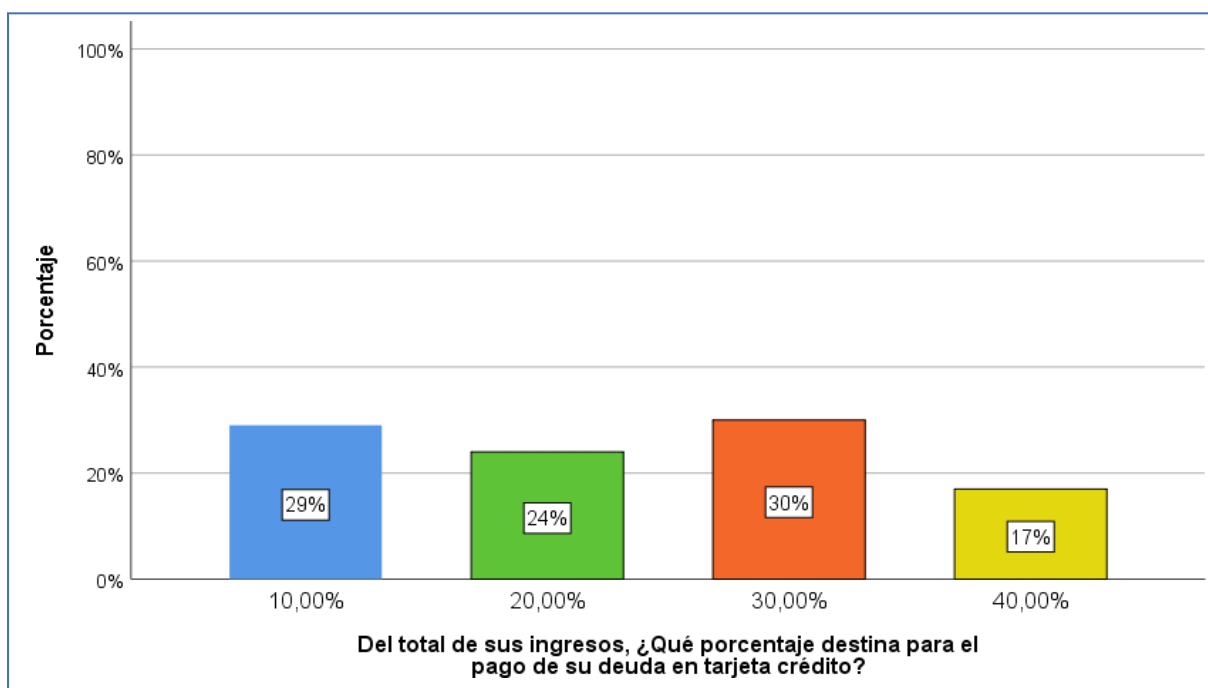
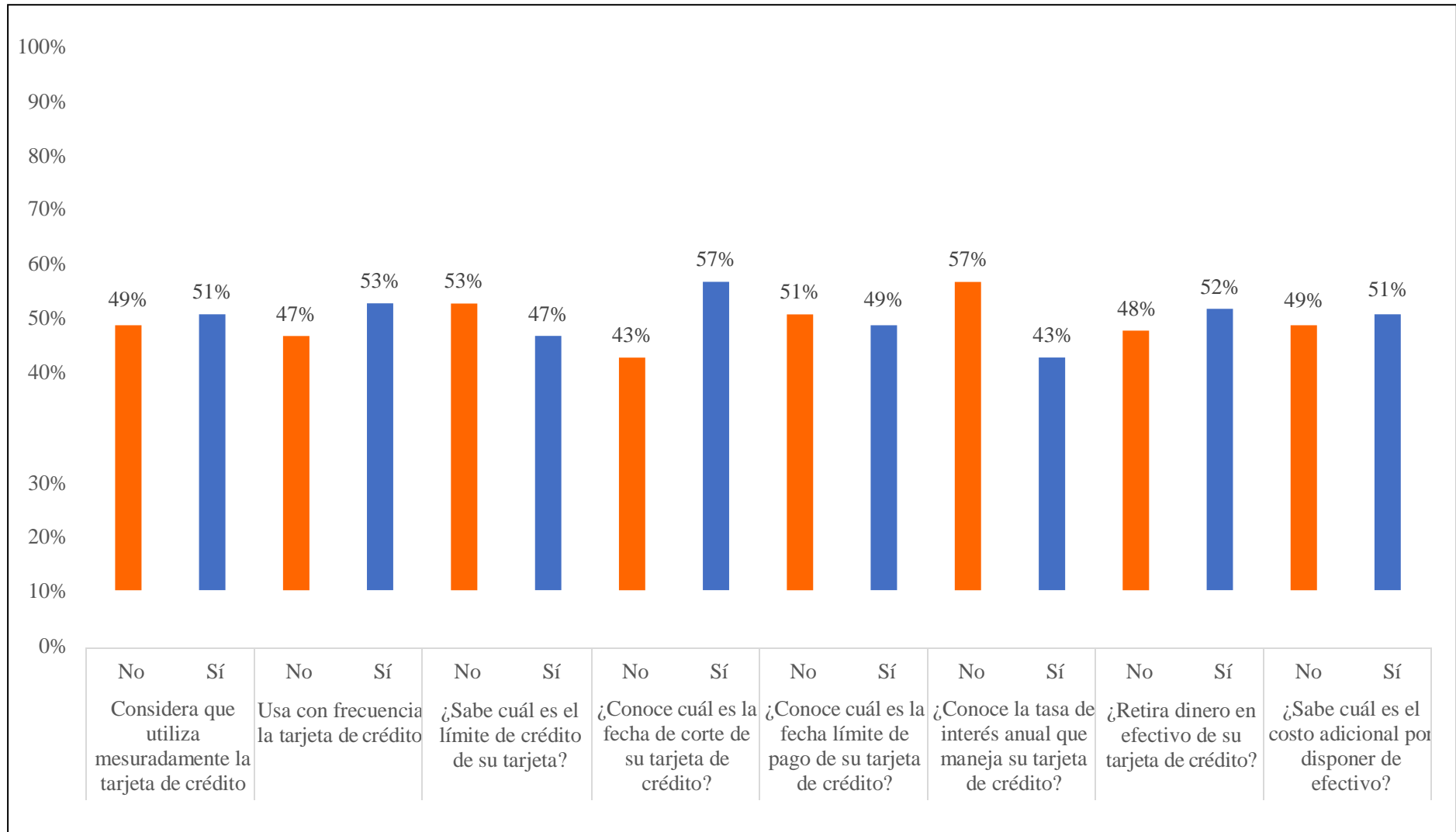


Figura 8. Porcentaje destinado al pago de tarjetas de crédito

Por otro lado, un 30% refirió destinar 30% de sus ingresos a pagos de sus tarjetas de crédito.

Dimensión Uso y conocimiento de las tarjetas de crédito



Dimensión Uso y conocimiento de las tarjetas de crédito

Figura 9. Análisis del Uso y conocimiento de tarjetas de crédito

Finalmente, una proporción similar consideraron que utilizan su tarjeta de crédito de manera moderada, evidenciando con ello un alto porcentaje de clientes que se utiliza su tarjeta de crédito para compras que no son necesarias, con lo cual aumentan su endeudamiento, mientras que respecto a la frecuencia un 53% refirió utilizarla de manera frecuente, este valor dio indicios de clientes que recurren al uso de las tarjetas de crédito con el consiguiente interés que deben pagar y el aumento de sus niveles de deudas. Un porcentaje similar, de 53%, indicó no saber cuál es el límite de su tarjeta de crédito, así como la fecha límite de pago, lo que indicó que gran porcentaje de la muestra estudiada ni siquiera sabe cuál es su línea de crédito ni cuándo debe cancelar las cuotas por las compras que efectuaron. Un porcentaje más alto, 57% dijo desconocer el interés anual de su tarjeta, con lo cual no sabe cuánto más deberá pagar sobre lo que ha utilizado para compras, con lo que se hace más difícil establecer un presupuesto que le permita cubrir con sus deudas en los plazos prometidos. Del mismo modo, un 52% utiliza dinero efectivo retirado de su tarjeta de crédito a pesar de ni siquiera saber cuál es el costo adicional de disponer este efectivo, llegando a pagar cuotas excesivas al no contemplar el interés cobrado por este concepto.

Finalmente, al análisis del nivel de educación financiera, que mostró por el bajo conocimiento de los productos ofrecidos y de la información obtenida antes de adquirir un producto, que no muestra apego por el ahorro en entidades financieras sino en medios no formales, con poca disposición a efectuar presupuestos y planificar sus gastos e ingresos además de un gran porcentaje que dice no tener como buena práctica el analizar las condiciones dadas por los diversos tipos de crédito a obtener y que casi la mitad de ellos no compara las tasas de interés ni planifica la forma de recuperar el dinero invertido producto de un préstamo lo que aumenta el riesgo de no estar en condiciones de devolver el capital prestado con el costo adicional de los intereses. Ello establece un nivel de educación financiera bajo que contribuye claramente al hecho de que altos porcentajes de clientes se vean altamente endeudados y que utilizan con frecuencia las tarjetas de crédito como medio para conseguir el capital requerido o para efectuar las compras que desea.

4.2 Discusión

En cuanto a conocer el nivel de Educación financiera de los clientes en bancos Chiclayanos 2020, de destacó la importancia de la educación financiera o su ausencia, acerca de la conducta y determinaciones de los clientes en un mercado bancario más sofisticado, ofreciéndose una variedad de instrumentos financieros complejos para préstamos y ahorros,

tarjetas de crédito, préstamos hipotecarios, dado que los consumidores con educación financiera, pueden tomar decisiones responsables, de lo contrario arriesgando el aislamiento y la exclusión financiera se pudo determinar que éste era bajo, mostrando falta de información adecuada del cliente respecto a los productos financieros que adquiere y además la utilización de medios como tarjetas de crédito en un gran porcentaje a pesar de no tener un soporte para cumplir con sus obligaciones de pago, esto fue hallado también en el estudio de Garay(2016) el cual arrojó como resultado que en su mayoría no existe una comprensión clara de los conceptos financieros elementales, siendo su alfabetismo financiero bajo, lo que lleva a un uso inadecuado de los medios de crédito que llevan a insatisfacción en el contexto financiero, Reis, Mendes y Grigion (2017). En ese sentido el estudio de (Vergara, 2017) dio muestra, a diferencia del presente estudio, de que los usuarios no conocen las ventajas ni tasa de ahorro y tampoco saben utilizar las tarjetas de crédito lo que los lleva a adquirir intereses.

En la búsqueda de conocer el nivel de endeudamiento de los clientes en bancos Chiclayanos 2020, se halló a un cliente que con frecuencia requiere de préstamos bancarios o de entidades financieras sin embargo no todos indican cumplir con dichos pagos, mostrándose como un cliente que necesita del apoyo financiero pero que es poco responsable en el cumplimiento de sus obligaciones.

Respecto al conocer el uso y conocimiento de la tarjeta de crédito que tienen los clientes en bancos Chiclayanos 2020, se halló a un cliente que hace uso frecuente de su tarjeta de crédito a pesar de no conocer el límite de crédito que tiene ni cuándo debe efectuar sus pagos, así como un gran porcentaje refirió no conocer el interés anual que le cobran, sin embargo, sí indicaron disponer del uso de la tarjeta incluso con efectivo. Estos hallazgos dan soporte a lo encontrado por Esparza y García (2017) quienes hallaron altos porcentajes de clientes que han hecho uso de la disposición de efectivo alguna vez, así como la falta de conocimiento del concepto de TEA.

Finalmente, para determinar el nivel de educación financiera y su contribución al uso y endeudamiento de tarjetas de crédito, se encontró que los niveles bajos de educación financiera que mostraron a un cliente poco informado, cuyo bajo conocimiento de aspectos importantes de los medios de financiamiento contribuye a que se endeude sin tener claro el costo que esto les significa. El estudio de Reis, Mendes y Grigion (2017) determinó asimismo, que las personas que saben cómo usar las tarjetas de crédito de un modo comprometido y equilibrada, sin exceder los límites presupuestarios, tienen menos probabilidades de endeudarse. En ese sentido Botiş (2017) resaltó la importancia cada vez mayor de la

educación financiera o su ausencia, sobre el comportamiento y las decisiones de los consumidores en un mercado bancario más sofisticado. Del mismo modo, el estudio de Cornejo (2018) mostró relación entre los bajos niveles de educación financiera y el nivel de endeudamiento.

Finalmente, se estableció la contribución de los bajos niveles de educación financiera en los niveles altos de endeudamiento y el uso de tarjetas de crédito sin conocimiento y sin haber efectuado un análisis de las obligaciones contraídas al hacer uso de ellas en los clientes chiclayanos, esto fue consistente con lo hallado por Esparza y García (2017), en cuanto al hecho de disponer efectivo, crédito que posee las tasas de interés más altas, quien, a diferencia de Reis, Mendes y Grigion (2017) encontraron altos niveles de endeudamiento. En este sentido la necesidad de educación financiera y su efecto en las decisiones de los clientes de bancos es importante (Botis, 2017), además de ser útil para todos los campos de la vida, especialmente para decisiones de inversión (Duque et. al., 2018). De hecho respecto a la intención de uso de las tarjetas de crédito, existe una asociación con la educación financiera (Bermeo et. al., 2019).

V. Conclusiones

En la búsqueda de conocer el nivel de Educación financiera de los clientes en bancos de Chiclayo, se pudo hallar un bajo nivel de educación financiera, dado el poco conocimiento de los productos ofrecidos por las entidades financieras y por la escasa información analizada antes de adquirir un producto, además de no mostrar predisposición de ahorro en instituciones formales sino preferir hacerlo en otras formas tales como juntas y panderos.

Se encontró que el nivel de endeudamiento de los clientes en bancos Chiclayanos es alto, un gran porcentaje refirió adquirir préstamos bancarios sin embargo no todos mostraron estar en condiciones de cumplir con dichos pagos.

Se halló una alta frecuencia en el uso de las tarjetas de crédito que poseen los clientes en bancos Chiclayanos, a pesar de mostrar en un alto porcentaje, desconocimiento de las líneas de crédito que posee e incluso de las fechas de pago que tiene comprometidas.

Todo esto permite establecer que los bajos niveles de educación financiera contribuyen a que los clientes de bancos chiclayanos aumenten sus niveles de endeudamiento tanto en préstamos de entidades financieras como en el empleo de tarjetas de crédito para compras y disposición de efectivo.

Por último, dado que no se halló un estudio en el que se haya abordado las variables en conjunto, se efectuó una adaptación de variables y dimensiones propuestas por diversos autores en un esfuerzo por generar un modelo robusto y que tome en consideración los aspectos que se involucran en el endeudamiento financiero, la educación financiera y el uso de tarjetas de crédito.

VI. Recomendaciones

Dado los bajos niveles de educación financiera se plantea en las entidades bancarias la implementación de Planes nacionales de educación financiera, que permitan acceder a una formación básica en finanzas a cualquier persona.

Asimismo, sugerir la implementación de una asignatura de educación financiera en educación secundaria o impartir este tema como parte del curso de Educación para el trabajo o a través de los cursos impartidos por el MINEDU en plataformas virtuales.

Para mejorar los niveles de endeudamiento se sugiere establecer presupuestos en el hogar considerando la proyección de gastos e ingresos y analizando con detalle la información ofrecida por las entidades financieras acerca de los productos ofrecidos, comparando las tasas de interés y condiciones establecidas por cada uno a fin de seleccionar la mejor alternativa.

Dada el frecuente uso de tarjetas de crédito, lo cual contribuye al endeudamiento, se sugiere fomentar la lectura de las cartillas informativas que ofrece cada entidad financiera, que ayudado a la formación financiera le permitiría toma mejores decisiones en el uso de las tarjetas de crédito.

Examinar la asociación de las variables en futuras investigaciones en las que se efectúe además una comparación entre niveles socioeconómicos, zona de procedencia, nivel educativo y la predisposición que tendrían las unidades de análisis en cuanto a abordar modelos matemáticos básicos.

VII. Lista de Referencias

- Arellano, R. (16 de Febrero de 2015). La estrategia de los bancos para ganar mayor cuota de mercado. (D. E. Perú, Entrevistador).
- Asociación de Estudios Psicológicos y Sociales para la Universidad de Castilla la Mancha (2006-2007). Estudio sobre el endeudamiento y comportamiento de los consumidores en Castilla-La Mancha. España
- Banco Central. (2010). Endeudamiento de los hogares en Chile: Análisis e implicancias para la estabilidad financiera. Santiago.
- Bermeo, M., Álvarez, L; Ospina, M., Acevedo, Y., y Montoya, I., Factores que influyen en la intención de uso de las tarjetas de crédito por parte de los jóvenes universitarios (Factors that Influence College Students' Intention to Use Credit Cards) (December 20, 2018). Revista CEA, Vol. 5, No. 9, 2019, Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3519312>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Pearson.
- Bojórquez, M.; Rosado, Y. & Flores, A. (2006). El destino del ingreso de acuerdo a las diferentes variables sociodemográficas importantes en las finanzas personales. *Mercados y Negocios*, 17,60-79.
- Botis, S. (2017). The Impact of Financial Education on Banking Behavior. *Journal: Acta Universitatis Danubius. Œconomica*,6, 292-302
- Carten, M. et al. (2007). Consumer Behavior and Payment Choice: 2006 Conference Summary. *Public Policy Discussion papers*.7, 3-61.
- Castañeda, P. (2000). www.ubiobio.cl. Recuperado el 08 de julio de 2013, de <http://www.ubiobio.cl/cps/ponencia/doc/p4.1.htm>
- Castro, S., Espina, M., & Tinoco, E. (2017). Strategies and competitiveness for emerging countries. *International Journal of Emerging Markets*, 12(1), 125-139.
- Cornejo, E., Umaña, B., Guíñez, N., Muñoz, D., & Mardones, C. (2017). Endeudamiento Y Educación Financiera Del Adulto Joven En Chile (Young Adult Debt Rate and Financial Education in Chile). *RAN-Revista Academia & Negocios*, 3(2).
- Díaz, J. (2014). Comercialización de los productos y servicios de la ciencia: retos y perspectivas. *Revista Cubana de Ciencia Agrícola*, 48(1), 21-24.
- Disney, R., & Gathergood, J. (2011). Financial literacy and indebtedness: new evidence for UK consumers. *The University of Nottingham*. Recuperado de <https://www.nottingham.ac.uk/cfcf/documents/papers/11-05.pdf>
- Duque, E., González, J., & Ramírez, J. (2016). Conocimientos financieros en jóvenes universitarios: caracterización en la institución universitaria esumer. *Revista de Pedagogía*, 37(101),41-55 ISSN: 0798-9792. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=659/65950543003>

- El Peruano (03 de junio de 2018). . La importancia de la educación financiera. Obtenido de: <http://www.elperuano.pe/noticia-la-importancia-de-educacion-financiera-56383.aspx>
- Erbes, A., Roitter, S., & Delfini, M. (2011). Organización del trabajo e innovación: Un estudio comparativo entre ramas productivas argentinas. *Economía: teoría y práctica*. (34), 101-138.
- Esparza, A. & García, R. (2017). *Hábitos de los usuarios de tarjeta de crédito en el distrito de Piura* (Tesis de licenciatura en Administración de Empresas). Universidad de Piura. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Piura, Perú.
- Esteban, E. (2019). *Inclusión y educación financieras: una aproximación a la población migrante en España*. Universidad Pontificia Comillas. Madrid.
- Castellanos, S., & Garrido, D. (2010). Tenencia y uso de tarjetas de crédito en México. Un análisis de los datos de la Encuesta Nacional de Ingresos y Gastos de los Hogares 2006. *El trimestre económico*. 77(305), 69-103.
- Comité Económico y Social Europeo (2011). Educación Financiera para Todos. Estrategia y buenas prácticas de educación financiera en la Unión Europea.
- Diario Gestión (18 de julio de 2018). *Experian: En Perú hay 171 personas con más de 10 tarjetas de crédito*. <https://elcomercio.pe/economia/peru/experian-peru-hay-171-personas-10-tarjetas-credito-noticia-537410-noticia/?ref=ecr>
- European Commission. (2008). TOWARDS A COMMON OPERATIONAL EUROPEAN.
- Garay, G. (2016). Índice de alfabetismo financiero, la cultura y la educación financiera. *Revista Perspectivas*, (37), 23-40. Recuperado en 20 de noviembre de 2020, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332016000100003&lng=es&tlng=es.
- Garcés, P. J. (2009). EL PROBLEMA DEL SOBREENDEUDAMIENTO . España.
- Gathergood, J. (2012). Self-control, financial literacy and consumer overindebtedness. *Journal of Economic Psychology*, 33(3), 590-602.
- García-Santillán, A.; Zamora-Lobato, T. & Ramos-Hernández, J. (2019). Budget Plan to Manage Income and Expenses in College Students: Some Features that Explain It. *European Journal of Educational Research*, 8, 809 - 826.
- Gestión (04 de mayo del 2018). Educación: Menos del 5% de la población peruana tiene conocimientos financieros. Recuperado de : <https://gestion.pe/tu-dinero/finanzas-personales/educacion-5-poblacion-peruana-conocimientos-financieros-232878-noticia/>
- Gutiérrez, O. & Delgadillo, J. (2018). *La educación financiera en jóvenes universitarios del primer ciclo de pregrado de la Universidad Católica Boliviana "San Pablo"*. Unidad Académica Regional de Cochabamba. Universidad Católica Boliviana "San Pablo". Unidad Académica Regional Cochabamba

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6^{ta} ed.). México: Mc Graw Hill.
- Herrera, E; Raccanello, K; (2014). Educación e inclusión financiera. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, XLIV() 119-141.
- Hogart, J. (2002). Financial Literacy and Family and Consumer Sciences. *Journal of Family and Consumer Sciences*, 94(1).
- Instituto Santa Lucía (2016). *Iniciativas de la Unión Europea en educación financiera*. España. Recuperado de: <https://institutosantalucia.es/educacion-financiera-iniciativas-de-la-union-europea/>
- Jabbour, G., Ramirez , V., & Guada, C. (2012). Comparación del poder adquisitivo del salario mínimo venezolano con el de cuatro países latinoamericanos 2008. *Economía*. (33), 143-164.
- Kumar, J. (2020). A Study On customer Satisfaction Level of Credit Card Users in Axis Bank with Reference Chennai City. *Studies in Indian Place Names*, 40, n886-901.
- Kunkel, I.; Vieira, K. & Potrich, A. (2015). Causas y consecuencias de la deuda en la tarjeta de crédito: un análisis multifactorial. *Rev. Adm. (São Paulo)*, 50 (2), 169- 182.
- Kafetzopolus, D., Gotzamani, K., & Gkana, V. (2015). Relationship between quality management, innovation and competitiveness. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 26(8), 1177–1200.
- Khorram, M., & Nonino, F. (2017). Impacto de la fabricación aditiva en la competitividad empresarial: un estudio de caso múltiple. *Diario de gestión de tecnología de fabricación*, 18, 56-74.
- Lachance, M. (2006). Quebec young adults' use of and knowledge of credit. *International Journal of Consumer Studies* , 347-359.
- Lara Ibarra, G., McKenzie, D., & Ruiz-Ortega, C. (2019). *Estimating Treatment Effects with Big Data When Take-up is Low: An Application to Financial Education*. *The World Bank Economic Review*, 0 (0), 1-28.
- Lee, J. & Hogarth, J. (1999). Do consumers know the price of credit? A comparison of consumers' knowledge of open and closed-end credit. *Consumer Interest Annual* (45), 71-76
- Liebermann, Y., & Flint-Goor, A. (1996). Message strategy by product-class type: A matching model. *International Journal of Research in Marketing*, 13, 237-249.
- Mandell, L., & Schmid Klein, L. (2009). The Impact of Financial Literacy Education on Subsequent Financial Behavior. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 20(1), 15-24.

- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162.
- Mora, M., & Valverde, V. (2013). El endeudamiento: un mal de la sociedad contemporánea.
- Nadal, A. (2010). *El concepto de mercado*. Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- Noreña, A. et al. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Revista Aquichan*, 12(3), 263-274.
- Ñaupas, H. et al. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- OECD (2005). *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*, OECD Publishing.
- Opletalová, O. (2014). Financial education and financial literacy in the Czech Education system. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 171, 1176 – 1184
- O'Shaughnessy, H. (1986). *Educado en el Worcester College* .
- Patiño, O. & Gutiérrez, L. (2019). Financial Education and Inclusion. *International Journal of Sustainable Entrepreneurship and Corporate Social Responsibility*, 4(1), 57–72.
- Pedraza, L. et al. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. *Revista Clío América*, 9(17), 17-25.
- Porter, M. (2007). La ventaja competitiva de las naciones. *Dialnet plus*, 5(11), 69
- Rivera, B. & Bernal, D. (2018). “La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de "Mi Banco" en México.”. *Perspectivas*, (41), 117-144.
- Rodríguez D., (2016). *Incidencia de la cultura financiera en la Gestión Económica y Financiera de Agroindustria Molino Don Sergio E.I .R.L.* San José La libertad Perú.
- Saavedra, L. (2012). Una propuesta para la determinación de la competitividad en la pyme en latinoamerica. *Pensamiento & Gestión*, (33), 93-124.
- Sánchez, A. (2006). Peter Drucker, innovador maestro de la administración de empresas. *cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 69-90.
- Santos, D. et al. (2016) Predictors of credit card use and perceived financial well-being in female college students: a Brazil-United States comparative study. *International Journal of Consumer Studies* 40, 133–142.
- Scott, R. H. (2010). Credit card ownership among American high school seniors: 1997-2008. *Journal of Family and Economic*, 31(2), 151-160.
- Soll, J. & Larrick, R. (2011). Consumer misunderstanding of credit card use, payments, and

- debt: causes and solutions. *Journal of Public Policy & Marketing*, 1-50.
- Trunk, A. (2014). Financial Education and Financial Literacy. *International School for Social and Business Studies*.1.
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Vara, A. (2015). *Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. Universidad San Martín de Porres, Lima.
- Vergara, C. (2017). La cultura financiera y su efecto en el Sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el distrito de Trujillo, año 2016 (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo. Trujillo.
- Weale, M. (2009). Saving and the National Economy. National Institute of Economic and Social Research. Britain's.
- orld Economic Forum. (2009). Una propuesta para la determinación de la competitividad en la entidades bancarias en latinoamericana. *Pensamiento & Gestión*.
- Xiao, J. & Porto, N. (2017). Financial education and financial satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 35(5), 805–817

VIII. Anexos

Anexo 1 Constancia de autorización de uso de datos

Anexo 2. Cuestionario aplicado



**UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO
DE MOGROVEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Estimados usuarios de tarjetas de crédito de tarjetas de crédito distrito de Chiclayo esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario. La prueba es anónima.

Instrucciones: Lea usted, con atención y conteste a las preguntas marcando (X) en una sola alternativa.

Variable / Dimensiones	Preguntas
Educación Financiera	
Conocimiento	Considera que tener conocimientos sobre las finanzas es importante
	¿El conocimiento sobre finanzas de mi familia es?
	¿Considero que mi conocimiento personal sobre finanzas es?
	"¿Consideras que el tener conocimientos y habilidades financieras, podría darte bienestar, seguridad y una buena calidad de vida?"
	¿Conoces qué productos y servicios financieros brindan actualmente los bancos
	Se informa correctamente antes de adquirir productos financieros en alguna entidad
	Cuál considera que es su nivel de habilidades financieras
	Utiliza los productos y servicios financieros de manera apropiada
Ahorro	Ahorra dinero ud?
	¿Razón por la que ahorra?
	¿Con que frecuencia ahorra?
	¿Qué método de ahorro utiliza? / Posee una cuenta de ahorros en una entidad bancaria
Presupuesto	Sabe cómo estructurar un presupuesto de gastos e ingresos mensuales
	¿Realiza usted un presupuesto de sus ingresos y gastos mensuales?
	Considera que realiza una adecuada planificación de su presupuesto
	Suele cumplir el presupuesto trazado?
Crédito	Analiza las condiciones y características de los tipos de crédito adquiridos
	¿Ha solicitado alguna vez un préstamo personal?
	¿Analiza sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo o al comprar a crédito?
Inversión	¿Al adquirir un crédito compara las tasas de interés de diferentes instituciones bancarias?
	Realiza un plan de recuperación de inversión
	Considera rentable las inversiones que realiza
Endeudamiento	Preguntas
	Obtiene con frecuencia préstamos bancarios
	Cumple a tiempo con el pago de los intereses de sus préstamos
	¿Cuántas tarjetas de crédito posee en la actualidad?

	Durante el tiempo que ha tenido su tarjeta ¿Ha dejado de pagar alguna mensualidad?
	Del total de sus ingresos, ¿Qué porcentaje destina para el pago de su deuda en tarjeta crédito?
	¿Posee algún tipo de crédito o deuda financiera distinto a la tarjeta de crédito?
	¿Sabe usted cual es el monto total que pagará al final del plazo del crédito?
	¿El pago que realiza a su tarjeta generalmente cubre?
Uso y conocimiento de tarjetas de créditos	Preguntas
	Considera que utiliza mesuradamente la tarjeta de crédito
	Usa con frecuencia la tarjeta de crédito
	¿Sabe cuál es el límite de crédito de su tarjeta?
	¿Conoce cuál es la fecha de corte de su tarjeta de crédito?
	¿Conoce cuál es la fecha límite de pago de su tarjeta de crédito?
	¿Conoce la tasa de interés anual que maneja su tarjeta de crédito?
	¿Retira dinero en efectivo de su tarjeta de crédito?
	¿Sabe cuál es el costo adicional por disponer de efectivo?

Anexo 3. Entrevista aplicada

Anexo 4. Constancia de validación de experto de cuestionario y/ o entrevista



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **MARES RUIZ CARLOS MARTIN**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración de empresas, titulado "EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL ENDEUDAMIENTO CON TARJETAS DE CRÉDITO, CHICLAYO - 2020", elaborado por la Est. VEGA VÁSQUEZ MARX ENGELES, reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 28 de mayo de 2020.


FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr. (C) Mg. J.C. Nombre: Profesor DISCEITO AL
Cargo Actual: Departamento de
Ciencias Exactas



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, **CUYATE REQUE PEDRO JESUS**, mediante la presente hago constar que el instrumento utilizado para la recolección de datos del proyecto de tesis para obtener el grado de **Licenciado en Administración de empresas**, titulado **"EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU CONTRIBUCIÓN EN EL ENDEUDAMIENTO CON TARJETAS DE CRÉDITO. CHICLAYO - 2020"**, elaborado por la Est. **VEGA VÁSQUEZ MARX ENGELS**; reúne los requisitos suficientes y necesarios para ser considerados válidos y confiables y, por tanto, aptos para ser aplicados en el logro de los objetivos que se plantearon en la investigación.

Atentamente

Chiclayo, 28 de mayo de 2020.



CP. Pedro Cuyate Reque
FIRMA DEL JUEZ EXPERTO

Dr./ Mg./Lic. Nombre: CP. Mg. Pedro Jesús Cuyate Reque

Cargo Actual: Docente en el área de finanzas e investigación.

Anexo 5. Estadísticas descriptivas complementaria

Anexo 6. Reporte de estadística inferencial complementaria

Anexo 7. Figuras, Tablas o Ilustraciones adicionales