

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS



**CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON EL
ENDEUDAMIENTO POR USO DE TARJETAS DE CRÉDITO, EN EL
BANCO INTERBANK DE LA SEDE DE LA CIUDAD DE TACNA,
PERIODO 2022.**

TESIS

Presentada por:

Bach. Silvana María Enriquez Vargas

ORCID: 0000-0002-6628-0901

Asesor:

Mag. Rubén Darío Reynaldo Ticlavilca Forlong

ORCID: 0000-0002-4767-6046

Para obtener el grado académico de:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

TACNA - PERÚ
2023

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS

Tesis

**CULTURA FINANCIERA Y EL ENDEUDAMIENTO CON TARJETAS DE
CRÉDITO, EN EL BANCO INTERBANK, TACNA, AÑO 2022**

Presentada por:

Bach. Silvana María Enriquez Vargas

Tesis sustentada y aprobada el 08 de Julio de 2023, ante el siguiente jurado
examinador:

Presidente: Dra. Bobadilla Quispe, Mariela Irene

Secretario: Dra. Arias Hanco, Jeymi Fabiola

Vocal: Mag. Garate Delgado, Julio Francisco

Asesor: Mag. Ticlavilca Forlong, Ruben Dario Reynaldo

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Silvana María Enriquez Vargas, en calidad de egresado de la Maestría en Administración y Dirección de Empresas, de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada Tacna, identificado con DNI 71041200, soy autora de la tesis titulada:

“Cultura Financiera Y El Endeudamiento Con Tarjetas De Crédito, En El Banco Interbank, Tacna, Año 2022”

DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser la única autora del texto entregado para obtener el grado académico de Magister en Administración y Dirección de Empresas, y que este texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtención de un grado académico en ninguna otra universidad o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Así mismo, declaro no haber transgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro que, después de la revisión de la tesis con el software Turnitin se declara 25 % de similitud, además que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por último, declaro que para la recopilación de datos se ha solicitado la autorización respectiva a la empresa u organización, evidenciándose que la información presentada es real, y soy conocedor de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaración, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivadas.

Por lo expuesto, mediante la presente, asumo frente a La Universidad cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, así como por los derechos sobre la obra o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a La Universidad y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar por el incumplimiento de lo

declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado; asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello, en favor de terceros, con motivos de acciones, recriminaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontrases causa en el contenido de la tesis, libro o invento. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Tacna.

Tacna, 08 de julio de 2023



Silvana María Enriquez Vargas

ORCID: 0000-0002-6628-0901

DNI: 71041200

DEDICATORIA

Dios, porque es la máxima expresión de mi fe y es el ser supremo que ilumina mi camino y nos cuida siempre, cada vez que confiamos en él las cosas nos salen bien.

A mí querida familia y demás personas, que supieron apoyarme y acompañarme en todo este trayecto, por su confianza, paciencia y apoyo incondicional brindado durante el desarrollo de esta etapa de formación profesional.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento especial a los docentes, de la Escuela Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, por sus valiosas enseñanzas y consejos que me permite alcanzar el presente logro y poder tener un buen desempeño laboral.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	V
AGRADECIMIENTO	VI
ÍNDICE DE CONTENIDOS	VII
ÍNDICE DE TABLAS	X
ÍNDICE DE FIGURAS	XII
ÍNDICE DE APÉNDICES	XIII
RESUMEN	XIV
ABSTRACT	XV
INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	17
1.1. Planteamiento del Problema	17
1.2. Formulación del Problema	20
1.2.1. Interrogante Principal	20
1.2.2. Interrogante Secundarios	20
1.3. Justificación de la Investigación	21
1.3.1. Práctica	21
1.3.2. Teórico	21
1.3.3. Metodológica	21
1.4. Objetivos de la investigación	22
1.4.1. Objetivo General	22
1.4.2. Objetivos Específicos	22
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.1.1. Antecedentes Internacionales	23
2.1.2. Antecedentes Nacionales	25
2.1.3. Antecedentes Locales	27
2.2. Bases Teóricas	29
2.2.1. Cultura Financiera	29
2.2.2. Endeudamiento por uso de tarjetas de crédito	39

2.3. Definición de Conceptos	69
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	72
3.1. Hipótesis	72
3.1.1. Hipótesis General	72
3.1.2. Hipótesis Específicas	72
3.2. Operacionalización de Las Variables	73
3.2.1. Identificación de las variables:	73
3.2.2. Operacionalización de las variables	73
3.3. Tipo de Investigación	74
3.4. Nivel de Investigación	74
3.5. Diseño de Investigación	74
3.6. Ámbito de y Tiempo Social la Investigación	74
3.7. Población y Muestra	75
3.7.1. Unidad de estudio	75
3.7.2. Población	75
3.7.3. Muestra	75
3.8. Procedimiento, técnicas e instrumentos	76
3.8.1. Procedimiento	76
3.8.2. Técnicas	76
3.8.3. Instrumentos	76
CAPITULO IV: RESULTADOS	77
4.1. Descripción del Trabajo de Campo	77
4.1.1. Escala de Medida	77
4.1.2. Validación del instrumento	77
4.2. Diseño de La Presentación de Los Resultados	77
4.3. Resultados	78
4.3.1. Variable Independiente: Cultura Financiera	78
4.3.2. Variable dependiente: Endeudamiento por uso de tarjetas de Crédito	90
4.4. Prueba Estadística	102
4.4.1. Prueba de normalidad	102
4.4.2. Alfa de Cronbach	103

4.4.3. Descripción del trabajo de campo	104
4.5. Comprobación de Hipótesis	105
4.5.1. Hipótesis General	105
4.5.2. Hipótesis Específicas	106
4.6. Discusión de Resultados	109
CONCLUSIONES	114
RECOMENDACIONES	117
REFERENCIAS	119
APÉNDICE	127
Apéndice 1: Matriz de consistencia	128
Apéndice 2: Operacionalización de las variables	129
Apéndice 3: Cuestionario	130
Apéndice 4: Base de datos	132
Apéndice 5: Validación de expertos	135
Apéndice 6: Operacionalización del cuestionario	138

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Créditos Directos de Bancos (En miles de nuevos soles) Al 31 de mayo de 2012	48
Tabla 2 Depósitos Totales de Bancos (En miles de nuevos soles) Al 31 de mayo de 2012	49
Tabla 3 <i>Elevados márgenes en moneda extranjera periodo 1992-2012</i>	50
Tabla 4 <i>Elevados márgenes en moneda nacional periodo 1992-2012</i>	50
Tabla 5 Tasas por tipo de Crédito en Moneda Nacional y Extranjera	53
Tabla 6 Operacionalización de las variables	73
Tabla 7 Escala de Medida – Escala de likert	77
Tabla 8 Planificación del ahorro adecuada.	78
Tabla 9 Inversión genera crecimiento patrimonial.	79
Tabla 10 Administración de ingresos y gastos.	80
Tabla 11 Administración e inversión de capital.	81
Tabla 12 Reprogramación como ayuda financiera.	82
Tabla 13 Reprogramación de crédito permite cumplir obligaciones.	83
Tabla 14 Tasas aplicadas en reprogramaciones adecuadas.	84
Tabla 15 Políticas reprogramaciones adecuadas.	85
Tabla 16 Cuenta con un presupuesto a corto plazo.	86
Tabla 17 Banco ofrece herramientas de presupuesto y ahorro.	87
Tabla 18 Capacidad de pago adecuada.	88
Tabla 19 Evaluación adecuada capacidad endeudamiento.	89
Tabla 20 Tasas de interés revolvente adecuadas.	90
Tabla 21 Evaluación previa crédito revolvente.	91
Tabla 22 Personal recibe instrucción sobre crédito revolvente.	92
Tabla 23 Políticas adecuadas para uso y aplicación de crédito revolvente.	93
Tabla 24 Capacitación sobre crédito.	94
Tabla 25 Contar con un crédito rotativo es una ventaja.	95
Tabla 26 Crédito rotativo proporciona liquidez inmediata.	96
Tabla 27 Tasas altas impiden pago oportuno.	97

Tabla 28 Exageración del gasto por consumo.	98
Tabla 29 Promoción de cultura de gasto.	99
Tabla 30 Exageración de bienes y servicios.	100
Tabla 31 Consumo inapropiado de tarjeta de crédito para servicios.	101
Tabla 32 Pruebas de normalidad – variable independiente y dependiente	103
Tabla 33 Alfa de Cronbach	103
Tabla 34 Estadísticas de fiabilidad	104
Tabla 35 Correlaciones – Hipótesis General	105
Tabla 36 Correlaciones – Primera hipótesis específica	106
Tabla 37 Correlaciones – Segunda hipótesis específica	107
Tabla 38 Correlaciones – Tercera hipótesis específica	108

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Producto Bruto Interno 1994-2011-A valores constante de 1994	43
Figura 2 Producto Bruto Interno 1992-2012	44
Figura 3 Países y tasas de interés de Depósitos y Préstamos. (Año 2010)	52
Figura 4 Planificación del ahorro adecuada.	78
Figura 5 Inversión genera crecimiento patrimonial.	79
Figura 6 Administración de ingresos y gastos.	80
Figura 7 Administración e inversión de capital.	81
Figura 8 Reprogramación como ayuda financiera.	82
Figura 9 Reprogramación de crédito permite cumplir obligaciones.	83
Figura 10 Tasas aplicadas en reprogramaciones adecuadas.	84
Figura 11 Políticas reprogramaciones adecuadas.	85
Figura 12 Cuenta con un presupuesto a corto plazo.	86
Figura 13 Banco ofrece herramientas de presupuesto y ahorro.	87
Figura 14 Capacidad de pago adecuada.	88
Figura 15 Evaluación adecuada capacidad endeudamiento.	89
Figura 16 Tasas de interés revolvente adecuadas.	90
Figura 17 Evaluación previa crédito revolvente.	91
Figura 18 Personal recibe instrucción sobre crédito revolvente.	92
Figura 19 Políticas adecuadas para uso y aplicación de crédito revolvente.	93
Figura 20 Capacitación sobre crédito.	94
Figura 21 Contar con un crédito rotativo es una ventaja.	95
Figura 22 Crédito rotativo proporciona liquidez inmediata.	96
Figura 23 Tasas altas impiden pago oportuno.	97
Figura 24 Exageración del gasto por consumo.	98
Figura 25 Promoción de cultura de gasto.	99
Figura 26 Exageración de bienes y servicios.	100
Figura 27 Consumo inapropiado de tarjeta de crédito para servicios.	101

ÍNDICE DE APÉNDICES

Apéndice 1: Matriz de consistencia	128
Apéndice 2: Operacionalización de las variables	129
Apéndice 3: Cuestionario	130
Apéndice 4: Base de datos	132
Apéndice 5: Validación de expertos	135
Apéndice 6: Operacionalización del cuestionario	138

RESUMEN

El desarrollo del presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal: Determinar si la cultura financiera se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022. Es una investigación básica de diseño no experimental, el nivel de investigación es descriptiva y correlacional, se trabajó con una población de 1300 clientes del Banco Interbank Sede Tacna, se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario para evaluar las variables.

Se comprobó la hipótesis general afirmándose que la cultura financiera se relaciona directamente con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022. Apreciándose que el Rho de Spearman asciende a 0.820 y el p-valor es 0.000 siendo menor al nivel de significancia 0.05, en consecuencia, existe una correlación muy alta, por lo que se concluye que la cultura financiera se relaciona directamente con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.

Palabras Clave: Cultura financiera, endeudamiento, tarjetas de crédito.

ABSTRACT

The development of this research work has as its main objective: To determine if financial culture is related to indebtedness due to the use of credit cards, at Banco Interbank of the headquarters of the city of Tacna, period 2022. It is a basic investigation of non-experimental design, the level of research is descriptive and correlational, we worked with a population of 1300 clients of Banco Interbank Sede Tacna, the survey technique was used and a questionnaire was applied as an instrument to evaluate the variables.

The general hypothesis was verified, affirming that financial culture is directly related to indebtedness due to the use of credit cards, in the Interbank Bank of the Tacna city headquarters, period 2022. Appreciating that Spearman's Rho amounts to 0.820 and the p-value is 0.000, being less than the significance level of 0.05, consequently, there is a very high correlation, so it is concluded that financial culture is directly related to indebtedness due to the use of credit cards, in the Interbank bank of the headquarters of the city of Tacna, period 2022.

Keywords: Financial culture, indebtedness, credit cards. credit.

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo de investigación relacionado a cultura financiera y el endeudamiento con tarjetas de crédito, en el banco Interbank, Tacna, año 2022., se pudo apreciar que la mayoría de los encuestados no tienen una planificación adecuada de ahorro, no se sienten seguros con las opciones de inversión, y no administran adecuadamente sus ingresos y gastos, lo que refleja una falta de educación financiera. Además, la reprogramación crediticia no es considerada una opción útil, aunque permite cumplir con las obligaciones. El banco necesita mejorar sus políticas y tasas de reprogramación crediticia para atender mejor las necesidades de financiamiento de sus clientes. Los clientes del banco no consideran que cuentan con un presupuesto a corto plazo y perciben que el banco no está evaluando adecuadamente su capacidad de pago y de endeudamiento. Los clientes no consideran que las tasas de interés revolvente sean adecuadas. En general, se sugiere que el Banco Interbank de Tacna mejore sus políticas y procesos relacionados con el uso de tarjetas de crédito para satisfacer mejor a sus clientes y reducir los riesgos asociados con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito.

El desarrollo del presente trabajo de investigación se ha dividido en cinco capítulos. En el Capítulo I, desarrolla el planteamiento del problema, formulación, justificación y objetivos; en el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, antecedentes, bases teóricas; en el Capítulo III se desarrolla las hipótesis, operacionalización de variables, tipo de investigación, nivel, diseño, ámbito, población y muestra, técnicas e instrumento; análisis estadístico de datos; en el Capítulo IV se desarrollan la descripción del trabajo de campo, escala de medida, validación del instrumento encuesta virtual, diseño de la presentación de resultados, prueba estadística, comprobación de hipótesis y discusión de resultados. En el Capítulo V se desarrolla las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

“En todos los países de la región, sin excepción, la situación fiscal se ha deteriorado y el nivel de endeudamiento del gobierno general ha aumentado, y se espera que dicho endeudamiento se incremente del 68,9% al 79,3% del PIB entre 2019 y 2020 a nivel regional, lo que convierte a América Latina y el Caribe en la región más endeudada del mundo en desarrollo y la que tiene el mayor servicio de deuda externa en relación con las exportaciones de bienes y servicios (57%)”. (CEPAL, 2021)

Para Banco de Desarrollo de América Latina (2021), la educación financiera es crítica para la inclusión, en América Latina hay un desconocimiento y desinformación de gran parte de la población sobre temas básicos en economía y finanzas, lo cual limita su capacidad para tomar decisiones responsables, conscientes y competentes. En esta medida, la educación económica y financiera no solo permite que las personas estén más informadas y adquieran una mayor comprensión de los temas económicos y financieros que los afectan directa e indirectamente, sino que, a su vez, les proporciona facultades para discernir y tomar una posición frente a las políticas sociales y económicas que se ejecutan en sus países.

Sin embargo, BBVA, (2019) de acuerdo con los estudios realizados sobre la cultura financiera en Sudamérica, el Perú ocupa el séptimo lugar de la región en educación financiera, solo un 28% de sus habitantes mantienen un buen manejo de conocimientos financieros. Según consideran los especialistas, contar con un alto nivel de educación financiera permite que las personas estén más preparadas para tomar decisiones acerca de su dinero, ahorro e inversiones. Además, tienen la capacidad de gestionar sus ingresos de forma

eficiente, logrando alcanzar sus metas. La falta de información podría reflejarse en dificultades financieras, que a su vez impactarán sobre la salud mental y emocional.

La existencia de tarjetas de crédito ha posibilitado un aumento en las actividades comerciales a nivel global, sin embargo, también ha propiciado una fácil accesibilidad a préstamos y a altos niveles de endeudamiento. Es fundamental que el consumidor cuente con la información necesaria para tomar decisiones financieras conscientes, así como para evaluar los costos y beneficios. La cultura financiera es crucial para salvaguardar la economía y tomar decisiones más acertadas, y puede ser aún más determinante para el bienestar que el nivel de ingresos. En síntesis, la cultura financiera es un elemento esencial para conseguir un bienestar económico sostenible (Gonzales & Vizcardo, 2022)

El Banco Mundial (Banco Mundial, 2018) informó que en el 2017 alrededor de la mitad de los adultos en todo el mundo solicitaron préstamos y que el 22% de ellos lo hizo mediante tarjetas de crédito. El uso excesivo de estos mecanismos de endeudamiento puede fortalecer el consumismo, lo que conlleva a que el cliente tenga un manejo prudente para no comprometer su solvencia financiera e incrementar su nivel de endeudamiento de forma incontrolable. En el caso del Perú, según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) (2019), los créditos de consumo han aumentado significativamente desde el 2015 hasta el 2019, mientras que el aumento de las tarjetas de crédito ha sido moderado. Sin embargo, la tendencia sigue siendo positiva, lo que sugiere que este aumento continuará en los próximos años.

Un factor muy importante a considerar en el endeudamiento con tarjetas de crédito es el nivel socioeconómico de la población, los niveles de pobreza y desigualdad que siguen siendo altos, las iniciativas de educación financiera

pueden convertirse en un complemento importante de los procesos de inclusión financiera y las medidas de reducción de la pobreza.

En el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, se vienen presentando un incremento considerable de endeudamiento por el uso de tarjetas de créditos por parte de los clientes, el principal problema que afronta la institución financiera es la recuperación de los créditos otorgados a través de las tarjetas de créditos de consumo que son utilizados en gastos imprudentes, compras por internet, disposición de efectivo entre otros, generando como consecuencia la morosidad.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Interrogante Principal

¿Cómo la cultura financiera se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022?

1.2.2. Interrogante Secundarios

- a. ¿Cómo la planificación del ahorro se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022?

- b. ¿Cómo el crédito como opción de pago se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022?

- c. ¿Cómo el presupuesto personal se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022?

1.3. Justificación de la Investigación

1.3.1. Práctica

El desarrollo del presente trabajo de investigación se justifica porque existe la necesidad de mejorar el nivel de la cultura financiera, para reducir el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito del Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna.

1.3.2. Teórico

El presente trabajo de investigación se justifica, porque se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre la cultura financiera y su relación con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, cuyos resultados servirán como una propuesta, para mejorar la cultura financiera para el uso de las tarjetas de créditos por parte de los usuarios.

1.3.3. Metodológica

El desarrollo del presente trabajo de investigación se justifica teniendo en cuenta que va a permitir utilizar métodos descriptivos no experimentales, que nos va permitir medir la información obtenida de manera independiente sobre las variables a las que se refieren como es la cultura financiera y su relación con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, este trabajo de investigación podrá ser utilizado en otros trabajos de investigación y en otras instituciones financieras.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo General

Determinar si la cultura financiera se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.

1.4.2. Objetivos Específicos

- a. Determinar si la planificación del ahorro se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.

- b. Determinar si el crédito como opción de pago se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.

- c. Determinar si el presupuesto personal se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Freire, (2019) en su investigación titulada “La utilización de tarjetas de crédito como factor determinante del endeudamiento de los hogares en Tungurahua”, donde indica que se busca analizar la influencia que supone la posesión de tarjetas de crédito sobre el endeudamiento de los hogares en Tungurahua, para lo cual también se pretende realizar una estimación de la presencia del uso de tarjetas de crédito en la provincia y determinar la situación de endeudamiento incurrido por la ciudadanía. También se trata de relacionar el uso de tarjetas de crédito y el endeudamiento de los hogares en la provincia, para establecer relaciones de causalidad entre las variables. Las variables que se analizaron en la presente investigación fueron: la edad del jefe de hogar, su condición de pobreza, género, número de miembros de hogar, situación laboral, nivel de educación del jefe del hogar, ingreso del hogar, su nivel de gasto y la tendencia de poseer tarjeta de crédito. Se realizó un análisis de regresión Logit Binomial y un estudio de la proporción de casos correctamente predichos del modelo, con lo cual se estimó su representatividad con respecto al total de observaciones analizadas, lo cual dará una noción del nivel de ajuste que presente la especificación. Se determinó la existencia de relación entre el uso de tarjetas de crédito y las condiciones de endeudamiento de los hogares en la provincia de Tungurahua, siendo que así se comprueba la hipótesis de investigación.

Álvarez, (2020), en su tesis titulada, “Cultura financiera y comportamientos financieros de los millennials. Análisis de la población española.” Este trabajo busca, por un lado, analizar descriptivamente algunos comportamientos financieros de los millennials en España, en comparación con las generaciones de mayor edad, así como sus niveles de cultura, exclusión y

competencia financiera. Por otro lado, se estudia si dicha competencia influye en los comportamientos financieros y si lo hace de forma diferente para las generaciones previas. Para satisfacer estos objetivos se generan variables a partir de los datos, recopilados entre finales de 2016 y la segunda mitad de 2017, de la Encuesta de Competencias Financieras desarrollada por el Banco de España y por la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Las medidas descriptivas concluyen que los millennials presentan, en general, una mayor fragilidad financiera. Además, tenderían a planificar sus gastos personales más que los no millennials. Los parámetros estimados, a través de modelos probit binomiales, arrojan que la menor competencia financiera influye positivamente en la planificación de gastos. Para los no millennials, el número de parámetros significativos es sustancialmente mayor, entre ellos se destaca que la menor competencia se traduce en un menor horizonte de planificación y una menor satisfacción financiera.

Palma & Tipán, (2021), en su investigación “La Cultura Financiera y su relación con el uso de las tarjetas de crédito en las familias del cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi”. En la que indica, que en Ecuador y el resto del mundo se ha visto la necesidad de concientizar acerca de la importancia de poseer una cultura financiera, para lo cual varias instituciones han desarrollado programas con el fin de promover una cultura de ahorro en el país. Es indispensable conocer y relacionarse con los conceptos económicos básicos, desde edades tempranas, pues ayudarán en la edad adulta a elegir los productos y servicios financieros que mejor se ajusten a las propias necesidades. Por lo tanto, la presente investigación tiene como objetivo, determinar la relación entre el nivel de Cultura Financiera con el uso de las tarjetas de crédito en las familias del Cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, para lo cual se utilizó una metodología de investigación con enfoque cuantitativo, realizando una investigación de campo, utilizando técnicas de investigación como la encuesta. Finalmente, como resultados se obtiene que sí existe relación entre un nivel de Cultura Financiera y el uso de las tarjetas de crédito en las familias del Cantón Latacunga, beneficiando de

esta manera a tomar mejores decisiones económicas en el manejo correcto de sus ingresos y gastos, permitiendo a la vez tener una mejor calidad de vida. Cabe destacar que en la adquisición de las tarjetas de crédito se debe aprender a gestionar los ingresos y gastos personales evitando el sobreendeudamiento; por tal motivo se elaboró una guía práctica enfocada a la planificación financiera personal con el fin de incentivar la cultura financiera.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Cabezas (2019), en su trabajo de investigación “Cultura financiera y uso de tarjetas de crédito de los clientes de Banco Falabella en la ciudad de Ica, 2019.” En donde el trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el impacto de la cultura financiera y el uso de tarjetas de crédito de los clientes del Banco Falabella en la ciudad de Ica. Ica, 2019. Material y Métodos: Se estudia con tipos de sección transversal de correlación cuantitativa aplicada, no experimental. Se trabajó con la población estimada del público objetivo para obtener un total de 74,145 residentes, por lo que la muestra aleatoria es de 383 clientes del banco Falabella con tarjetas de crédito de la provincia de Ica. Resultados: 1.- Al comparar hipótesis, rechazar la hipótesis original y aceptar la hipótesis alternativa confirmó la influencia de la cultura financiera y el uso de tarjetas de crédito de los clientes del Banco Falabella en la ciudad de Ica en 2019. 2.- Desde la perspectiva del diagnóstico integral de población, un (49,25%) indica que el lugar de residencia tiene un impacto en el desarrollo económico, en comparación con (20,10%) que no afecta, y un (33,67%) indica que en ocasiones afecta el desarrollo económico. 3.- Una (32,11%) de la población encuestada tiene conocimientos financieros, de los cuales (91,12%) no comprende conceptos financieros como tasa de retorno efectiva anual (TEA), y tasa de retorno efectiva anual (TREA), en donde un (73,37%) %, no entiende las finanzas o conceptos de tasa de interés financiera. 4.- Un (51,17%) no realiza el plan financiero anual de ingresos y egresos 5.- Se puede considerar que una mayor proporción (49,35%) de ellos no ahorra. En la conclusión (63,97%) señalaron que la cultura financiera afectará a las tarjetas de crédito.

Juarez, (2020), en su tesis titulada “La Educación Financiera y el Uso de Tarjetas de Crédito. Caso: Comerciantes del Mercado Santa Rosa en San Juan de Lurigancho – Año 2019”, en el presente trabajo de investigación, la presente investigación tiene como objetivo identificar el grado de asociación que existe entre las variables “educación financiera” y “uso de tarjetas de crédito” en una muestra aleatoria de 104 comerciantes del centro de abastos Santa Rosa en San Juan de Lurigancho en base a información recopilada en el año 2019. El diseño de la investigación es de tipo no experimental, aplicada, de carácter descriptivo-correlacional, con la aplicación de un instrumento cuantitativo como lo es una encuesta estructurada en escala de Likert. Los principales resultados son: existe correlación significativa entre la variable educación financiera y el uso de tarjetas de crédito con una orientación directa y de intensidad media, es decir, un incremento de la valoración de la educación financiera en la muestra conlleva con un aumento mediano de la valoración del uso de tarjetas de crédito. De igual manera, las dimensiones: Planeación financiera, control financiero y Conocimiento de producto financiero, poseen correlaciones significativas y directas con la variable “uso de tarjetas de crédito”; donde el conocimiento de productos financieros es la dimensión con mayor aporte del resultado obtenido para el objetivo general. Es por ello que a través de la presente investigación se recomienda implementar un programa de capacitación de educación financiera en los centros de abastos con la finalidad de mejorar la calidad de vida y puedan tomar mejores decisiones, los cuales conllevarán a un adecuado bienestar económico y social.

Cusacani & Ttito, (2019), en su tesis de investigación tiene por título: “Influencia de la cultura financiera en el uso de la tarjeta de débito y crédito en los clientes del Banco Continental-Agencia Miraflores-Arequipa, 2018”, la cual tiene como objetivo determinar la influencia de la cultura financiera en el uso de la tarjeta de débito y crédito en los clientes del Banco Continental-Agencia Miraflores-Arequipa, 2018. Asimismo, busca determinar los efectos de una variable sobre otra, por tanto, la presente investigación es de alcance

descriptivo-correlacional y el diseño es no experimental ya que se analizarán las variables en su ambiente natural, la técnica empleada para la recolección de datos fue la encuesta con escalamiento de Likert, la cual estuvo dirigida a los clientes del Banco Continental. La muestra estuvo compuesta por 270 clientes que son atendidos en plataforma y ventanilla de dicha entidad. La información recopilada en la investigación fue analizada e interpretada a nivel descriptivo e inferencial mediante el programa estadístico SPSS. En el análisis descriptivo se empleó frecuencias y figuras, y en el análisis inferencial se utilizó la estadística no paramétrica del coeficiente RHO de Spearman la cual mide las variables con sus respectivas dimensiones. De los resultados obtenidos se logró identificar que existe una correlación de 0.897 entre las variables, lo que indica que la cultura financiera influye en el uso de tarjeta de débito y crédito en los clientes del Banco Continental-Agencia Miraflores, cumpliéndose con el objetivo e hipótesis planteada en la presente tesis.

2.1.3. Antecedentes Locales

Mamani (2020), en su trabajo de investigación, titulado: “La Educación Financiera y su Influencia en el Endeudamiento de los Clientes de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. - Agencia Santa Rosa, periodo 2020”, indica que, evaluó cómo la educación financiera afecta el endeudamiento de los clientes de la caja municipal de ahorros y créditos cusco S.A. - Agencia Santa Rosa, periodo 2020, utilizando una muestra de 357 clientes. Al concluir la investigación, se demostró que la educación financiera tiene una influencia significativa en el endeudamiento de los clientes, con evidencia estadística a un nivel de confianza del 95% y un nivel de significancia del 5%. La investigación fue de tipo básica y utilizó una metodología de diseño no experimental y transversal, con la encuesta como técnica de selección de datos y el cuestionario y la escala de Likert como instrumentos. Los instrumentos utilizados mostraron un alto nivel de confiabilidad (0.954 para la variable de educación financiera y 0.917 para la variable de endeudamiento). Con un nivel de significancia de 0.000, se

rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna de que la educación financiera influye en el endeudamiento de los clientes de la caja municipal de ahorros y créditos cusco s.a. - agencia santa rosa, periodo 2020.

Arias (2020), en su investigación titulada: “Impacto de la Cultura Financiera en el Acceso al Sistema Financiero de las Microempresas en la Región Tacna, 2017”. EL autor utilizó una metodología cuantitativa de tipo básica y diseño no experimental de nivel explicativo. El objetivo principal de la investigación fue determinar la relación causa-efecto entre las variables de estudio. La investigación fue transversal, ya que se recogieron los datos en un único momento. El instrumento de medición utilizado fue un cuestionario, que permitió recoger información, relacionar y medir las variables de estudio, así como efectuar las regresiones y comparaciones correspondientes. La muestra estuvo compuesta por 379 microempresas de la Región de Tacna. Los resultados obtenidos indicaron que la cultura financiera tuvo un impacto significativo en el acceso al sistema financiero de las microempresas en la Región Tacna en el 2017.

Apaza (2019), en su investigación titulada: “La cultura financiera en estudiantes de administración y comunicación de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Perú, 2018”, el autor se propuso determinar el nivel de conocimiento sobre la cultura financiera de los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración y la Escuela Profesional de Ciencias de la Comunicación de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna, Perú. La cultura financiera es un tema importante para las organizaciones internacionales y se ha reconocido la necesidad de desarrollar las capacidades financieras de la población mundial para orientar las decisiones financieras de las personas. El estudio fue de tipo básico y de diseño no experimental, y se utilizó un cuestionario como instrumento con una fiabilidad de alfa de Cronbach de 0.903. La muestra consistió en 90 estudiantes de ambas escuelas profesionales. Los resultados indicaron que el

75.56% de los estudiantes obtuvo un nivel alto de conocimiento sobre la cultura financiera, mientras que el 2.22% obtuvo un nivel bajo. En cuanto a las dimensiones específicas de la cultura financiera, se encontró que el 54.4% de los estudiantes obtuvo un nivel alto en la dimensión de crédito, el 65.6% obtuvo un nivel medio en la dimensión de seguros, el 82.2% obtuvo un nivel medio en la dimensión de medios de pago, el 61.1% obtuvo un nivel alto en la dimensión de tasa de interés, el 70% obtuvo un nivel alto en la dimensión de presupuesto, el 60% obtuvo un nivel alto en la dimensión de ahorro y el 63.3% obtuvo un nivel alto en la dimensión de inversión.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Cultura Financiera

La cultura financiera, hoy en día, es reconocida como tema económico fundamental por todas las organizaciones internacionales. Este proceso de concienciación ha advertido la necesidad de desarrollar y profundizar las capacidades financieras de la población mundial, elevando su bajo nivel de cultura financiera, que se comprenda la responsabilidad de las personas sobre orientar sus decisiones financieras y que se conozca el proceso de sofisticación de los productos y mercados financieros. (Apaza, 2019, pág. 25).

La cultura financiera permite a la población tomar decisiones ventajosas en el mercado, con las consecuencias que ello implica en la generación de una mejor calidad de vida, reduciendo además los riesgos de incumplimiento, lo que por consecuencia genera mayor solidez en el sistema financiero y menores intereses para todos, en esto radica la importancia de una adecuada cultura financiera, sobre todo en productos tan comunes y con una notable demanda como las tarjetas de crédito. (Castro, 2014, pág. 18).

De acuerdo con Comparabien (2021) Cuando hablamos de cultura financiera en el Perú nos referimos al conjunto de conocimientos, habilidades, y actitudes que nos ayudará a tomar decisiones financieras acertadas y así lograr el bienestar económico de una persona.

La cultura financiera se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades y prácticas necesarias para tomar decisiones económicas sensatas. La educación financiera es fundamental para transmitir estas habilidades y permitir que las personas tomen decisiones financieras asertivas, ahorren y hagan inversiones potenciales. Sin embargo, la falta de conocimiento financiero puede hacer que los temas financieros sean más complicados y difíciles de entender. Aunque los países desarrollados tienen un mercado financiero sólido y una población educada, a menudo carecen de los conocimientos necesarios para diversificar el riesgo de sus inversiones y obtener mayores rendimientos. La educación financiera es una herramienta esencial para prevenir el sobreendeudamiento y aprovechar las innovaciones tecnológicas económicas. (Cordero & Navas, 2023)

A. Definiciones de la cultura financiera

La cultura financiera de acuerdo a (Finanzas para todos, 2018) señala que son los conocimientos, las habilidades que son necesarias para tomar decisiones financieras relacionadas al correcto manejo del dinero o patrimonio personal de cada uno. Para ello es necesario la práctica del ahorro, asimismo también la práctica de la buena inversión y el manejo del presupuesto del dinero que cada persona tiene. (Finanzas para todos, 2018)

Para el Banco de la Nación (2017) la cultura financiera está compuesta por los conocimientos, habilidades y actitudes de las personas que contribuyen a su bienestar financiero. Aibar (2018) apoya este concepto, destacando la relevancia de la cultura financiera en la gestión del patrimonio personal y familiar, puesto que permite la distribución efectiva del dinero en el presente y la ejecución, en el futuro, del presupuesto previsto.

La cultura financiera a niveles mayores conlleva bienestar financiero; por tanto, tener conocimientos, comportamientos y actitudes apropiadas permiten planificar mejor las finanzas, ahorrar a largo plazo, evitando situaciones de sobreendeudamiento, consiguiendo estabilidad financiera (OCDE, 2018).

La cultura financiera es un factor clave en el ámbito de la economía, incluido el funcionamiento de los mercados financieros. Los productos de los mercados financieros se caracterizan por ser mutuamente ventajosos para todas las partes. La relevancia de la cultura financiera atañe no solo a los clientes, sino también a los actores del lado de la oferta. (Abarca, 2023)

Es el conocimiento útil para tomar decisiones financieras y administración de las finanzas personales, haciendo una adecuada distribución del dinero en el presente y planificar parte del mismo para el futuro (Aibar, 2018).

B. Importancia de la cultura financiera

La cultura financiera es vital para el desarrollo económico y social de los individuos y la sociedad. La educación financiera ayuda a las personas a tomar decisiones financieras informadas y a demandar mejores productos y servicios financieros. Sin embargo, muchas personas carecen de conocimientos financieros básicos, lo que puede llevar a decisiones financieras inadecuadas y afectar negativamente su bienestar financiero actual y futuro. La cultura financiera debe basarse en dos aspectos: "hacer" y "ser", donde "hacer" se refiere a mejorar los conocimientos sobre el sistema financiero y "ser" se enfoca en promover la cultura financiera y generar dinero a través del emprendimiento. La capacidad técnica, el valor corporativo y el conocimiento financiero son fundamentales para el éxito empresarial. (Quicaño, 2022)

García (2018, p. 44) en un estudio realizado sobre cultura financiera identifica varios ítems que a criterio nuestro es importante resaltar, ya que nutre de varios elementos donde menciona la importancia de la cultura financiera, donde pasamos a detallar:

- La iniciativa facilita a los residentes de las comunidades de bajos ingresos de la ciudad el acceso al sistema financiero.

- Educa a los habitantes de la ciudad sobre cómo maximizar su bienestar material mediante la toma de decisiones acertadas.
- Pide a la población que se convierta en un consumidor educado, aprendiendo a sopesar los pros y los contras de las distintas opciones financieras para realizar compras más informadas.
- Gracias a la mejora de la logística y la administración, mejora la calidad de vida general de la ciudad.
- Ayuda a los asesores financieros a comprender mejor los deseos y necesidades de sus clientes.
- Fomenta la innovación y la competencia en el sector financiero.
- Se impulsan la inversión y el crecimiento económico, y se fomenta la reserva como resultado.

C. Teorías sobre Cultura Financiera.

Saavedra y Saavedra como se citó en Hidalgo, (2022) destacan en su estudio sobre la teoría financiera moderna la importancia de que las empresas realicen un análisis detallado de las decisiones de financiamiento e inversión, con el apoyo de sistemas de información adecuados para tomar decisiones informadas. También enfatizan que las empresas tienen la obligación de maximizar su valor en el mercado, mediante el estudio de las decisiones de financiamiento e inversión que afectan dicho valor. El estudio concluye que las "finanzas sociales" han sido objeto de atención en la teoría económica reciente, que incluye la adaptación de contratos, bienes e instrumentos monetarios a las preferencias de los individuos que antes no se beneficiaban de los mercados en crecimiento, como se puede observar en el mundo real con los microcréditos (Hidalgo, 2022)

D. Teoría de Finanzas Conductuales

Verde, 2016, como se citó en Hidalgo, (2022) destaca la teoría de las perspectivas desarrollada por Kahneman y Tversky, la cual dio lugar a las finanzas conductuales. Esta teoría reconoce que los seres humanos están sujetos a sesgos cognitivos y emocionales al tomar decisiones financieras, y

que las cualidades de los participantes en el mercado y la presentación de la información pueden afectar las decisiones resultantes. Además, no todos los participantes en asuntos financieros tienen acceso a la información necesaria para tomar decisiones financieras informadas, por lo que es necesario desplegar esfuerzos para apoyar el conocimiento y entendimiento de cuestiones financieras a los individuos para su desarrollo. (Hidalgo, 2022)

E. ¿Cómo tener una buena cultura financiera?

Para tener una buena cultura financiera, se deben seguir estas recomendaciones: organizar las finanzas con un presupuesto, llevar un registro de los gastos pequeños, establecer metas de ahorro con un propósito, utilizar el crédito como última opción de pago, crear un fondo de emergencia, separar una cantidad mensual para invertir, comparar diferentes opciones antes de tomar decisiones financieras y aprender cosas nuevas. (Comparabien, 2021)

F. ¿Qué es educación financiera?

La educación financiera es el proceso de aprender cómo administrar e invertir su propio capital, lo que ayuda a manejar mejor sus finanzas a través de una administración eficiente y evitar caer en deudas o problemas financieros. (Comparabien, 2021).

G. ¿Cómo llevar a cabo una buena educación financiera?

Para llevar a cabo una buena educación financiera, se deben considerar preguntas como tener un presupuesto definido basado en las metas a alcanzar, saber cómo administrar gastos y deudas con responsabilidad, comprender los beneficios de tener un programa de ahorro y garantizar protección financiera en caso de enfermedad, accidente o discapacidad.

2.2.1.1. Planificación del Ahorro

La cultura del ahorro es común en la sociedad actual, pero no siempre es fácil de lograr. Se necesita una buena planificación, paciencia y un análisis detallado de los gastos recurrentes para comenzar a controlar las finanzas y alcanzar los objetivos deseados (Moreno, 2022).

Para Fonseca (2012) el ahorro es el porcentaje del ingreso que no se destina al gasto y se reserva para necesidades futuras utilizando diferentes mecanismos financieros.

Para Cabello (2023) señala que una planificación financiera adecuada implica tener en cuenta los objetivos futuros y estimar su costo para poder tener el dinero necesario en el momento adecuado. Esta planificación debe incluir la creación y crecimiento de patrimonio a través del ahorro e inversión, así como la protección de los ingresos y la gestión de riesgos a través de seguros.

2.2.1.2. Crédito como opción de pago

El crédito es una transacción en la que una persona u organización presta una cantidad de dinero a otra, con el entendimiento de que el receptor devolverá el préstamo en el futuro. Esta devolución puede hacerse de manera gradual a través de pagos periódicos o en una sola cuota, y se acompaña de un interés adicional que compensa al prestamista por el tiempo en que no tuvo acceso a su capital (EDUCA, 2021).

A. Tipos de créditos

De acuerdo a la SBS los tipos de crédito son los siguientes:

a) Tarjetas de crédito

La tarjeta de crédito es un instrumento de pago que ofrece acceso a una línea de crédito por un período determinado, lo que implica asumir la obligación de devolver el monto utilizado, así como los intereses, comisiones bancarias

y otros gastos previamente acordados en el contrato. Para obtener una tarjeta de crédito, se requiere pasar por un proceso de evaluación y cumplir con los requisitos establecidos por la entidad financiera. Es importante informarse previamente sobre las tasas de interés, comisiones y gastos asociados a la tarjeta. La línea de crédito puede estar denominada en moneda nacional o extranjera, y cada operación realizada disminuirá la línea total disponible. Es posible solicitar tarjetas adicionales y rechazar el uso de la disposición de efectivo. El titular puede solicitar la cancelación de la tarjeta en cualquier momento, siempre y cuando haya pagado el saldo pendiente. Las empresas financieras deben enviar el estado de cuenta mensualmente, ya sea en formato físico o electrónico, con al menos cinco días hábiles de anticipación a la fecha límite de pago. En caso de no recibir los estados de cuenta, se puede solicitar una copia.

b) Créditos hipotecarios

En relación a los créditos hipotecarios, estos son préstamos concedidos a personas naturales con el fin de adquirir, construir, refaccionar, remodelar, ampliar, mejorar o subdividir una vivienda. Para que estos créditos sean otorgados, se requiere que sean respaldados por hipotecas debidamente registradas a favor de la entidad financiera correspondiente.

c) Cuenta corriente

La cuenta corriente es una cuenta bancaria que se otorga a personas jurídicas o naturales con negocios, que les permite disponer de fondos de manera inmediata y utilizar cheques para realizar pagos.

2.2.1.3. Presupuesto Personal

Para Habitat (2021) contar con un presupuesto personal puede ayudar a manejar las finanzas de manera más eficiente, evitar números en rojo y ahorrar más dinero para alcanzar metas financieras. Según Andina (2022), para mantener sanas las finanzas personales y familiares, es importante llevar

un registro o presupuesto para calcular y proyectar los gastos en relación con los ingresos.

El presupuesto personal es un plan financiero que asigna los ingresos personales futuros a los gastos, ahorros y pagos de deudas, y es un documento donde se cuantifican los ingresos y gastos que se espera tener en un período de tiempo determinado (Moreno, 2022).

A. Propósito del presupuesto personal

El propósito del presupuesto personal es determinar si se necesitan ingresos adicionales, identificar los gastos que son excesivamente altos y no necesarios, encontrar áreas donde se pueden reducir los gastos, evaluar si se necesita limitar la adquisición de deudas, y planificar la creación de un fondo de ahorro de emergencia. Este último punto es especialmente importante en la elaboración de un presupuesto personal.

B. Qué ingresos hay en un presupuesto personal

El autor del texto indica los distintos tipos de ingresos que deben ser considerados en un presupuesto personal. En primer lugar, se debe incluir el salario, ya sea fijo o variable, así como los ingresos extras y aquellos que pueda percibir la pareja. En caso de tener una pensión o una compensación por enfermedad, se deben registrar también. Si se está de baja por maternidad o paternidad, es importante tenerlo en cuenta. Además, si se recibe alguna beca por estudios, se debe incluir. Si se tiene una propiedad en alquiler u otro tipo de ingresos, como la venta de artículos o prestaciones gubernamentales, también deben ser considerados (Moreno, 2022).

C. Qué gastos hay en un presupuesto personal

Es fundamental tener en cuenta los diferentes tipos de gastos mensuales en un presupuesto personal. Dado que existen varios, es necesario clasificarlos en diferentes categorías para una mejor comprensión y anotación en el presupuesto.

D. Gastos de alojamiento

Cuando se trata de la elaboración de un presupuesto personal, es importante realizar un seguimiento de los gastos mensuales. Los gastos de alojamiento son un componente importante y deben incluirse en el presupuesto. Esto incluye los pagos de alquiler o hipoteca, así como los servicios públicos como electricidad y agua. Para estimar los gastos de electricidad y agua, es útil revisar las facturas anteriores y calcular un costo promedio mensual.

E. Gastos del seguro de la casa.

El texto se refiere a los gastos asociados al seguro de una casa, así como a los gastos de la comunidad en caso de existir. También se menciona la necesidad de incluir en el apartado de gastos cualquier servicio que se tenga en el hogar, como el servicio de limpieza.

F. Gastos del auto

El párrafo describe los distintos gastos relacionados con un automóvil. Se mencionan los pagos pendientes de un préstamo para el auto, los impuestos aplicables a los vehículos, el costo del seguro del auto y la cantidad de combustible que se utiliza cada mes. Además, se hace referencia a los costos de reparación y mantenimiento, como el cambio de aceite y frenos, así como el costo del estacionamiento y la posible necesidad de cambiar los neumáticos. Por último, se destaca la importancia de realizar una inspección del automóvil, especialmente si es un vehículo más antiguo.

G. Otros tipos de gastos que suelen ser fijos

El texto menciona la necesidad de considerar los costos asociados a cualquier tipo de seguro que se tenga, como un seguro médico, de la casa o para los hijos. También se destaca la importancia de incluir los costos de una niñera en caso de tenerla, así como la tarifa mensual del móvil y la suscripción al gimnasio. Por último, se mencionan los gastos bancarios y la necesidad de considerar la existencia de un plan de pensiones.

H. Gastos de la casa

En cuanto a los gastos de la casa, se incluyen todos los alimentos, incluyendo aquellos considerados como golosinas, como dulces, helados o tacos. También se deben tener en cuenta los gastos relacionados con las comidas fuera de casa, como el almuerzo o el café. Además, se deben incluir todos los productos de higiene y belleza, tales como jabón, champú, desodorante, pasta de dientes o maquillaje, así como los gastos asociados con la limpieza, como detergentes para la ropa, suavizantes, toallas y utensilios de cocina. También se deben considerar los gastos en ropa, zapatos y posibles compras de nuevos muebles o electrodomésticos si los que se tienen se averían. Otros gastos que se deben incluir en esta categoría son las visitas al médico o al dentista, las medicinas recetadas y los gastos de ocio y entretenimiento, como deportes, libros, cenas, viajes o bebidas en bares. Además, otros gastos a considerar son los cuidados de las mascotas, las pagas de los hijos y los regalos de cumpleaños y Navidad.

I. Cómo establecer los objetivos del presupuesto personal

En cuanto a cómo establecer los objetivos del presupuesto personal, es recomendable revisarlo periódicamente para verificar el cumplimiento de los objetivos, pero no es necesario hacerlo diariamente. Es importante establecer metas con regularidad para poder lograr lo que se desea y ver el progreso a lo largo del tiempo. Para ello, es necesario pensar en objetivos a corto y largo plazo, ya que algunos objetivos pueden ser alcanzados rápidamente, mientras que otros, como los planes de jubilación, requieren más tiempo. Es importante ser realista al crear el presupuesto y no hacerlo demasiado ajustado, ya que puede ser difícil de seguir y desmotivarte en el proceso. La paciencia es clave para mantener la disciplina y el control financiero a largo plazo.

J. Puntos clave a tener en cuenta en cómo hacer un presupuesto

El artículo sugiere varios puntos clave para tener en cuenta al hacer un presupuesto personal. En primer lugar, es esencial no gastar más dinero del que se ingresa. Además, si hay muchos gastos pequeños, es recomendable

crear un apartado de "otros" para agruparlos. Controlar los gastos en ocio es otro aspecto importante, y establecer un límite puede ayudar a disponer de un dinero extra al final del mes. Aunque el artículo ofrece algunas pautas para hacer un presupuesto, al final la decisión sobre cómo hacerlo es personal y depende de cada individuo. Lo fundamental es entender la idea general y aplicarla de manera realista y efectiva en la propia situación financiera.

2.2.2. Endeudamiento por uso de tarjetas de crédito

Según Sánchez (2017), la capacidad de endeudamiento es la cantidad máxima de deuda que una persona o empresa puede asumir sin enfrentar problemas de solvencia. Esta capacidad se determina normalmente como un porcentaje sobre los ingresos.

Banco Mundial (2021) sostiene que la deuda puede ser una herramienta útil si se maneja de manera transparente, se gestiona adecuadamente y se utiliza en el marco de una política de crecimiento creíble.

a) Factores que determinan la capacidad de endeudamiento

Según Sánchez (2017), la solvencia crediticia de un individuo o empresa se determina por variables significativas como su solvencia económica o capacidad para generar ingresos en el presente y futuro, sus activos e ingresos actuales, y garantías o colaterales de terceros, así como la existencia de métodos alternativos de pago. Estos factores determinarán la cantidad máxima de deuda que se puede asumir sin llegar a la insolvencia.

b) El rol de las entidades financieras

Según García (2021), hay diferencias en los filtros que las entidades financieras utilizan para otorgar tarjetas de crédito, algunas son más estrictas que otras. Además, es común que las personas reciban ofertas de "tarjetas preaprobadas" a través de llamadas, mensajes de texto o correo electrónico.

c) Tarjeta de crédito

Según Gil (2016), una tarjeta de crédito es un objeto de plástico o metal emitido por un banco o institución financiera que permite a una persona realizar compras sin pagar en efectivo y posponer el pago de los productos adquiridos hasta en períodos futuros. Además, estas tarjetas suelen tener un límite de dinero que permite a la persona comprar o consumir servicios.

RPP (2017) afirma que una tarjeta de crédito puede ser una herramienta valiosa si se utiliza de manera responsable. Como consumidor, es importante llevar un control de las compras realizadas y las fechas de pago. El costo de una tarjeta de crédito puede variar entre el 40% y el 120%, según la entidad financiera. Conocer la fecha de cierre del estado de cuenta es fundamental para poder manejar el crédito de manera efectiva, ya que durante el periodo entre la compra y el pago no se acumulan intereses.

Las tarjetas de crédito son un medio de pago que permiten realizar compras en establecimientos comerciales e Internet, utilizando dinero prestado por una entidad financiera y pagando en el número de cuotas acordado previamente (Saber más Sermás, 2021)

d) Tipos de tarjetas de crédito

Existen diferentes fórmulas de pago y de acceder a este tipo de crédito, lo que hace que también haya distintos tipos de tarjetas, como veremos a continuación: (Gil, 2016).

- **Tarjeta de crédito clásica:** La tarjeta de crédito clásica, como Visa, Mastercard o American Express, es la más común y ofrece una línea de crédito que se debe reembolsar en un plazo de uno a dos meses desde la fecha de compra. Si el titular no tiene suficiente saldo, se cobrarán intereses como parte del préstamo. Por lo general, el límite de crédito para estas tarjetas oscila entre los 600 y los 1.200 euros al mes.

- **Tarjetas oro y platino:** Las tarjetas oro y platino operan de forma similar a las tarjetas de crédito tradicionales, con la diferencia de que su línea de crédito suele ser mucho más alta y vienen con servicios adicionales. Estas tarjetas se destinan en teoría a clientes VIP o aquellos que utilizan con frecuencia su tarjeta de crédito.
- **Tarjetas revolving:** Las tarjetas revolving permiten el aplazamiento automático de los pagos, lo que significa que el titular puede pagar una cantidad fija cada mes en lugar de pagar todo de una sola vez al momento de la liquidación. Sin embargo, el mayor inconveniente de estas tarjetas es que cobran altos intereses por los préstamos.
- **Tarjetas de puntos:** Las tarjetas de puntos proporcionan beneficios extra como la posibilidad de acumular puntos para canjearlos por viajes gratuitos, ahorros en combustible y descuentos en tiendas.
- **Tarjetas de crédito virtuales:** Las tarjetas de crédito virtuales funcionan de manera parecida a las tarjetas prepagas convencionales, ya que se deben cargar con el dinero que se desea utilizar. La principal distinción radica en que estas tarjetas no tienen un soporte físico (como el plástico), y se utilizan específicamente para hacer compras en línea a través de empresas como PayPal y otros medios de pago en línea.
- **Tarjetas Comerciales:** En contraste con las tarjetas de crédito emitidas por entidades bancarias, las tarjetas comerciales son emitidas por establecimientos y se conocen como tarjetas de compra o tarjeta de cliente. Con estas tarjetas, el usuario acumula deudas de bienes y servicios adquiridos en una cuenta bancaria durante un período único predeterminado, generalmente mensual, con financiamiento sin intereses.
- **Tarjeta de empresas:** Las tarjetas de empresas son específicamente diseñadas para cubrir gastos de negocios, como viajes, representación de la empresa y medios de transporte, entre

otros.

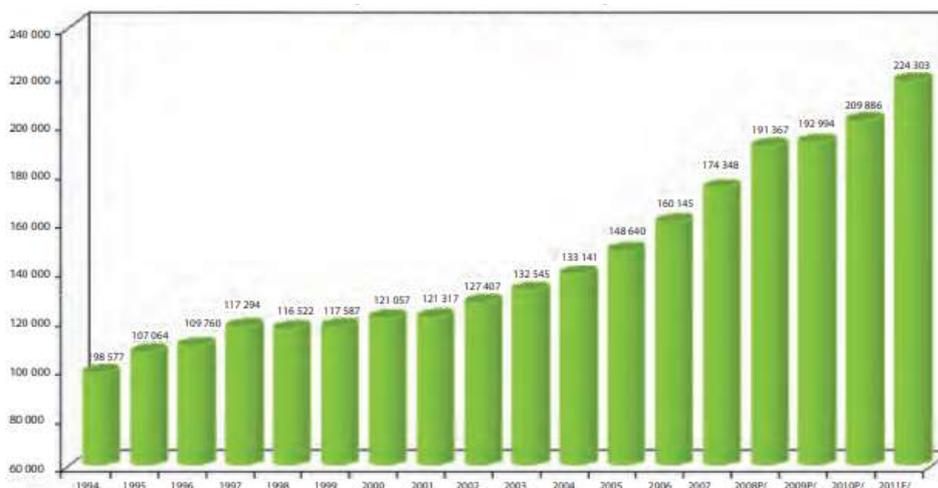
Según García (2021), es importante que los usuarios conozcan ciertos aspectos como la tasa de interés, costos de membresía y ciclo de facturación al momento de utilizar tarjetas de crédito, ya que les permitirá utilizarlas de manera responsable. Las entidades financieras suelen ofrecer tarjetas de crédito a personas mayores de 18 años, aunque no todos los solicitantes tendrán acceso a este producto de manera inmediata.

e) Consumo y crecimiento

La relación crecimiento y consumo en los últimos años ha descrito un círculo virtuoso, al observarse que el consumo se ha incrementado en relación con el crecimiento, destacando en este incremento el factor financiamiento de consumo brindado por los Bancos y Financieras, siendo sobresaliente, el crédito a través de las Tarjetas de Crédito (TC) descrito en el punto anterior, que también ha tenido una relación directa con el incremento del PBI. Tal importante crecimiento que vino a experimentar nuestro país a partir de la década de los 90 fue al ponerse en marcha la apertura de la economía y la liberalización de los mercados, cuyo crecimiento sostenido se inicia desde 1993 hasta nuestros días. Apreciación de tal senda de crecimiento sostenido desde 1994, se describe en la siguiente figura. (Pachas, 2011)

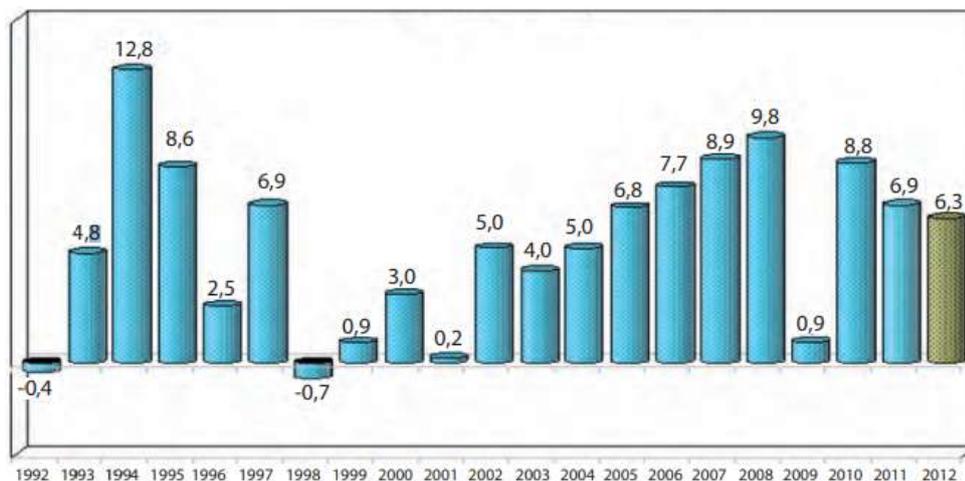
Figura 1

Producto Bruto Interno 1994-2011-A valores constante de 1994



Nota. INEI

Es decir el crecimiento se explica por el cambio en el modelo económico que adopta el país a partir del año 1990, en que se emprende nuevas políticas económicas y con la de apertura económica, comercial y liberalización de los mercados se propicia la atracción de las inversiones privada. Crecimiento que conllevó a mayores ingresos de las personas e impulsó el consumo. Marcado inicio del crecimiento se puede apreciar desde 1993 en que se alcanza 4.8%, cerca de 5% de crecimiento del PBI para ubicarse en 6.9 % en el 2011. Evolución del crecimiento en 1993 a la actualidad, se observa en el siguiente gráfico. (Pachas, 2011)

Figura 2*Producto Bruto Interno 1992-2012**Nota.* INEI

En la virtuosa senda del crecimiento del Producto Bruto Interno (PBI), se evidencia el impacto del crecimiento en el consumo, y a su vez el impulso en la demanda interna, generando aumento en los ingresos de las personas y mayor acceso al mercado, permitiendo, de esta manera, que más accedan a créditos del sistema financiero y se produzca el aumento de las TC, ya descrito. Tal comportamiento resulta igualmente productivo ya que al impulsarse el consumo ha impulsado la modernización del país, como ha venido apreciándose en los últimos tiempos, en que emergen modernos negocios de retail (ventas al detalle) en Lima y fuera de Lima, como ocurre que en cada ciudad importante del país cuentan con grandes centros comerciales y otros en construcción, gracias a la masificación del crédito de consumo, mediante el uso del dinero plástico, lo que resulta saludable destacarlo. (Pachas, 2011)

Es así que el aumento de las TC, resulta económicamente favorable al impulsar el consumo y contribuir con el crecimiento, pero financieramente para las personas y familias resulta preocupante, dada la coyuntura caracterizada por la “Crisis Internacional” que viene generando cada vez mayores temores, como el elevado desempleo en Europa”, surge una natural

pregunta ¿Qué pasa si pierdo mi empleo? la respuesta es que no podría pagar mis compromisos, como el crédito por TC, preocupación válida. Si se añaden los riesgos internos como la postergación de las inversiones mineras, debido a conflictos sin solución por parte del gobierno, se establece una razonable incertidumbre y riesgo de interrumpir la corriente de ingresos-sueldos y salarios futuros (flujo de caja futuro) ante una eventual caída del PBI. De modo que de los efectos de la globalización no podemos excluirnos, ni de la incertidumbre interna, por lo que resulta necesaria una actuación activa de la regulación, a cargo de la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS). (Pachas, 2011)

En este sentido, nos preguntamos ¿qué está haciendo la regulación ante el sobreendeudamiento y el elevado costo del crédito de consumo? La respuesta es indiferencia de la SBS. Como lo describiremos más adelante, el crédito más costoso del sistema financiero nacional, es la correspondiente a la utilización de las TC al que se aplican las más altas tasas de interés del mercado. Si nos formulamos otra pregunta cómo ¿Qué medidas se está adoptando para hacer frente a la masificación del crédito a través de las TC? Al parecer, nada, y la regulación está mirando a otro lado. No olvidemos que existe elevada informalidad, escasa cultura financiera y no buen manejo de los ingresos y gastos, afectando el cuidado del crédito bancario. Situación que ante el sobreendeudamiento caro, conllevaría al alto riesgo de caer en la insolvencia, afectando la cadena de pagos. (Pachas, 2011)

f) El crédito y la tasa de interés

Los costos de los créditos y los rendimientos de los depósitos de ahorros, están expresados en tasas de interés, por lo que resulta importante, conocer cuál es la tasa de interés del préstamo. (Pachas, 2011)

Actualmente por disposición de la SBS, los bancos e Instituciones del sistema financiero vienen publicando las diferentes tasas de interés que se aplican a las diferentes modalidades de préstamos bancarios y depósitos de

ahorros. Para una mejor comprensión describiremos algunos conceptos importantes (Pachas, 2011)

Dinero y valor. El dinero es un signo expresado en moneda o billete- papel, que toda persona o agente económico utiliza como medio de pago en los diferentes mercados, facilitando las transacciones de diferentes bienes, servicio, factores, capitales, etc., de modo que en la vida cotidiana de las familias, empresas y gobierno es un recurso esencial para acceder a los mercados y desarrollar las diferentes actividades económicas. El dinero en la economía, sirve como medio de cambio, unidad de cuenta y depósito de valor. El dinero por sí mismo no crea valor, por el contrario, pierde poder adquisitivo, debido a que las mercancías, bienes o activos materia de transacción en una economía de mercado varían permanentemente de precios (inflación). Estas mercancías o activos son los únicos recursos que permiten mantener o incrementar el poder adquisitivo del dinero durante el tiempo. Es decir la prontitud de la inversión de dinero en mercancías o activos hará aumentar su valor o, en caso contrario, la demora hará disminuir tal valor, estableciéndose de este modo al tiempo como factor del valor del dinero, valor que será expresado en tasa de interés. Actualmente, las nuevas tecnologías y la globalización económica están promoviendo el mayor uso del dinero plástico y dinero electrónico, impulsando la creación del dinero, a través de los intermediarios financieros que reciben los depósitos de los diferentes agentes económicos y los colocan mediante préstamos o diferentes modalidades de créditos, intermediarios conocidos como Bancos y Financieras. (Pachas, 2011)

Dinero y finanzas personales. Últimamente, se viene apreciando en el comportamiento de las personas, un mayor cuidado por el buen destino de su dinero, percibido cuando se reciben los sueldos, intereses, dividendos, etc. Las personas consultan a especialistas para tomar decisiones de compra de bienes duraderos y evalúan en qué invertir, ya que los ahorros en bancos no son atractivos por sus bajos rendimientos y estar inmerso en una inflación aún cuando se registren bajas tasas. Las familias se enfrentan a muchas decisiones, como por ejemplo, comprar un auto nuevo, usado o alquilarlo,

adquirir un crédito para comprarse una casa o ampliar la misma o realizar estudios. Es así como se dan las finanzas personales, para ayudar a tomar las mejores decisiones en el destino de los ingresos, ahorros y accesos al financiamiento, destacándose la importancia de la información. Ocurre que cada mes cuando recibimos nuestros ingresos nos preocupamos ¿en qué gastarlos? Inmediatamente reflexionamos y asumimos un comportamiento de análisis y de evaluación que nos conlleva a preguntarnos ¿Qué nos conviene? Respuesta, atender lo más importante, surge así, la priorización de las obligaciones o necesidades de acuerdo a objetivos deseados, luego los alcances del planeamiento financiero, la contabilidad, control y finanzas. Estas mismas herramientas que son utilizadas por las empresas pueden ser utilizadas por las personas con el fin de maximizar el retorno de sus inversiones, mejor manejo de sus ingresos y gastos de su dinero. (Pachas, 2011)

La tasa de interés y diferentes denominaciones en el sistema financiero nacional (SFN). La tasa de interés en el SFN se expresan de acuerdo al criterio contable y según las principales cuentas del balance general. Estas cuentas corresponden a los activos y pasivos, las primeras están relacionadas a las posesiones o derechos sobre bienes o mercancías y las cuentas del pasivo que están relacionadas a las obligaciones contraídas con terceros. En este sentido, las tasas de interés en el SFN se agrupan en tasas activas y pasivas, utilizadas por las instituciones bancarias y financieras. Las tasas activas corresponden a los costos financieros a cobrar por operaciones de crédito, como préstamos, pagarés, sobregiros, etc. surgiendo también los costos promedio como la TAMN, tasa activa promedio en moneda nacional (nuevos soles) y la TAMEX, tasa activa promedio en moneda extranjera (dólares). De otro lado, las tasas pasivas corresponden a los rendimientos a pagar por operaciones de ahorros, captaciones de depósitos, como certificado de ahorro a plazo, etc. surgiendo así también la TIPMN, tasa pasiva promedio en moneda nacional (nuevos soles) y la TIPMEX, tasa pasiva promedio en moneda extranjera (dólares). Según el cumplimiento de la obligaciones podrán determinarse, tasa compensatoria y tasa moratoria. Otras tasas están relacionadas a la tasa

nominal, tasa real, tasa de interés legal, la TCEA, tasa de costo efectivo anual que comprende el interés acordado más otros gastos bancarios, la TREA, tasa de rendimiento efectivo anual, etc. (Pachas, 2011)

g) Concentración de créditos y depósitos en el sistema bancario peruano

Los créditos y los depósitos en el sistema bancario peruano están concentrados en pocos bancos, como la participación de más del 50% de los créditos corresponden a dos bancos y el mayor volumen de los créditos colocados y depósitos captados corresponden a cuatro bancos, lo que explica la elevada capacidad que tienen estos bancos en la determinación de la tasa de interés y, por supuesto, el dominio del mercado. (Pachas, 2011)

Los créditos o préstamos en el sistema financiero nacional son ofertados significativamente por los bancos, resultando importante señalar la participación de los bancos en tal concentración. Así en las operaciones de préstamos bancarios, 4 bancos concentran el 83.49% de los créditos. Tal participación de los 4 bancos en los créditos a mayo del presente año, se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla 1

Créditos Directos de Bancos (En miles de nuevos soles) Al 31 de mayo de 2012

	Bancos	Monto	Participación (%)	Porcentaje Acumulado
1	B. de Crédito del Perú	44,813,324	33.66	33.66
2	B. Continental	31,834,629	23.91	57.57
3	Scotiabank Perú	19,861,587	14.92	72.49
4	Interbank	14,643,405	11.00	83.49
5	Mibanco	4,409,014	3.31	86.80
6	B. Interamericano de Finanzas	3,818,654	2.87	89.67
7	B. Financiero	3,291,243	2.47	92.14
8	HSBC Bank Perú	2,474,675	1.86	94.00
9	Citibank	2,191,540	1.65	95.64
10	B. Falabella Perú	1,972,300	1.48	97.12
11	B. Santander Perú	1,263,000	0.95	98.07
12	B. de Comercio	1,183,588	0.89	98.96
13	B. Ripley	990,793	0.74	99.71
14	B. Azteca Perú	392,412	0.29	100.00
15	Deutsche Bank Perú	-	-	

Nota. SBS

De otro lado, los mayores volúmenes de depósitos en el SFN corresponden, igualmente a 4 Bancos que concentran el 82.60% del total de los depósitos, destacándose la capacidad de estos bancos en el control de las tasas. Tal participación de los 4 bancos en los depósitos a mayo del presente año, se puede observar en el siguiente cuadro.

Tabla 2

Depósitos Totales de Bancos (En miles de nuevos soles) Al 31 de mayo de 2012

	Bancos	Monto	Participación (%)	Porcentaje Acumulado
1	B. de Crédito del Perú	46,785,779	35.15	35.15
2	B. Continental	30,941,054	23.25	58.4
3	Scotiabank Perú	17,663,139	13.27	71.67
4	Interbank	14,536,918	10.92	82.6
5	B. Interamericano de Finanzas	4,170,078	3.13	85.73
6	Mibanco	3,660,953	2.75	88.48
7	HSBC Bank Perú	3,424,152	2.57	91.05
8	Citibank	3,178,311	2.39	93.44
9	B. Financiero	3,014,816	2.27	95.71
10	B. Santander Perú	1,832,010	1.38	97.08
11	B. de Comercio	1,329,189	1	98.08
12	B. Falabella Perú	1,145,432	0.86	98.94
13	B. Ripley	735,362	0.55	99.49
14	B. Azteca Perú	416,835	0.31	99.81
15	Deutsche Bank Perú	255,626	0.19	100

Nota. SBS

h) Tasas de interés y elevados márgenes-spread de bancos en el Perú

La tasa de interés y sus diferentes denominaciones descritas en el punto III, vamos a retomar a la tasa activa y pasiva promedio relacionada a los préstamos y a los depósitos. Así la TAMN, tasa activa promedio en moneda nacional (nuevos soles) y la TAMEX, tasa activa promedio en moneda extranjera (dólares) y, de otro lado, TIPMN, tasa pasiva promedio en moneda nacional (nuevos soles) y la TIPMEX, tasa pasiva promedio en moneda extranjera (dólares), permitirá establecer las diferencias o márgenes denominados spread que en el SFN, son elevados. (Pachas, 2011)

La evolución de las tasas en nuestro país, han venido describiendo elevados márgenes o spread, determinadas por la diferencia de las tasas cobradas por los préstamos y las tasas pagadas por los depósitos de ahorros, que al establecerse los elevados márgenes, se explican los altos costos financieros

que vienen aplicando los bancos a los préstamos o créditos bancarios. (Pachas, 2011)

Así, los márgenes denominados spread desde 1992, han disminuido al comparar con el año 1993 y 1995, pero luego se mantiene en niveles altos como se puede observar en el margen del año 2000 con respecto al año actual (2012), que de 22.63% pasa a 17% respectivamente en moneda nacional, y para el caso de dólares de 7.86% en 2000 pasa a 7.24% en el presente año, manteniendo su nivel. Tal evolución de los Spread de 1992 a julio del 2012, se puede observar en los cuadros siguientes:

Tabla 3

Elevados márgenes en moneda extranjera periodo 1992-2012

AÑO	TAMEX	TIPMEX	SPREAD
1992	16.90%	5.78%	11.12%
1993	15.2%	5.00%	10.20%
1994	15.20%	4.90%	10.30%
1995	17.20%	6.20%	11.10%
1996	16.80%	5.70%	11.10%
1997	15.60%	5.20%	10.40%
1998	16.80%	5.40%	11.40%
1999	14.46%	4.84%	9.62%
2000	12.46%	4.60%	7.86%
2012(*)	8.70%	0.83%	7.24%

Nota. SBS

Tabla 4

Elevados márgenes en moneda nacional periodo 1992-2012

AÑO	TAMN	TIPMN	SPREAD
1992	135.50%	18.15%	117.35%
1993	71.50%	18.20%	53.30%
1994	39.00%	7.30%	31.70%
1995	35.10%	9.90%	25.20%
1996	30.06%	10.50%	19.56%
1997	30.04%	9.90%	20.14%
1998	32.06%	12.60%	19.46%
1999	32.33%	10.49%	21.46%
2000	32.33%	9.70%	22.84%
2012(*)	19.50%	2.50%	17.00%

Nota. SBS

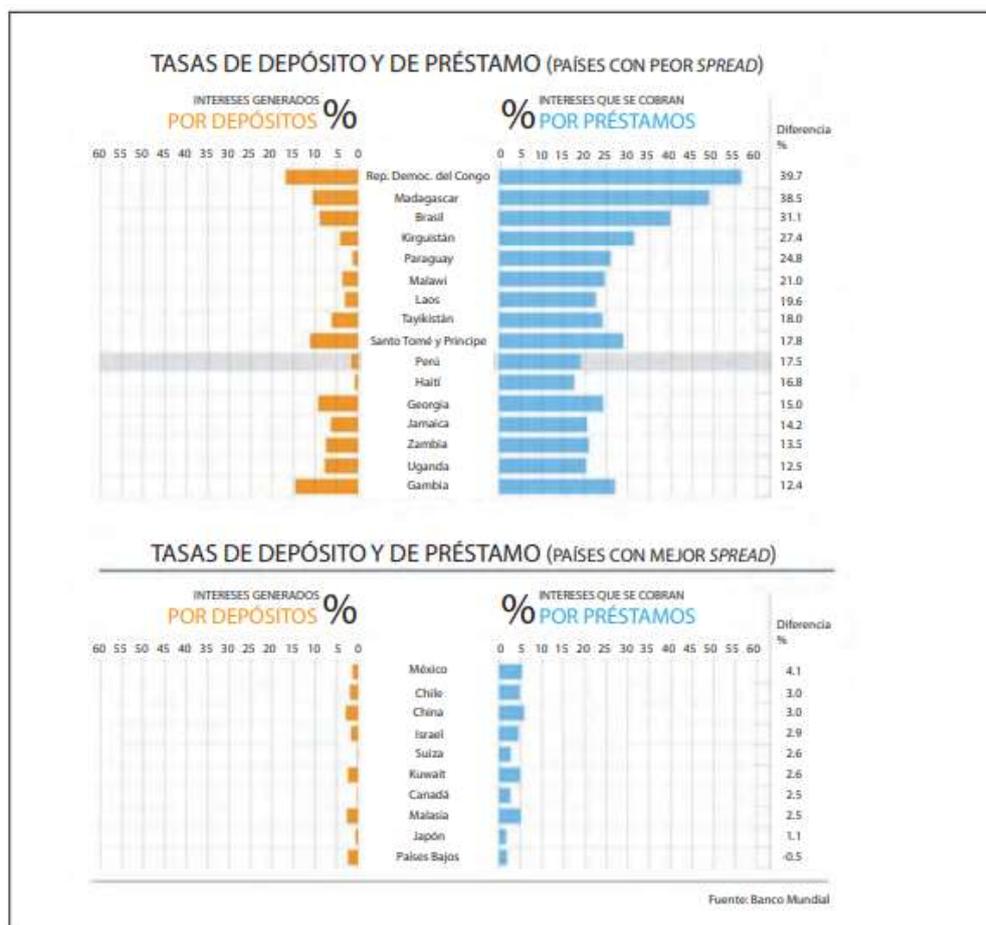
Es decir, el spread en el Perú es altísimo y los créditos bancarios en el Perú son caros, no obstante que el país cuenta con un reconocimiento internacional (S&P, Fitch, Moody's) de grado de inversión, lo que conlleva a que los instrumentos en el mercado financiero peruano sean considerados de bajo riesgo y en consecuencia las tasas de interés para los créditos bancarios deberían bajar y estar muy por debajo de las actuales. Es por ello que nuevamente nos preguntamos ¿Qué está haciendo la SBS? La respuesta, la SBS es indiferente. ¿Son elevadas las tasas que se cobran por los préstamos bancarios en el Perú? Sí. (Pachas, 2011)

Son elevadas las tasas de interés que se aplican a los préstamos en el SFN, al compararlas con las bajas tasas que se revelan en los mercados internacionales. Ante la crisis internacional, las tasas internacionales para préstamos han venido descendiendo a niveles bajo, como ocurre con la Tasa Libor Activa Promedio de 0.763 % a abril del presente año (2012), la tasa anual Libor del dólar USA de 1.05 % y la Tasa anual Libor del EURO de 1.27 %. Otra referencia, según el Banco Mundial (BM) el Perú en el 2010 tuvo un elevado spread del 17.5% (similar al 17% actualmente), diferencia de la tasa activa promedio de 19% y la pasiva de 1,5%, ubicando a nuestro país en el décimo lugar entre los países con mayor spread del mundo (Peor spread) por encima de Haití, Honduras, Zambia y otros con graves problemas económicos e inestabilidad política y social, y que tienen un spread más bajo que el Perú. En tanto, los países con menores spread, con tasas del 4% y menos esta México, Chile y otros. (Pachas, 2011)

Tal descripción de Países con mayores y menores spread, se detallan en los gráficos siguientes:

Figura 3

Países y tasas de interés de Depósitos y Préstamos. (Año 2010)



i) Elevada tasa de interés para préstamos de consumo

Las tasas que se cobran por préstamos en soles como en dólares están diferenciadas por tipo de operaciones, siendo las más bajas para operaciones corporativas y las más elevadas para operaciones de consumo. Así observamos que las tasas a enero del presente año, para operaciones con corporativas y grandes empresas son las más bajas como las que se cobran por soles, es decir, es de 5.92% y para dólares de 3.5% y las tasas más altas son para operaciones de consumo como la de 37.68% para soles y de 22.27% para dólares en promedio, ya que a los clientes de menor solvencia se le aplica una tasa mayor. Tales tasas por tipo de crédito al 27 de enero del 2012 se observa en el siguiente cuadro (Pachas, 2011)

Tabla 5*Tasas por tipo de Crédito en Moneda Nacional y Extranjera*

Tasas Activas Anuales de las Operaciones. Tipo de Crédito al 27/01/2012		
	Moneda Nacional	Moneda Extranjera
Corporativos	5.92%	3.50%
Grandes Empresas	7.47%	5.41%
Medianas Empresas	11.34%	9.03%
Pequeñas Empresas	22.83%	15.41%
Microempresas	32.91%	18.84%
Consumo	37.68%	22.27%
Hipotecarios	9.38%	8.28%

Nota. SBS

Mercados Financieros. Están determinados por la oferta y demanda de “instrumentos financieros” denominados también “productos financieros” que representan a medios representativos de dinero y de capital y que mediante la negociación se establece el precio expresado en la tasa de interés. Estos son transados entre agentes económicos superavitarios (con excedentes de recursos) y deficitarios (con necesidades de recursos) de acuerdo a determinadas tasas de interés. Su principal ventaja de los mercados es ser transparentes, libres, amplios, abiertos e integrados, permiten la interconexión de los ofertantes y demandantes de recursos financieros, a través de Instituciones, normas, costumbres y prácticas de personas que intervienen en la canalización de recursos financieros. Los agentes superavitarios, ofertan sus excedentes (ahorro > inversión) obteniendo activos financieros (prestamista de fondos) o bien reducen sus pasivos amortizando sus instrumentos financieros (deudas). Mientras tanto, los agentes deficitarios demandan recursos financieros (inversión > ahorro) a través de instrumentos financieros (prestatario de fondos) o bien reducen sus activos vendiendo sus derechos. (Pachas, 2011)

Las transacciones de diversos instrumentos determinan los activos y pasivos financieros entre los agentes superavitarios y deficitarios y se desarrollan a través de los flujos de fondos mediante la intermediación en los mercados, ya sea el mercado de dinero, el mercado de capitales y mercado de derivados.

El mercado de dinero comprende la oferta y demanda fondos de corto plazo, orientados a cubrir necesidades inmediatas y de carácter temporal como gastos operativos, en este mercado intervienen activamente los bancos y las demás instituciones financieras. El mercado de capitales, comprende las transacciones de instrumentos de mediano y largo plazo, de allí su denominación de “instrumentos representativos de capital y de deudas”, destinados a inversiones como infraestructura, reposición de bienes de capital o proyectos, lo que implica un periodo de maduración para el retorno del capital invertido. (Pachas, 2011)

El Sistema Financiero Nacional está conformado por las instituciones reguladoras, supervisora e intermediarios, cuyo rol es el desarrollo de la intermediación de acuerdo a la normas, costumbres y prácticas reglamentadas impulsando la canalización de los recursos de los agentes superavitarios a los agentes deficitarios a través de los mercados, facilitando el desarrollo del proceso ahorro - inversión, y a la actividad económica del país. Los intermediarios financieros transforman fondos para hacerlos más atractivos, proporcionan una gran variedad de servicios denominados instrumentos financieros o productos financieros. (Pachas, 2011)

El SFN comprende: Banco Central de Reserva del Perú (BCR), Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) superintendencia del mercado de valores (SMV), Bancos, Financieras y Micro financieras, etc

El SFN vincula a los agentes económicos de la economía doméstica y del mercado internacional mediante el sistema de intermediación Indirecta que corresponde al mercado de dinero y sistema de intermediación directa que corresponde al mercado de valores (capitales). En este caso estamos tratando el comportamiento de la intermediación indirecta y las tasas de los préstamos bancarios, así como la tasa de interés que se cobran por los créditos de consumo y por el uso de la TC. (Pachas, 2011)

Acercas de la reciente reglamentación. La reciente modificación al reglamento de transparencia publicada por la SBS, determina cuatro nuevos conceptos que las entidades financieras no podrán cobrarle a sus clientes, siendo el primero, cobrar una comisión cuando los clientes realicen el prepago de sus

créditos, de manera que los usuarios del sistema financiero podrán pagar por adelantado sus cuotas o cancelar el total de sus deudas sin que las entidades financieras le cobren un cargo por ello. Los tres restantes nuevos conceptos prohibidos de cobrarse son el cargo por evaluación y administración de las garantías vinculadas a los créditos hipotecarios de viviendas; así como a los cargos por la remisión de depósitos al fondo de seguro de depósitos y por último, los cargos por la emisión y por la entrega de la primera constancia de no adeudo por la cancelación de un crédito. De este modo, la SBS ha identificado un total de 15 conceptos que las entidades financieras están prohibidas de cobrarles a los usuarios del sistema financiero como comisiones o cargos. En el reglamento de transparencia anteriormente vigente, la SBS ya había identificado 11 conceptos, los mismos que se dejaron de cobrar, entre ellos destacan la comisión por el desembolso de un crédito, los cargos por evaluación crediticia del cliente, y los cargos por la emisión y entrega de la constancia de la situación crediticia del deudor, cuando la empresa bancaria hubiera efectuado un reporte erróneo a la central de riesgos (Pachas, 2011)

j) Elevada tasa de interés aplicada a las tarjetas de crédito

Como hemos descrito en las tasas de interés aplicada por tipo de operaciones en el SFN, las tasas que se cobran para créditos de consumo son las más caras, en que para soles, alcanza 37.68% en promedio, sin embargo, las que se aplican a las TC resultan ser mucho mayor, que al considerar la tasa de costo efectivo anual (TCEA) de publicación oficial, alcanza a 100.63 % como tasa máxima en nuevos soles (HSBC) y mínima 27.27%, dependiendo de los bancos. De manera que la carga del endeudamiento asumida por las personas o familias es significativamente mayor por el costo financiero y eleva el riesgo del endeudamiento e incumplimiento. (Pachas, 2011)

Incumplimiento en el pago de las tarjetas de créditos. Como se ha destacado las bondades de la utilización de las TC para las familias y para la economía peruana, ahora cabe destacar una alerta, como los signos de atrasos en los pagos del crédito a través de la TC, descrito en el 12% de los dos millones de personas con acceso a este crédito, están incumpliendo con sus compromisos

de pago mínimo y se encuentran con alerta roja, significando riesgo crediticio deficiente, dudoso o eventual pérdida. Según una central de riesgo, el 18% se encuentran con deudas vencidas, consideradas problema potencial.

Las altas tasas para consumos mediante TC por bancos se puede observaren el siguiente Cuadro A. De otro lado, la más cara aún, es por retiro de efectivo de la TC, cuyo costo se eleva considerablemente, alcanzando 188.16% (HSBC) descrito en el Cuadro B: Disposición de Efectivo.

Si bien el auge de las TC ha impulsado el consumo y, por el momento, resulta manejable para la banca seguir otorgando más créditos de consumo mediante la TC, debido a que cuenta con elevada liquidez para realizar provisiones, esto no significa que se debe desentender que estamos inmerso en una “crisis internacional” e incertidumbre en la dinámica de las inversiones a nivel interno. Situación que conlleva a una preocupación de cómo tratar el sobreendeudamiento? dado que el impacto de la “Crisis Internacional” y la incertidumbre interna, es inevitable, lo que afectaría el crecimiento y los ingresos de las personas, por lo que se requiere una actuación activa de la regulación para reducir la carga de los tarjetahabientes y evitar al deterioro de la economía familiar. De otro lado, adoptar medidas orientadas a propiciar una mayor competencia de intermediarios, tratar la capacidad de pago real de los usuarios de las TC, todas sus líneas de endeudamientos y la elevada tasa que se cobran por estos préstamos, considerando las expectativas de sus ingresos y transparencia de información de parte de los bancos y financieras que ofertan las TC. (Pachas, 2011)

k) Importancia de la cultura financiera

La cultura financiera es un factor crucial en la vida cotidiana: puede marcar la diferencia entre tomar decisiones acertadas y erróneas. La gestión del hogar, la planificación del ahorro (para disfrutar de unas merecidas vacaciones, por ejemplo), la solicitud de créditos o la contratación de una hipoteca son tareas más sencillas cuando se cuenta con las habilidades oportunas. En plena campaña de la renta, estos conocimientos sirven para cumplir con diligencia con las obligaciones fiscales.

l) Definición de Cultura

Rodríguez y Arias (2018) “La cultura recuerda cada uno de los signos de las propensiones sociales de un territorio, las respuestas del individuo en la medida en que son impactadas por las tradiciones del encuentro en el que vive, y los resultados de los 14 ejercicios humanos en la medida en que no son enteramente grabado en piedra. por estas tradiciones” (p.8). (Castillo, 2021)

m) Definición de Cultura Financiera

Montes (como se cita en Cruz, Pérez y Sauza, 2018) “Incorpora información, convicciones, artesanía, ética, regulación, tradiciones, una progresión de capacidades y propensiones que el hombre se asegura al vivir en un público general; luego, finanzas, término que tiene cabida con la parte de asuntos financieros y que se refiere a la investigación de la difusión del dinero en efectivo, es decir, se encarga de exponer cómo se obtienen y fiscalizan los bienes de las dos organizaciones y individuos” (p.4). (Castillo, 2021)

El autor refiere que cuando se habla de cultura financiera entra a tallar las capacidades y los hábitos que las personas han adquirido a lo largo de su vida en lo que se refiere a la administración del dinero. (Castillo, 2021)

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2016), ha definido a la educación financiera como “La combinación de conciencia, conocimiento, habilidad, actitud y comportamiento necesarios para tomar decisiones financieras robustas e informadas, para finalmente alcanzar un bienestar financiero individual” (p.2).

El conocimiento de cultura financiera tiene por objetivo lograr en el ámbito personal y familiar estabilidad emocional, viéndose esta reflejada en el desempeño tanto personal como labora

Se entiende entonces que la implementación adecuada de aun cultura financiera en la población buscara concientizar el eficiente uso de los recursos que esta posee, logrando así obtener una adecuada rentabilidad.

Se entiende entonces que el autor define a la cultura financiera como la capacidad que posee los individuos para comprender como se administra de manera efectiva uno de los recursos tan importantes que posee como es el dinero, a fin de que pueda invertirlo o gastarlo sin genera perdida alguna

Podemos decir entonces que el conocimiento uso adecuado una cultura financiera ayuda a las personas a tomar mejores decisiones en cuanto al uso efectivo del dinero incrementado así la capacidad del ahorro y de la inversión. Reeding (2017) Afirma “Conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos necesarios para tomar decisiones financieras acertadas y así lograr el bienestar financiero” (p.6)

Briano, Quevedo y Castañón (2017) “La cultura financiera es una combinación de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos ante la toma de decisiones financieras, con el objetivo de lograr el bienestar financiero del individuo” (p.2).

Reeding (2017) “El proceso de desarrollo de habilidades y actitudes que permiten la comprensión de terminología y productos financieros para así lograr tomar decisiones informadas con el fin de tener finanzas saludables” (p.7)

Respecto a la variable: Cultura Financiera; es definida según la OCDE (2018), la que a niveles mayores conlleva bienestar financiero; por tanto, tener conocimientos, comportamientos y actitudes apropiadas permiten planificar mejor las finanzas, ahorrar a largo plazo, evitando situaciones de sobreendeudamiento, consiguiendo estabilidad financiera. (Velásquez, 2020) Priale et al. (2011), definen a la cultura financiera como el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que propician la 28 toma de decisiones correcta en cuanto a finanzas; así mismo, tener conocimientos de productos financieros proporciona mayor control en el presupuesto personal como familiar.

Para Higuera y Serrano (2009, como se cita en Rodríguez y Arias, 2018), la cultura financiera se refiere a las ideas, actitud, percepciones, reglas y costumbres que tenemos frente al dinero y a las instituciones intervinientes;

además, esta viene a ser un resultado y la educación financiera un proceso de aprendizaje.

La cultura financiera permite mayor información y preparación para el uso de productos y servicios financieros, entendiendo su relación con las necesidades y obligaciones como clientes (Gómez, 2015).

Ruiz, (2011), señala que, la cultura financiera está muy relacionada al uso del dinero, en como fomentar el ahorro, la inversión del dinero y el control del crédito; por tanto, quienes tienen mayor cultura financiera, toma mejores decisiones, contribuyendo a la estabilidad del sistema financiero, permitiendo también aportar con la inclusión financiera.

En cuanto a la relación entre educación financiera y cultura financiera; Domínguez (2015), considera que tanto la cultura como la educación financiera son importantes, pues ayudan a todos los ciudadanos a comprender el valor del dinero y la importancia del ahorro, siendo responsables, ordenados, con buena toma de decisiones financieras a lo largo de su vida.

Montoya (2005, citado por Olin, 2014), indica que, la cultura financiera facilita a las personas cubrir necesidades, brindándoles a estas y a 29 las empresas obtener conocimiento, desarrollar habilidades y prácticas de manejo financiero, distinguiendo las necesidades de los deseos; por otro lado, la educación financiera es un medio para llegar a obtener la cultura financiera apropiada, ambas tienen estrecha relación

Aguilar y Ortiz (2013), mencionan que la cultura financiera es parte de la economía nacional al igual que la inclusión financiera, buscando que las personas puedan tener acceso a servicios financieros básicos; a diferencia de esto, la educación financiera, tiene el objetivo de que las personas aprendan sobre conocimientos financieros, para que poco a poco comprendan su adecuado uso y tomen decisiones razonables.

2.2.2.1. Interés Revolvente

Los créditos revolventes, como las tarjetas de crédito, ofrecen un monto establecido que se puede utilizar como el usuario desee, y se renueva una vez que se realizan los pagos correspondientes. Sin embargo, las tasas de interés

de los créditos revolventes suelen ser más altas que las de los créditos no revolventes. En el caso de las tarjetas de crédito revolventes, se puede optar por pagar el total de la deuda al cierre de ciclo de facturación, lo cual es recomendado si se tiene la certeza de poder hacerlo para evitar el pago de intereses. Por otro lado, las compras con cuotas permiten pagar el total del valor del producto adquirido en un plazo determinado de meses, siendo una buena opción para aquellos que saben que no podrán pagar la deuda total al finalizar el mes. (RPP, 2017; Kueski, 2020)

“Es aquel interés que está calculado de manera diaria, desde la fecha de intercambio hasta la fecha del corte más cercano y se carga en la facturación pertinente junto con el convenio de la colocación de crédito” (Financiera Uno, 2017, como se citó en Medina y Narro, 2018).

Según la recomendación del autor, es conveniente utilizar los pagos revolventes en caso de que generen un beneficio en el flujo de caja del individuo, por lo que desaconseja financiar con tarjetas de crédito la compra de productos de consumo o alimentos, ya que no proporcionan valor a largo plazo. Además, es importante realizar el pago total de la tarjeta cada mes, ya que pagar por debajo del monto o el mínimo permitido solo prolonga el plazo de la deuda y aumenta la carga financiera. (Lizarzaburu, 2020).

a) ¿Qué es un crédito revolvente?

Un crédito revolvente es un tipo de financiamiento que se renueva automáticamente a medida que se hacen pagos, y se puede utilizar en repetidas ocasiones. Es utilizado comúnmente por entidades bancarias para asignar líneas de crédito, y por empresas, personas físicas con actividad empresarial, instituciones bancarias y gobierno federal o local para obtener créditos comerciales. Al pagar la deuda consumida, se restaura automáticamente la línea de crédito disponible. (Juanast, 2019; Kueski, 2020,)

b) Características de un crédito revolvente

El crédito revolvente se caracteriza por ser un tipo de crédito que se puede utilizar de forma recurrente, por lo que el cliente puede hacer uso del mismo en diversas ocasiones. Un ejemplo de crédito revolvente son las tarjetas de crédito y las líneas de crédito que ofrecen las entidades bancarias. La cantidad de crédito disponible se renueva automáticamente con cada pago que realice el cliente por la cantidad de crédito consumido. Además, el cliente puede optar por devolver el crédito en los plazos acordados con el banco, los cuales varían entre 24 y 36 meses, y se establece una cuota mínima a pagar. También existe la opción de devolver el crédito en un solo pago antes de la fecha de corte establecida por el banco, lo que evita la asignación de intereses adicionales.

El crédito revolvente hace referencia a préstamos dentro de una línea aprobada; una vez que se haga un pago parcial, la línea disponible incrementa en dicho monto. Por otro lado, el crédito No Revolvente hace referencia a pagos a través de cuotas parciales que siguen un cronograma de pagos. (Huarcaya, 2022)

c) Beneficios de un crédito revolvente

El crédito revolvente tiene diversos beneficios, entre ellos, la flexibilidad, ya que permite al cliente utilizar la cantidad que necesite de su línea de crédito y decidir la cantidad que desea pagar cada mes en función de sus ingresos personales. Además, el costo es justo ya que el cliente solo pagará intereses por la cantidad de dinero utilizado en compras o pagos y no sobre el límite de la línea de crédito. También destaca su rapidez, ya que la disponibilidad de la línea de crédito es inmediata una vez que se realiza el pago, lo que permite hacer uso del monto máximo desde el primer minuto. Cabe destacar que otro beneficio importante del crédito revolvente es que no tiene un final determinado como sucede con los créditos tradicionales.

d) Ventajas y desventajas del crédito revolvente

El crédito revolvente presenta tanto ventajas como desventajas. Una de las desventajas que se debe tener en cuenta es que, por lo general, las tasas de interés son mayores a las de los créditos no revolventes, lo que significa que el costo total del crédito será mayor. Además, si una persona o empresa utiliza todo el crédito disponible y luego tiene dificultades para pagar, su incumplimiento podría ser del monto total acreditado, lo que podría generar un mayor riesgo para las instituciones bancarias.

Por otro lado, una de las principales ventajas del crédito revolvente es la flexibilidad que ofrece al acreditado para disponer y manejar su línea de crédito. El acreditado puede utilizar el crédito cuando lo necesite y pagar solo por la cantidad que haya utilizado. Además, si se realizan los pagos correctamente, el crédito estará disponible nuevamente para su uso.

Es importante estar informado sobre las características de los créditos revolventes para hacer un uso correcto de los mismos. Si no se hace un uso adecuado, las comisiones y los intereses pueden convertirse en un problema financiero (Kueski, 2020).

2.2.2.2. Crédito Rotativo

El crédito rotativo es una modalidad de préstamo, mediante la cual el deudor recibe un monto de efectivo del cual puede disponer desde su cuenta de ahorros o cuenta corriente. De esa forma, el dinero prestado puede ser utilizado libremente. (Westreicher, 2021).

Según SabermásSermás, (2021) el crédito rotativo se refiere a una línea de crédito permanente que le brinda al usuario la posibilidad de contar con una cantidad de efectivo disponible para utilizar cuando lo necesite. Este monto puede ser transferido a una cuenta de ahorros o corriente del cliente para su uso.

Un préstamo rotativo es un tipo de crédito de consumo que funciona de manera similar a las tarjetas de crédito. La entidad aprueba un monto al cliente que puede ser utilizado parcial o totalmente desde su cuenta corriente o de ahorros. Los pagos se acuerdan con el banco a través de cuotas que, al ser pagadas, renuevan el cupo para su uso continuo. El crédito rotativo es una herramienta financiera reutilizable y útil, ya que se diferencia de una tarjeta de crédito por ser dinero en efectivo disponible en la cuenta del cliente. Aunque tiene similitudes con la tarjeta de crédito, dependerá del usuario elegir el producto que le convenga más según su caso. (Cifuentes, 2023)

El crédito rotativo es un tipo de préstamo que otorga al cliente acceso a una cantidad determinada de fondos, que se pueden utilizar hasta alcanzar el límite máximo de crédito establecido. Conforme el cliente realiza pagos, incluyendo los intereses correspondientes, se desbloquea la posibilidad de volver a utilizar el crédito rotativo. El pago mínimo se puede realizar y el resto de la deuda se puede transferir o renovar para el siguiente período de facturación. Es importante destacar que, al mantener un saldo en una cuenta rotativa, es probable que se deban pagar intereses. Este tipo de crédito se puede obtener a través de tarjetas de crédito, líneas de crédito personales y líneas de crédito con garantía hipotecaria. Aunque el crédito rotativo puede ayudar en la gestión de las finanzas mensuales y en situaciones de emergencia, es importante tener en cuenta los cargos y los intereses asociados al mismo. Es recomendable leer detenidamente los términos y condiciones antes de solicitar un crédito rotativo. (Denicola, 2022)

a) Ventajas del crédito rotativo

Entre las ventajas del crédito rotativo podemos mencionar las siguientes: (Westreicher, 2021).

- Se puede gestionar desde la cuenta de ahorros o cuenta corriente. El cliente no debe ir a la agencia o sucursal del banco cada vez que desee usar este préstamo.

- A medida que las cuotas se cancelan, el crédito se renueva.
- Si aumentan los ingresos del cliente, el crédito disponible también puede incrementarse.
- En caso de que el deudor sea una persona natural, puede utilizar el préstamo libremente.
- Asimismo, este tipo de crédito tiene algunas desventajas, entre las que destacamos las siguientes:
- Si el cliente no utiliza prudentemente el crédito, puede ser que llegue a tener problemas para pagar su deuda. Esto genera mayores intereses, es decir, gastos financieros, a la vez que daña el historial crediticio del deudor.
- En el caso de una persona jurídica, solo puede usarse en capital de trabajo, es decir, es limitado.
- Como cualquier préstamo, genera gastos financieros (intereses).
- Es una herramienta de gran ayuda para alcanzar objetivos a corto plazo y cumplir metas, como hacer un viaje, realizar una remodelación, comprar electrodomésticos, cubrir los gastos de tratamientos médicos, entre otros.
- Puede ser de gran ayuda para invertir en un emprendimiento o en capital de trabajo propio.
- Si se paga un abono cada mes anticipándose a la cuota, se puede evitar el cobro de intereses.
- Tener un préstamo rotativo es tener acceso a dicho dinero al momento de necesitarlo sin gastar fondos de ahorros personales.
- Con el crédito rotativo se puede comprar lo que se quiera porque es de libre inversión.

b) Desventajas

- Si se usa periódicamente los fondos del préstamo rotativo, estos se difieren automáticamente y se pactan con una nueva tasa de interés, lo que puede resultar en mayores costos para el cliente.
- Si el cliente no tiene una adecuada administración para el uso del préstamo rotativo o no es consciente de su capacidad de pago, puede tener dificultades para pagar las cuotas, lo que puede provocar mayores intereses y, en el peor de los casos, mala reputación crediticia. (Cifuentes, 2023)

c) Diferencia entre crédito rotativo y tarjeta de crédito

Por último, las principales diferencias entre el crédito rotativo y la tarjeta de crédito son las siguientes: (Westreicher, 2021).

- El crédito rotativo no está vinculado a un medio físico particular como una tarjeta. El monto del préstamo se transfiere directamente a la cuenta de ahorros o cuenta corriente.
- Cuando el cliente usa el crédito rotativo, la entidad financiera programa un número determinado de cuotas a pagar con un tipo de interés fijado, es automático. En cambio, en la tarjeta de crédito el deudor puede elegir pagar el préstamo en varias cuotas o en una sola cuota donde, incluso, no se generan intereses si se paga a tiempo.
- El crédito rotativo no suele tener beneficios vinculados, como la acumulación de puntos o de millas para viajes. En cambio, las tarjetas de crédito sí dan acceso a estos programas de fidelización.
- El crédito rotativo ofrece liquidez sin ningún costo adicional al tipo de interés. En contraste, el retiro de efectivo suele cobrar intereses muy altos en la tarjeta de crédito. En ese sentido, el plástico suele ser utilizado más como un medio de pago en comercios que como una fuente de efectivo.

A continuación, se presentan algunos aspectos fundamentales sobre el funcionamiento de las cuentas de crédito rotativo. La forma y el momento en que se puede retirar dinero de una cuenta de crédito rotativo pueden variar según el tipo de cuenta que se tenga. Es posible retirar dinero de la línea de crédito de la cuenta a través de una transferencia a una cuenta corriente o mediante una compra. Una vez que el saldo de la cuenta alcanza el límite de crédito, se debe pagar una parte del saldo antes de poder realizar nuevos retiros. El saldo de la cuenta incluye la cantidad total que se ha tomado prestada, lo que puede incluir compras, transferencias de saldo, cargos y recargos por intereses. Aunque ya se tenga un saldo, es posible seguir pidiendo prestado hasta que se alcance el límite de crédito, luego pagar la cantidad prestada (más los intereses adeudados) y volver a pedir prestado. El saldo de la cuenta se reduce por cualquier pago que se realice a la cuenta. Por lo general, solo es necesario realizar al menos un pago mínimo cada mes, pero pagar más puede ahorrar dinero al evitar cargos por intereses. Si no se puede pagar la factura completa a tiempo cada mes, el resto del saldo se transfiere al siguiente ciclo de facturación, acumulándose intereses en la parte del saldo que no se paga a tiempo. La tasa de interés que se cobra depende de factores como el historial crediticio, el tipo de cuenta y el tipo de transacción. Es importante tener en cuenta que las cuentas suelen cobrar tarifas, como una tarifa anual, tarifas relacionadas con la transacción o tarifas de originación. Por lo tanto, se debe revisar cuidadosamente los términos y condiciones de la cuenta para comprender los cargos y las tasas asociadas. (Denicola, 2022)

d) ¿Cómo pueden las cuentas rotativas afectar su crédito?

Existen varias formas en que una cuenta de crédito rotativo puede afectar la salud crediticia del cliente. Al solicitar la cuenta, es probable que el acreedor revise el historial crediticio del cliente, lo que puede resultar en una verificación de crédito dura que, aunque puede reducir ligeramente los puntajes de crédito, generalmente tiene un efecto insignificante. Al abrir una nueva cuenta de crédito rotativo, se puede reducir la antigüedad promedio de

las cuentas del cliente, lo que también puede afectar negativamente sus puntajes de crédito. Sin embargo, agregar una nueva cuenta a la combinación de crédito del cliente puede mejorar su salud crediticia. El mayor impacto en la salud crediticia del cliente proviene de cómo se utiliza la cuenta. Si se realizan los pagos mínimos requeridos a tiempo, se puede crear un historial de pagos puntuales que es un factor importante para los puntajes de crédito y la salud crediticia general. Los pagos atrasados pueden afectar negativamente los puntajes de crédito. Además, la cantidad del límite de crédito utilizado actualmente también es un factor importante. Una baja tasa de utilización (es decir, la relación entre los saldos actuales totales y los límites de crédito totales) es beneficiosa para la salud crediticia del cliente. Para las tarjetas de crédito, la mayoría de los expertos recomienda mantener la utilización de crédito por debajo del 30%. (Denicola, 2022)

e) Consejos para usar el crédito rotativo

El crédito rotativo puede ser una herramienta financiera útil, pero también puede tener altas tasas de interés. Por lo tanto, es importante tener cuidado al utilizarlo. A continuación, se presentan algunos consejos para maximizar su beneficio y minimizar su riesgo. En primer lugar, se debe administrar el flujo de efectivo y utilizar el crédito rotativo solo cuando sea necesario para superar momentos difíciles, y luego pagarlo una vez que la situación se estabilice. En segundo lugar, se debe planificar con anticipación si se espera necesitar una serie de préstamos, y considerar si una línea de crédito rotativo es más conveniente que un préstamo con garantía hipotecaria. Al usar una línea de crédito rotativo, se puede retirar solo la cantidad necesaria, lo que puede ayudar a limitar la cantidad de intereses que se pagan. En tercer lugar, se debe controlar los gastos y planificar cómo se pagará el dinero prestado a tiempo y en su totalidad. Tener acceso a un límite de crédito elevado puede ser tentador, pero es importante controlar los gastos y trazar un plan de pago. Por último, se debe pagar más del mínimo requerido para evitar pagar intereses altos y liquidar la cuenta más rápido. En general, al utilizar el crédito rotativo, se

debe ser prudente y cuidadoso para evitar caer en deudas de altos intereses. (Denicola, 2022)

2.2.2.3. Gastos por Consumo

De acuerdo con Rodríguez (2020), el gasto por consumo se refiere al valor de mercado de los bienes y servicios que adquiere un hogar, excluyendo la compra de viviendas, así como los aranceles que se pagan al Estado por permisos y licencias. Dentro de este concepto, se encuentra el consumo familiar, que es la actividad económica de las familias para satisfacer sus necesidades mediante la adquisición de bienes y servicios. El gasto total del hogar se divide por las unidades de consumo para obtener el gasto por unidad de consumo, lo que permite asignar a cada miembro del hogar el gasto correspondiente.

a) Exclusión del consumo intermedio

La exclusión del consumo intermedio se refiere a la dificultad que surge al intentar separar los gastos en bienes y servicios que se destinan tanto al consumo final como al consumo intermedio de actividades productivas del hogar. Por ejemplo, la alimentación y otros servicios brindados a los pensionistas pueden considerarse como consumo intermedio y como consumo final. En términos productivos, los hogares utilizan bienes, servicios y factores primarios para obtener bienes y servicios. Aquellos bienes y servicios que se adquieren para actividades no productivas se consideran como gastos de consumo, mientras que aquellos adquiridos para actividades productivas se consideran como consumo intermedio (Camelo, 2001, pág. 35).

b) Consumo de la producción por cuenta propia del hogar

Dentro de las actividades económicas de los hogares, se encuentra su papel como productores, tanto para el mercado como para consumo propio. En este sentido, pueden destinar para su propio consumo una parte o la totalidad de

los bienes y servicios que producen. Esta categoría incluye la producción por cuenta propia de bienes como pesca, cultivos, elaboración de alimentos, vestimenta y muebles, entre otros. También se incluye la producción por cuenta propia de servicios de las viviendas ocupadas por sus propietarios. (Camelo, 2001).

2.3. Definición de Conceptos

a) Ahorro:

El ahorro es el porcentaje de los ingresos que no se destinan al consumo diario, sino que se mantienen como ahorro o se invierten. (Cabezas, 2019, pág. 33).

b) Cobranza:

Es el proceso mediante el cual se logra obtener el pago por un bien o servicio o el reembolso de una deuda. (Westreicher, 2021)

c) Crédito:

El crédito como una operación de financiación donde una entidad financiera presta una cierta cantidad de dinero a un deudor que garantiza su devolución con intereses. (Montes de Oca, 2015).

c) Consumo:

El consumo se refiere a la adquisición o utilización de bienes y servicios para satisfacer necesidades u obligaciones tanto principales como secundarias de los individuos. Esta definición implica que el consumo puede ser una forma de cumplir con una obligación económica, pero también puede ser una manera de satisfacer necesidades personales o de ocio. (Cabezas, 2019, pág. 33).

d) Cultura:

La cultura se refiere al conjunto de elementos y características distintivos de una comunidad humana en particular. (Etecé, 2022).

e) Deudor:

Un deudor es una persona, ya sea física o jurídica, que le debe dinero a otra persona conocida como acreedor. (Sevilla, 2015).

f) Educación financiera:

La educación financiera ayuda a las personas a aumentar su conocimiento sobre los productos financieros. (Juarez, 2020, pág. 15).

g) Endeudamiento:

El endeudamiento es el monto total de deudas que una persona física o jurídica tiene, ya sea con otras personas o instituciones. (González, s.f.).

h) Finanzas:

Las finanzas constituyen una parte de la economía, centrándose en la gestión del dinero vinculada con el tiempo y el riesgo. (Cabezas, 2019, pág. 34).

i) Gasto:

Un gasto o egreso es el consumo de un bien o servicio a cambio de una contraprestación, que suele hacerse efectiva mediante un pago monetario. (Pedrosa, 2015).

j) Préstamo:

En términos financieros, un préstamo es una transacción en la que una entidad o persona presta una cantidad específica de dinero al prestatario, quien debe devolver esa suma junto con los intereses acordados dentro de un plazo determinado. La devolución del préstamo se lleva a cabo regularmente en

cuotas establecidas (mensuales, trimestrales, semestrales) durante el plazo del préstamo. El préstamo tiene un período de vida predeterminado y los intereses se calculan sobre el monto total del préstamo. (Granja, 2017)

k) Rotativo no revolvente:

Cada utilización se liquida a una tasa y plazo determinado. (SabermásSermás, 2021).

l) Rotativo revolvente:

El concepto de "rotativo revolvente" se refiere a la situación en la que todo el saldo de capital disponible en un cupo de crédito se encuentra automáticamente sujeto a un único plazo y tasa de interés. (SabermásSermás, 2021).

m) Tasa de Interés:

La tasa de interés es un valor que representa el porcentaje de interés que se cobra por el uso de una cantidad específica de dinero en una operación financiera. Esta tasa se utiliza como una compensación por el prestamista por permitir que el prestatario utilice su dinero. (Kiziryan, 2015).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General

La cultura financiera se relaciona directamente con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.

3.1.2. Hipótesis Específicas

- a) La planificación del ahorro se relaciona directamente con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.

- b) El crédito como opción de pago se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022

- c) El presupuesto personal se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.

3.2. Operacionalización de Las Variables

3.2.1. Identificación de las variables:

Variable independiente: Cultura Financiera = X

Variable Dependiente: Endeudamiento por uso de tarjetas de crédito= Y

3.2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 6

Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	ESCALA
INDEPENDIENTE: Cultura Financiera	La cultura financiera se compone de una serie de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que permiten a las personas administrar sus finanzas personales de manera efectiva. Una comprensión adecuada de la cultura financiera permite a las personas acceder a información precisa sobre productos financieros y lograr un mejor control sobre su presupuesto personal y familiar. La falta de cultura financiera puede provocar que las personas no participen en el sistema financiero y como resultado, no puedan aprovechar todas las ventajas que ofrecen los productos financieros. (Castro, 2014, pág. 2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación del ahorro 2. Crédito como opción de pago 3. Presupuesto 	Escalamiento Likert (intervalo).
DEPENDIENTE: Endeudamiento por uso de tarjetas de Crédito	Acumulación de valores consumidos en corriente o diferido con este medio de pago y de pago postergado. (Carrillo, 2017, como se citó en el Baño, 2020)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interés revolvente 2. Crédito rotativo 3. Gastos por consumo 	

3.3. Tipo de Investigación

El estudio fue clasificado como investigación básica, siguiendo la tipología propuesta por Ander-Egg y Bunge. Aunque este tipo de estudio se enriqueció con los descubrimientos y avances de la investigación, su enfoque principal se centró en la aplicación, utilización y consecuencias prácticas de los conocimientos adquiridos (Ander, 2011) .

3.4. Nivel de Investigación

La presente investigación se considera de nivel descriptivo y correlacional. Las investigaciones correlacionales pretenden visualizar cómo se relacionan o no se relacionan o vinculan diversos fenómenos entre sí, cómo se comporta una variable conociendo el comportamiento de otra variable relacionada. Busca evaluar la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o el grado de relación entre dos variables (Moreno E. , 2018).

3.5. Diseño de Investigación

Para efectos de la contrastación de la hipótesis, se utilizó el diseño no experimental, porque se procuró verificar la existencia de asociación significativa entre las variables. Respondió a los diseños no experimentales porque no se recurrió a la manipulación de alguna de las variables de estudio, sino que estas se analizaron tal y como sucedieron en la realidad. La investigación no experimental: “Se basa en categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir; sin que el investigador altere el objeto de investigación” (Tienda, 2022).

3.6. Ámbito de y Tiempo Social la Investigación

El presente trabajo de investigación se desarrolló en el banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.

3.7. Población y Muestra

3.7.1. Unidad de estudio

Son los clientes del Banco Interbank sede Tacna.

3.7.2. Población

La población estuvo compuesta por 1300 clientes del Banco Interbank sede Tacna.

3.7.3. Muestra

Se tomará como muestra a 297 clientes selectos del Banco Interbank, de la sede de la ciudad de Tacna.

Formula del cálculo de la muestra:

$$n = \frac{NZ^2}{4(n-1)e^2 + Z^2}$$

Datos:

N = Población	=	1300
n = Muestra provisional	=	1299
Z = Nivel de confianza	=	1.96
E = 0.05 (precisión o margen de error)	=	0.05

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{1300 \cdot (1.96^2)}{4(1300-1)0.05^2 + 1.96^2}$$

$$n = \frac{4994.08}{16.8316}$$

$$n = 297$$

3.8. Procedimiento, técnicas e instrumentos

3.8.1. Procedimiento

Para el procesamiento e interpretación de resultados se utilizó el programa SPSS 26.0, para el análisis de las variables. Además, se empleó el paquete de Microsoft Office por sus potentes recursos gráficos y funciones específicas, que facilitaron el ordenamiento de datos. Las tablas y figuras se elaboraron en Excel y posteriormente se trasladaron a Word para su ordenamiento y presentación final.

3.8.2. Técnicas

3.8.2.1. Encuesta

Se utilizó como técnica la encuesta para evaluar la variable independiente: y la variable dependiente, esta técnica es ampliamente utilizada ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz y definen la encuesta como la técnica más utilizada para recolectar datos, consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir (Hernández y Fernández, 2010, p. 310).

3.8.3. Instrumentos

3.8.3.1. Cuestionario

Como instrumento se aplicó un cuestionario aplicado a los clientes para evaluar la variable independiente: y la variable dependiente.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Descripción del Trabajo de Campo

4.1.1. Escala de Medida

La escala de medición es la escala de Likert con 5 puntos, donde los encuestados indicaron los grados de desacuerdo. Las características de esta escala es ser balanceada, con un valor asignado, sin embargo, no tiene la opción para una opción de sin opinión.

Tabla 7

Escala de Medida – Escala de likert

Nro.	Escala
1	Totalmente en desacuerdo
2	Parcialmente en desacuerdo
3	Neutral
4	Parcialmente de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

4.1.2. Validación del instrumento

Explica el grado de confiabilidad Alpha de Cronbach que sustentan esta confiabilidad y la opinión de expertos.

4.2. Diseño de La Presentación de Los Resultados

Se presentan los resultados de la investigación en base a la información recogida mediante las técnicas e instrumentos de estudio en datos cuantitativos de análisis descriptivo e inferencial, las que se objetivizan mediante cuadros estadísticos, figuras y tablas de acuerdo a las hipótesis de trabajo y su relación con cada una de las variables.

4.3. Resultados

4.3.1. Variable Independiente: Cultura Financiera

4.3.1.1. Planificación del ahorro

Tabla 8

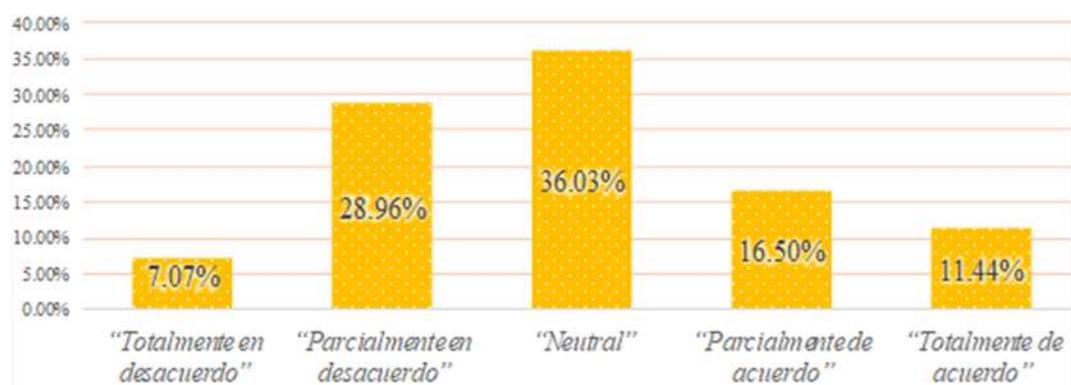
Planificación del ahorro adecuada.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	21	07.07%
Parcialmente en desacuerdo	86	28.96%
Neutral	107	36.03%
Parcialmente de acuerdo	49	16.50%
Totalmente de acuerdo	34	11.44%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Figura 4

Planificación del ahorro adecuada.

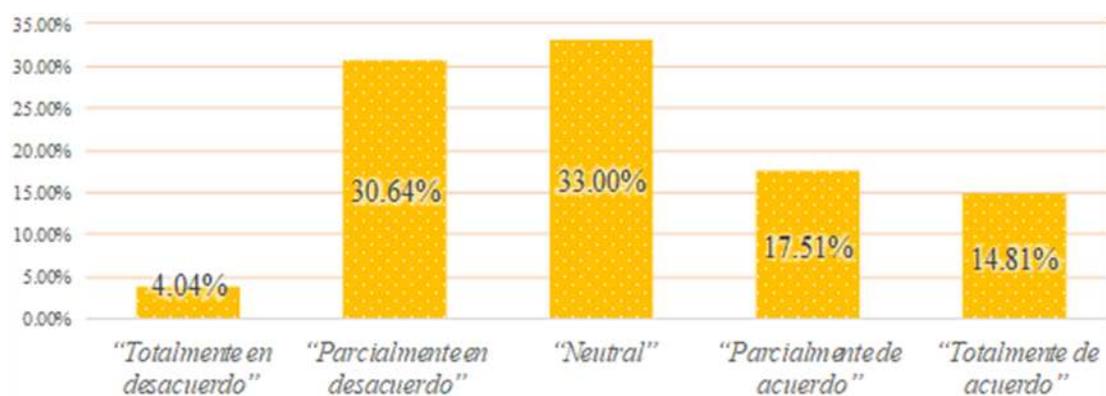


Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Referente a si se considera que exista una planificación del ahorro adecuada. El 36.03% (107) aludieron "neutral", el 28.96% (86) respondieron "parcialmente en desacuerdo", el 16.50% (49) señalaron "parcialmente de acuerdo", el 11.44% (34) manifestaron "totalmente de acuerdo" y el 07.07% (21) alegaron "totalmente en desacuerdo". De lo anterior se afirma que no se considera que exista una planificación del ahorro adecuada. Por lo tanto, se recomienda que el banco ofrezca programas de educación financiera para ayudar a los clientes a mejorar su cultura financiera y a planificar sus ahorros de manera adecuada. Así también, el banco debería ofrecer asesoramiento financiero.

Tabla 9*Inversión genera crecimiento patrimonial.*

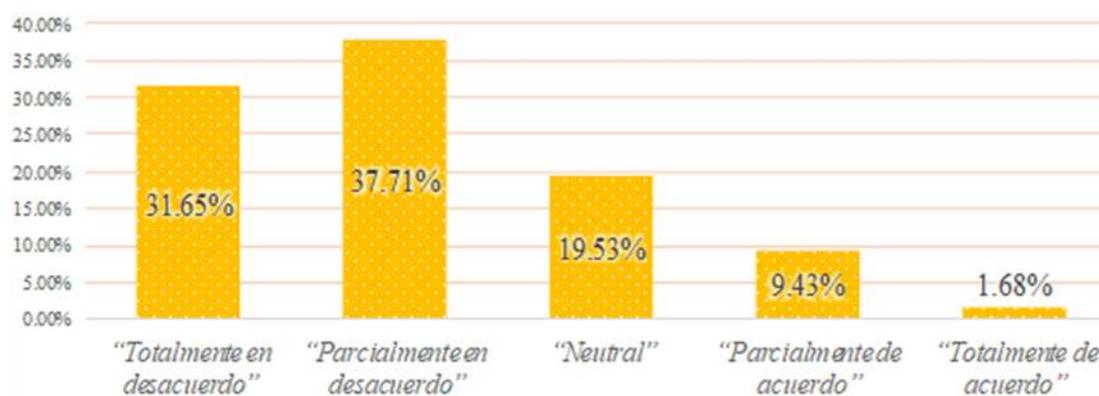
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	12	04.04%
Parcialmente en desacuerdo	91	30.64%
Neutral	98	33.00%
Parcialmente de acuerdo	52	17.51%
Totalmente de acuerdo	44	14.81%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.**Figura 5***Inversión genera crecimiento patrimonial.**Nota.* Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Referente a si se considera que cuenta con un crecimiento patrimonial, mediante la inversión. El 33.00% (98) señalaron "neutral", el 30.64% (91) precisaron "parcialmente en desacuerdo", el 17.51% (52) precisaron "parcialmente de acuerdo", el 14.81% (44) aludieron "totalmente de acuerdo" y el 04.04% (12) aludieron "totalmente en desacuerdo". Basado en los resultados de la encuesta, parece que los clientes del Interbank no se sienten muy seguros de que sus inversiones les permitan tener un crecimiento patrimonial. Por lo que se sugiere que el Interbank ofrezca herramientas de seguimiento y análisis para ayudar a los clientes a realizar un seguimiento de sus inversiones y evaluar su rendimiento.

Tabla 10*Administración de ingresos y gastos.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	94	31.65%
Parcialmente en desacuerdo	112	37.71%
Neutral	58	19.53%
Parcialmente de acuerdo	28	09.43%
Totalmente de acuerdo	5	01.68%
Total	297	100.00%

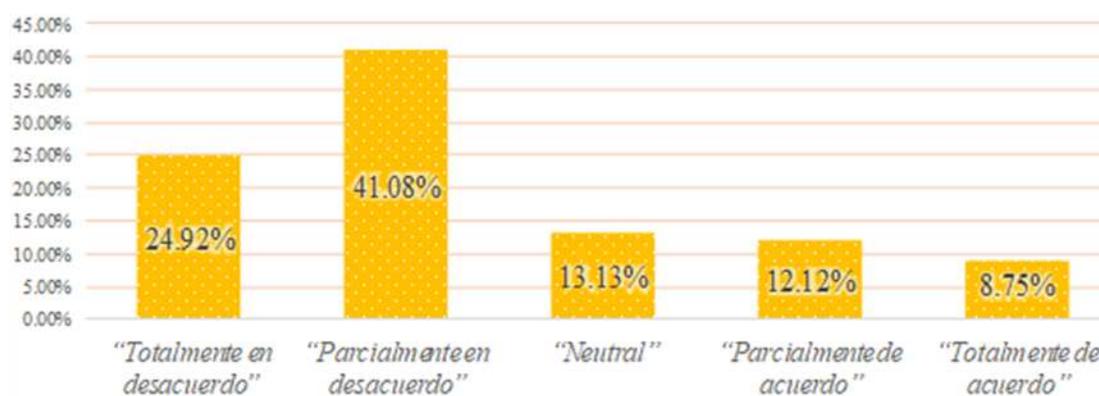
Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.**Figura 6***Administración de ingresos y gastos.**Nota.* Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Respecto a si se considera que se administra adecuadamente sus ingresos y gastos. El 37.71% (112) señalaron "parcialmente en desacuerdo", el 31.65% (94) señalaron "totalmente en desacuerdo", el 19.53% (58) revelaron "neutral", el 09.43% (28) indicaron "parcialmente de acuerdo" y el 01.68% (05) mencionaron "totalmente de acuerdo". De lo observado se puede concluir que los clientes del Interbank no consideran que se administren adecuadamente sus ingresos y gastos. Esto sugiere que hay una necesidad de mejorar la cultura financiera entre los clientes del Interbank. Para mejorar la cultura financiera, el Interbank podría ofrecer programas educativos para ayudar a los clientes a comprender mejor los conceptos básicos de la administración de dinero, como el presupuesto, el ahorro y el uso responsable de tarjetas de crédito.

Tabla 11*Administración e inversión de capital.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	74	24.92%
Parcialmente en desacuerdo	122	41.08%
Neutral	39	13.13%
Parcialmente de acuerdo	36	12.12%
Totalmente de acuerdo	26	08.75%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Figura 7*Administración e inversión de capital.*

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Referente a si se considera que administra e invierte su capital de manera adecuada. El 41.08% (122) alegaron "parcialmente en desacuerdo", el 24.92% (74) respondieron "totalmente en desacuerdo", el 13.13% (39) manifestaron "neutral", el 12.12% (36) mencionaron "parcialmente de acuerdo" y el 08.75% (26) respondieron "totalmente de acuerdo". Esto indica que la mayoría de los encuestados no consideran que se administra e invierte el capital de manera adecuada. Por lo anterior se recomienda que el banco ofrezca programas de educación financiera a sus clientes para ayudarles a tomar decisiones informadas sobre su inversión y administración de sus finanzas.

4.3.1.2. Crédito como opción de pago

Tabla 12

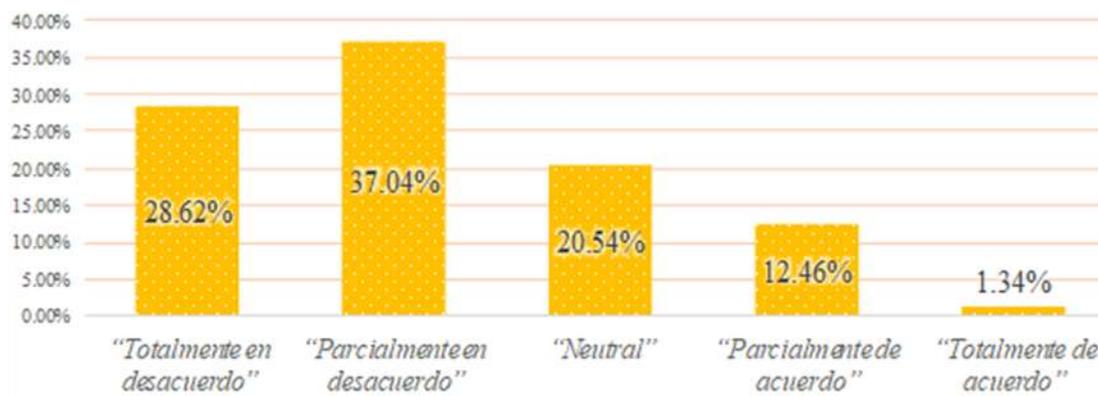
Reprogramación como ayuda financiera.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	85	28.62%
Parcialmente en desacuerdo	110	37.04%
Neutral	61	20.54%
Parcialmente de acuerdo	37	12.46%
Totalmente de acuerdo	4	01.34%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Figura 8

Reprogramación como ayuda financiera.



Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

En lo referente a si se evalúa la reprogramación como ayuda en el financiamiento. El 37.04% (110) indicaron "parcialmente en desacuerdo", el 28.62% (85) mencionaron "totalmente en desacuerdo", el 20.54% (61) aludieron "neutral", el 12.46% (37) respondieron "parcialmente de acuerdo" y el 01.34% (04) respondieron "totalmente de acuerdo". De lo anterior se afirma que los clientes del Interbank no evalúan la reprogramación como una ayuda en el financiamiento. Esto sugiere que el banco debe mejorar su cultura financiera para ayudar a sus clientes a entender mejor los conceptos financieros y cómo pueden aprovechar los productos financieros para mejorar su situación financiera.

Tabla 13

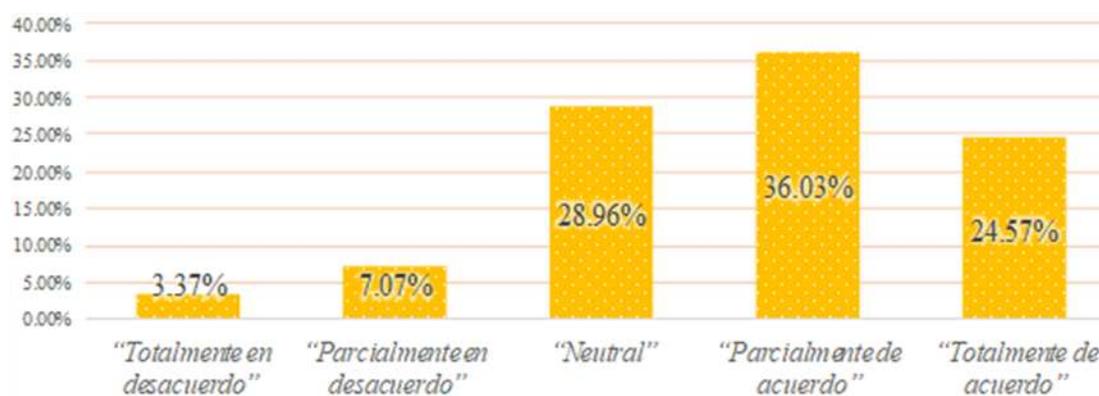
Reprogramación de crédito permite cumplir obligaciones.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	10	03.37%
Parcialmente en desacuerdo	21	07.07%
Neutral	86	28.96%
Parcialmente de acuerdo	107	36.03%
Totalmente de acuerdo	73	24.57%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Figura 9

Reprogramación de crédito permite cumplir obligaciones.



Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Respecto a si se considera que la reprogramación del crédito permite cumplir obligaciones. El 36.03% (107) alegaron "parcialmente de acuerdo", el 28.96% (86) alegaron "neutral", el 24.57% (73) manifestaron "totalmente de acuerdo", el 07.07% (21) señalaron "parcialmente en desacuerdo" y el 03.37% (10) alegaron "totalmente en desacuerdo". De lo que se concluye que la mayoría de los clientes del Interbank consideran que la reprogramación del crédito les permita cumplir sus obligaciones. Por lo que se recomienda que el Interbank ofrezca a sus clientes la posibilidad de reprogramar sus créditos para ayudarles a cumplir con sus obligaciones financieras. Esto podría incluir ofrecer planes de pago flexibles, reducir los intereses y/o extender el plazo de los créditos.

Tabla 14

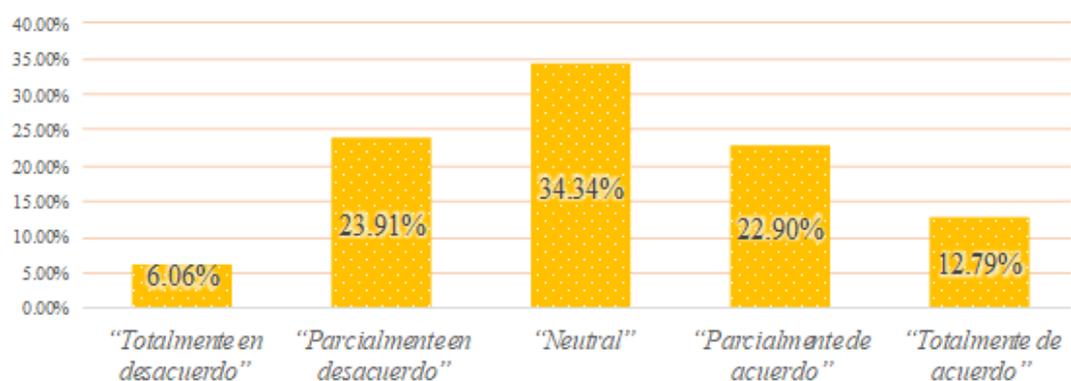
Tasas aplicadas en reprogramaciones adecuadas.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	18	06.06%
Parcialmente en desacuerdo	71	23.91%
Neutral	102	34.34%
Parcialmente de acuerdo	68	22.90%
Totalmente de acuerdo	38	12.79%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Figura 10

Tasas aplicadas en reprogramaciones adecuadas.



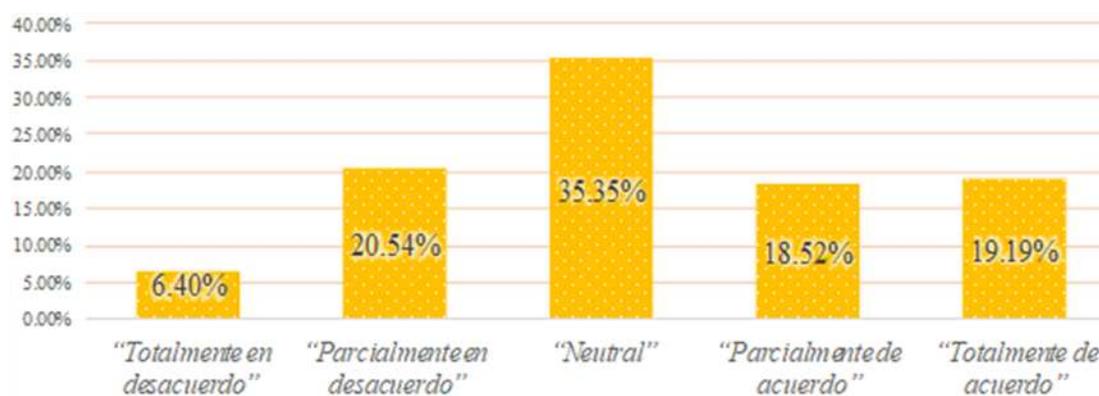
Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

En lo relacionado a si se considera que las tasas aplicadas en las reprogramaciones son adecuadas. El 34.34% (102) precisaron "neutral", el 23.91% (71) revelaron "parcialmente en desacuerdo", el 22.90% (68) respondieron "parcialmente de acuerdo", el 12.79% (38) respondieron "totalmente de acuerdo" y el 06.06% (18) precisaron "totalmente en desacuerdo". Basado en los resultados de la encuesta, se recomienda que el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna revise sus tasas de reprogramación para asegurarse de que sean adecuadas para sus clientes. Esto podría incluir una revisión de los términos y condiciones de los préstamos.

Tabla 15*Políticas reprogramaciones adecuadas.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	19	06.40%
Parcialmente en desacuerdo	61	20.54%
Neutral	105	35.35%
Parcialmente de acuerdo	55	18.52%
Totalmente de acuerdo	57	19.19%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Figura 11*Políticas reprogramaciones adecuadas.*

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

En lo referente a si existen políticas adecuadas para efectuar reprogramaciones. El 35.35% (105) mencionaron "neutral", el 20.54% (61) señalaron "parcialmente en desacuerdo", el 19.19% (57) señalaron "totalmente de acuerdo", el 18.52% (55) manifestaron "parcialmente de acuerdo" y el 06.40% (19) mencionaron "totalmente en desacuerdo". Afirmando que el Interbank tiene políticas pero no son las mas adecuadas para efectuar reprogramaciones. Se recomienda que el Interbank revise sus políticas y ofrezca opciones de reprogramación más flexibles para ayudar a los clientes a manejar mejor su endeudamiento.

4.3.1.3. Presupuesto personal

Tabla 16

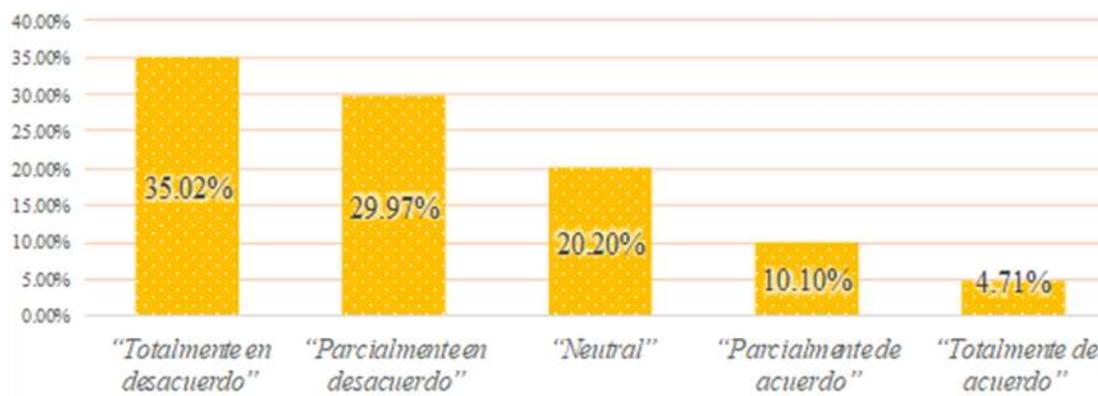
Cuenta con un presupuesto a corto plazo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	104	35.02%
Parcialmente en desacuerdo	89	29.97%
Neutral	60	20.20%
Parcialmente de acuerdo	30	10.10%
Totalmente de acuerdo	14	04.71%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Figura 12

Cuenta con un presupuesto a corto plazo.



Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

En lo que respecta a si se considera que cuenta con un presupuesto a corto plazo. El 35.02% (104) aludieron "totalmente en desacuerdo", el 29.97% (89) alegaron "parcialmente en desacuerdo", el 20.20% (60) respondieron "neutral", el 10.10% (30) indicaron "parcialmente de acuerdo" y el 04.71% (14) revelaron "totalmente de acuerdo". De lo observado se puede concluir que los clientes del Interbank no consideran que cuentan con un presupuesto a corto plazo. Esto sugiere que hay una falta de conciencia financiera entre los clientes del banco. Para mejorar esta situación, el banco debería ofrecer programas educativos para ayudar a los clientes a desarrollar una mejor cultura financiera. Estos programas deberían enseñar a los clientes sobre el presupuesto, el ahorro, el endeudamiento y la administración de tarjetas de crédito.

Tabla 17

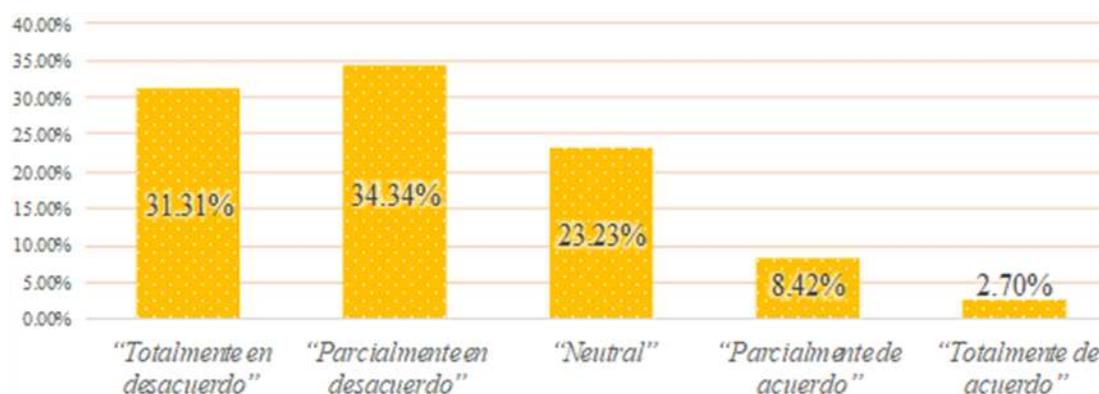
Banco ofrece herramientas de presupuesto y ahorro.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	93	31.31%
Parcialmente en desacuerdo	102	34.34%
Neutral	69	23.23%
Parcialmente de acuerdo	25	08.42%
Totalmente de acuerdo	8	02.70%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Figura 13

Banco ofrece herramientas de presupuesto y ahorro.



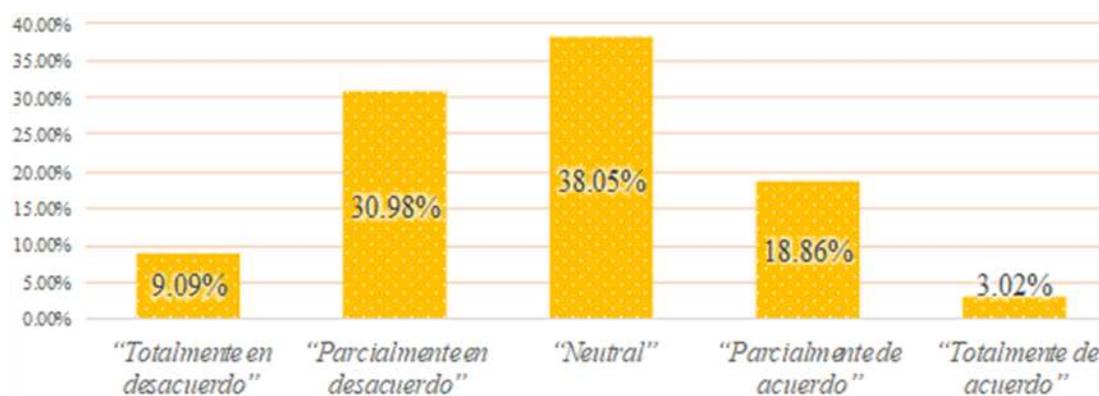
Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Respecto a si se considera que el banco le brinda herramientas de planificación de presupuesto personal y de ahorro. El 34.34% (102) aludieron "parcialmente en desacuerdo", el 31.31% (93) señalaron "totalmente en desacuerdo", el 23.23% (69) aludieron "neutral", el 08.42% (25) mencionaron "parcialmente de acuerdo" y el 02.70% (08) alegaron "totalmente de acuerdo". De lo observado se puede concluir que el Banco Interbank no brinda frecuentemente herramientas de planificación de presupuesto personal y de ahorro a sus clientes. Esto sugiere que el banco debe mejorar sus servicios para ayudar a sus clientes a administrar mejor sus finanzas. El banco podría ofrecer herramientas de presupuesto y ahorro, como una calculadora de presupuesto, una herramienta de seguimiento de gastos, una herramienta de ahorro automático, etc.

Tabla 18*Capacidad de pago adecuada.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	27	09.09%
Parcialmente en desacuerdo	92	30.98%
Neutral	113	38.05%
Parcialmente de acuerdo	56	18.86%
Totalmente de acuerdo	9	03.02%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Figura 14*Capacidad de pago adecuada.*

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

En lo que se refiere a si se evalúa la capacidad de pago de manera adecuada. El 38.05% (113) manifestaron "neutral", el 30.98% (92) respondieron "parcialmente en desacuerdo", el 18.86% (56) alegaron "parcialmente de acuerdo", el 09.09% (27) precisaron "totalmente en desacuerdo" y el 03.02% (09) mencionaron "totalmente de acuerdo". Afirmando que el banco Interbank no está evaluando eficientemente la capacidad de pago de sus clientes. Esto puede tener un impacto negativo en el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito. Por lo tanto, se recomienda que el banco Interbank revise sus procesos de evaluación de la capacidad de pago de sus clientes para garantizar que se estén tomando las medidas adecuadas para prevenir el endeudamiento excesivo.

Tabla 19

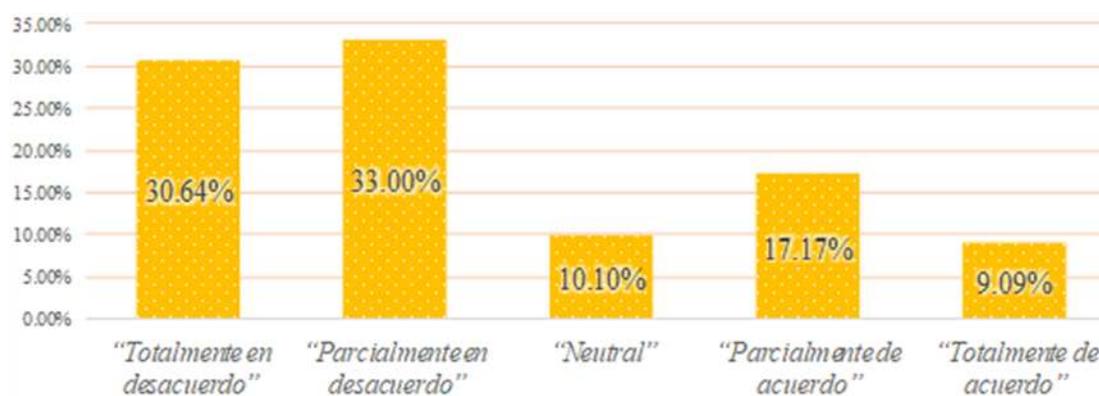
Evaluación adecuada capacidad endeudamiento.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	91	30.64%
Parcialmente en desacuerdo	98	33.00%
Neutral	30	10.10%
Parcialmente de acuerdo	51	17.17%
Totalmente de acuerdo	27	09.09%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Figura 15

Evaluación adecuada capacidad endeudamiento.



Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Relativo a si se evalúa adecuadamente la capacidad de endeudamiento. El 33.00% (98) alegaron “parcialmente en desacuerdo”, el 30.64% (91) manifestaron “totalmente en desacuerdo”, el 17.17% (51) manifestaron “parcialmente de acuerdo”, el 10.10% (30) revelaron “neutral” y el 09.09% (27) revelaron “totalmente de acuerdo”. Afirmando que el Banco Interbank necesita mejorar la evaluación de la capacidad de endeudamiento de sus clientes. Se recomienda que el banco revise sus procesos de evaluación para asegurarse de que los clientes estén adecuadamente informados sobre sus endeudamientos y que se les ofrezca asesoramiento financiero para ayudarles a tomar decisiones financieras responsables.

4.3.2. Variable dependiente: Endeudamiento por uso de tarjetas de Crédito

4.3.2.1. Interés revolvente

Tabla 20

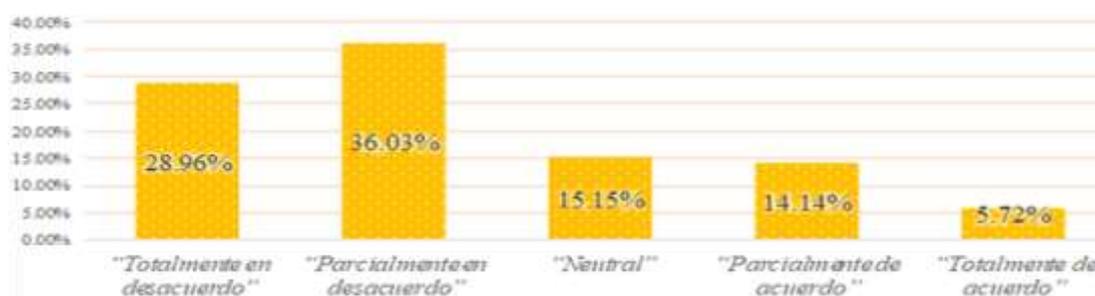
Tasas de interés revolvente adecuadas.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	86	28.96%
Parcialmente en desacuerdo	107	36.03%
Neutral	45	15.15%
Parcialmente de acuerdo	42	14.14%
Totalmente de acuerdo	17	05.72%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Figura 16

Tasas de interés revolvente adecuadas.

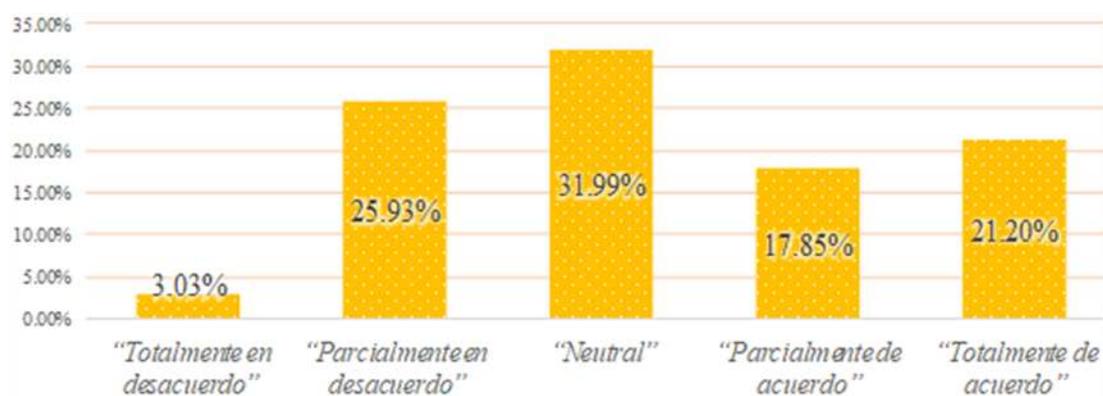


Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Concerniente a si se considera que las tasas de interés revolvente son adecuadas. El 36.03% (107) indicaron "parcialmente en desacuerdo", el 28.96% (86) aludieron "totalmente en desacuerdo", el 15.15% (45) mencionaron "neutral", el 14.14% (42) respondieron "parcialmente de acuerdo" y el 05.72% (17) revelaron "totalmente de acuerdo". De lo anterior se afirma que los clientes no consideran que las tasas de interés revolvente son adecuadas. Basado en los resultados de la encuesta, se recomienda que el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna mejore sus tasas de interés revolvente para satisfacer mejor a sus clientes. Esto podría incluir ofrecer tasas de interés más bajas, ofrecer incentivos para los clientes que pagan a tiempo, ofrecer planes de pago flexibles, etc.

Tabla 21*Evaluación previa crédito revolvente.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	9	03.03%
Parcialmente en desacuerdo	77	25.93%
Neutral	95	31.99%
Parcialmente de acuerdo	53	17.85%
Totalmente de acuerdo	63	21.20%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.**Figura 17***Evaluación previa crédito revolvente.**Nota.* Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Relativo a si se evalúa de manera previa para el otorgamiento de crédito revolvente. El 31.99% (95) revelaron "neutral", el 25.93% (77) mencionaron "parcialmente en desacuerdo", el 21.20% (63) indicaron "totalmente de acuerdo", el 17.85% (53) señalaron "parcialmente de acuerdo" y el 03.03% (09) señalaron "totalmente en desacuerdo". De lo anterior se concluye que el Interbank evalúa de manera previa para el otorgamiento de crédito revolvente sin embargo el 28.96% no considera que haya tenido una evaluación previa, esto sugiere que el banco debe mejorar su proceso de evaluación para garantizar que todos los clientes estén conscientes de los riesgos y responsabilidades asociados con el crédito revolvente.

4.3.2.2. Crédito Rotativo

Tabla 22

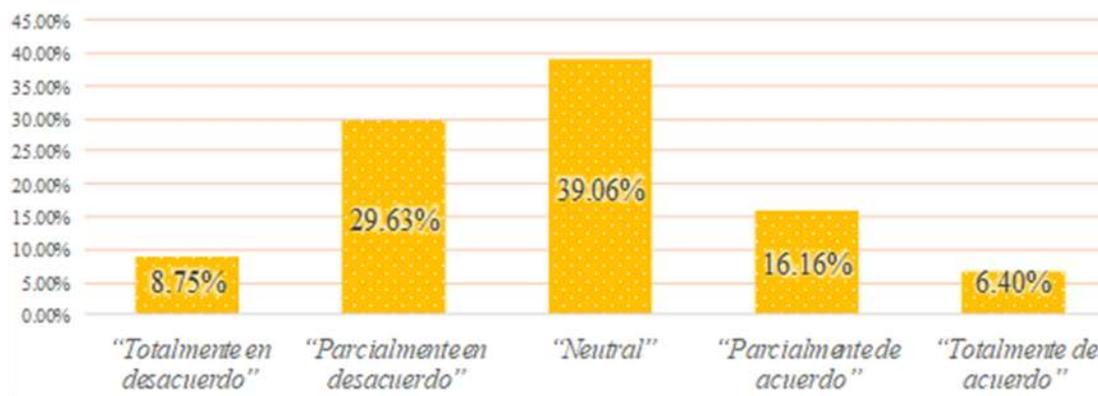
Personal recibe instrucción sobre crédito revolving.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	26	08.75%
Parcialmente en desacuerdo	88	29.63%
Neutral	116	39.06%
Parcialmente de acuerdo	48	16.16%
Totalmente de acuerdo	19	06.40%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Figura 18

Personal recibe instrucción sobre crédito revolving.



Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

En razón a si se instruye al personal sobre el otorgamiento de crédito revolving. El 39.06% (116) revelaron "neutral", el 29.63% (88) mencionaron "parcialmente en desacuerdo", el 16.16% (48) respondieron "parcialmente de acuerdo", el 08.75% (26) indicaron "totalmente en desacuerdo" y el 06.40% (19) manifestaron "totalmente de acuerdo". De lo observado se puede concluir que no todo el personal del Interbank esté recibiendo la instrucción adecuada sobre el otorgamiento de crédito revolving. Por lo tanto, se recomienda que el Interbank implemente un programa de capacitación para el personal que necesite mejorar su conocimiento sobre el otorgamiento de crédito revolving.

Tabla 23

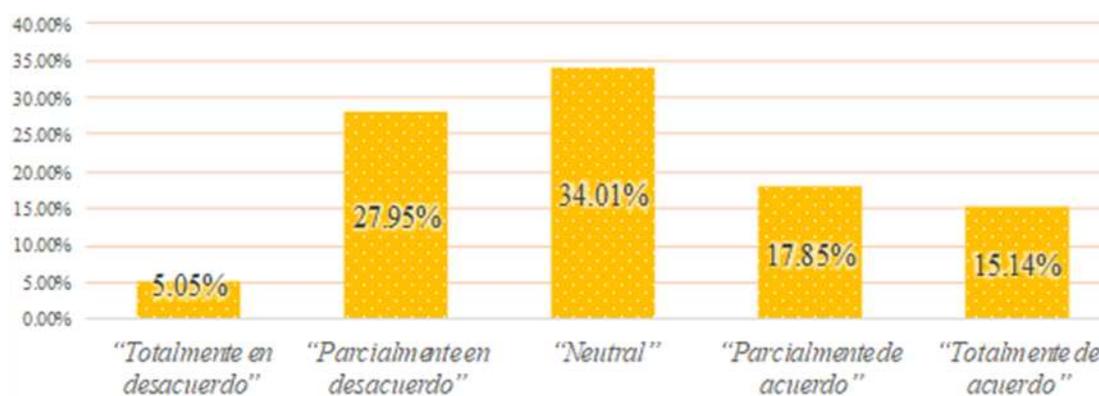
Políticas adecuadas para uso y aplicación de crédito revolving.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	15	5.05%
Parcialmente en desacuerdo	83	27.95%
Neutral	101	34.01%
Parcialmente de acuerdo	53	17.85%
Totalmente de acuerdo	45	15.14%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Figura 19

Políticas adecuadas para uso y aplicación de crédito revolving.



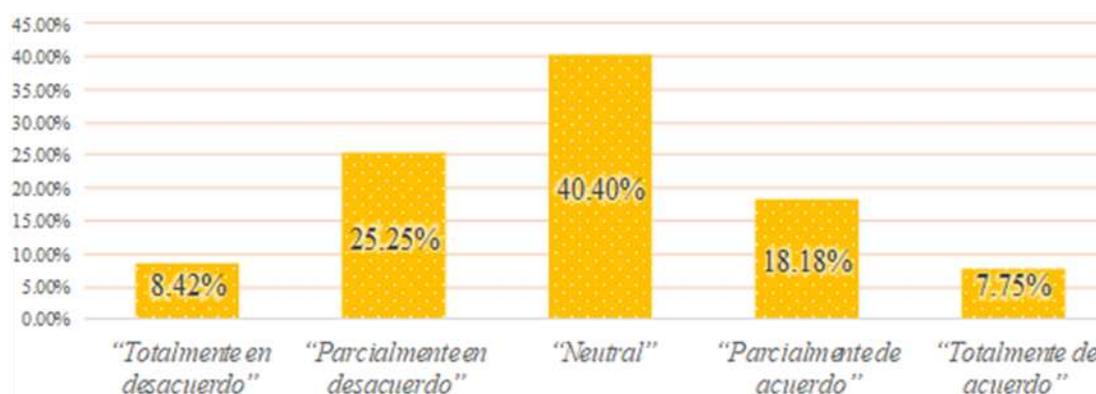
Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Referente a si se tiene políticas adecuadas para el uso y aplicación de crédito revolving. El 34.01% (101) aludieron "neutral", el 27.95% (83) alegaron "parcialmente en desacuerdo", el 17.85% (53) aludieron "parcialmente de acuerdo", el 15.14% (45) aludieron "totalmente de acuerdo" y el 05.05% (15) respondieron "totalmente en desacuerdo". De lo anterior se afirma que el Interbank tiene políticas relativamente adecuadas para el uso y aplicación de crédito revolving. Por lo tanto, se recomienda que el Interbank revise y mejore sus políticas para el uso y aplicación de crédito revolving .

Tabla 24*Capacitación sobre crédito.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	25	08.42%
Parcialmente en desacuerdo	75	25.25%
Neutral	120	40.40%
Parcialmente de acuerdo	54	18.18%
Totalmente de acuerdo	23	07.75%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Figura 20*Capacitación sobre crédito.*

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Respecto a si se efectúa la capacitación necesaria sobre esta modalidad de crédito. El 40.40% (120) mencionaron "neutral", el 25.25% (75) alegaron "parcialmente en desacuerdo", el 18.18% (54) alegaron "parcialmente de acuerdo", el 08.42% (25) aludieron "totalmente en desacuerdo" y el 07.75% (23) aludieron "totalmente de acuerdo". De lo que se concluye que el Interbank no ha proporcionando la capacitación necesaria sobre el uso de tarjetas de crédito a todos los usuarios. Esto puede tener un impacto negativo en la cultura financiera de los clientes, ya que no están recibiendo la información adecuada para tomar decisiones financieras responsables. Por lo tanto, se recomienda que el Interbank proporcione una capacitación adecuada sobre el uso de tarjetas de crédito a sus clientes.

Tabla 25

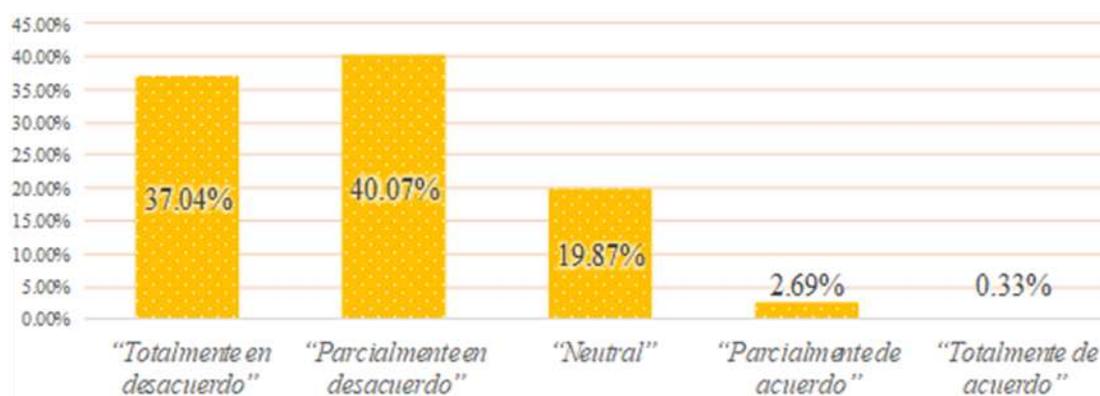
Contar con un crédito rotativo es una ventaja.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	110	37.04%
Parcialmente en desacuerdo	119	40.07%
Neutral	59	19.87%
Parcialmente de acuerdo	8	02.69%
Totalmente de acuerdo	1	00.33%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Figura 21

Contar con un crédito rotativo es una ventaja.



Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

En lo que se refiere a si se considera una ventaja contar con un crédito rotativo. El 40.07% (119) revelaron "parcialmente en desacuerdo", el 37.04% (110) revelaron "totalmente en desacuerdo", el 19.87% (59) indicaron "neutral", el 02.69% (08) manifestaron "parcialmente de acuerdo" y el 00.33% (01) señalaron "totalmente de acuerdo". De lo anterior se afirma que los clientes del Interbank no consideran una ventaja contar con un crédito rotativo. Esto sugiere que hay una falta de conciencia financiera entre los clientes del banco. Para mejorar esta situación, el banco debería implementar programas de educación financiera para sus clientes. Estos programas deberían incluir información sobre los beneficios de contar con un crédito rotativo, así como los riesgos asociados con el uso de tarjetas de crédito.

Tabla 26

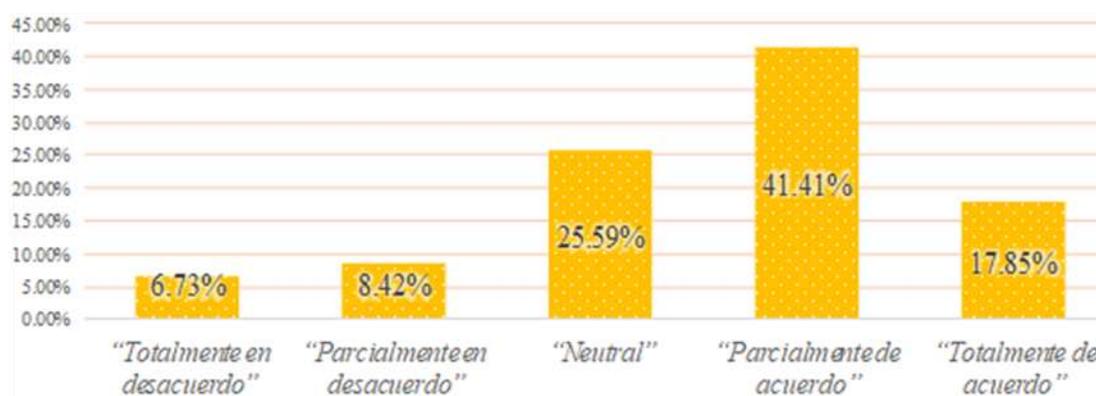
Crédito rotativo proporciona liquidez inmediata.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	20	06.73%
Parcialmente en desacuerdo	25	08.42%
Neutral	76	25.59%
Parcialmente de acuerdo	123	41.41%
Totalmente de acuerdo	53	17.85%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Figura 22

Crédito rotativo proporciona liquidez inmediata.

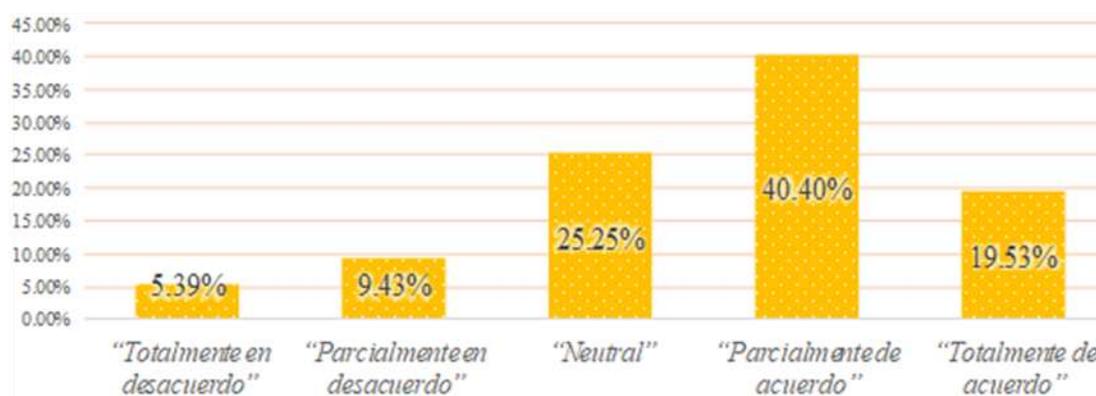


Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Relativo a si se considera que el crédito rotativo le permite contar con liquidez inmediata. El 41.41% (123) indicaron “parcialmente de acuerdo”, el 25.59% (76) señalaron “neutral”, el 17.85% (53) señalaron “totalmente de acuerdo”, el 08.42% (25) mencionaron “parcialmente en desacuerdo” y el 06.73% (20) revelaron “totalmente en desacuerdo”. De lo anterior se concluye que el 40.74% de los clientes del Interbank no consideran que el crédito rotativo les permita contar con liquidez inmediata. Esto sugiere que el banco debe mejorar su cultura financiera para ayudar a los clientes a comprender mejor los beneficios del crédito rotativo y cómo puede ayudarles a obtener liquidez inmediata. El banco también debe proporcionar información clara y precisa sobre los términos y condiciones de los productos de crédito, así como sobre los riesgos y beneficios asociados con el uso de tarjetas de crédito.

Tabla 27*Tasas altas impiden pago oportuno.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	16	05.39%
Parcialmente en desacuerdo	28	09.43%
Neutral	75	25.25%
Parcialmente de acuerdo	120	40.40%
Totalmente de acuerdo	58	19.53%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.**Figura 23***Tasas altas impiden pago oportuno.**Nota.* Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

En lo que respecta a si las tasas son muy altas y no permiten cumplir con el pago oportuno. El 40.40% (120) respondieron "parcialmente de acuerdo", el 25.25% (75) aludieron "neutral", el 19.53% (58) aludieron "totalmente de acuerdo", el 09.43% (28) alegaron "parcialmente en desacuerdo" y el 05.39% (16) precisaron "totalmente en desacuerdo". Afirmando que las tasas de interés son demasiado altas para permitir el pago oportuno. Por lo tanto, se recomienda que el Banco Interbank revise sus tasas de interés y las compare con otros bancos para asegurar que los clientes puedan cumplir con sus pagos oportunamente.

4.3.2.3. Gastos por consumo

Tabla 28

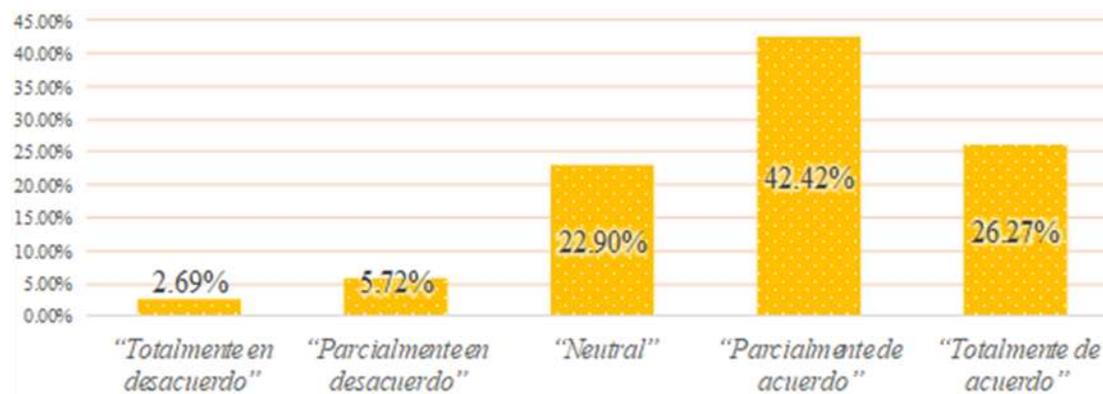
Exageración del gasto por consumo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	8	02.69%
Parcialmente en desacuerdo	17	05.72%
Neutral	68	22.90%
Parcialmente de acuerdo	126	42.42%
Totalmente de acuerdo	78	26.27%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Figura 24

Exageración del gasto por consumo.

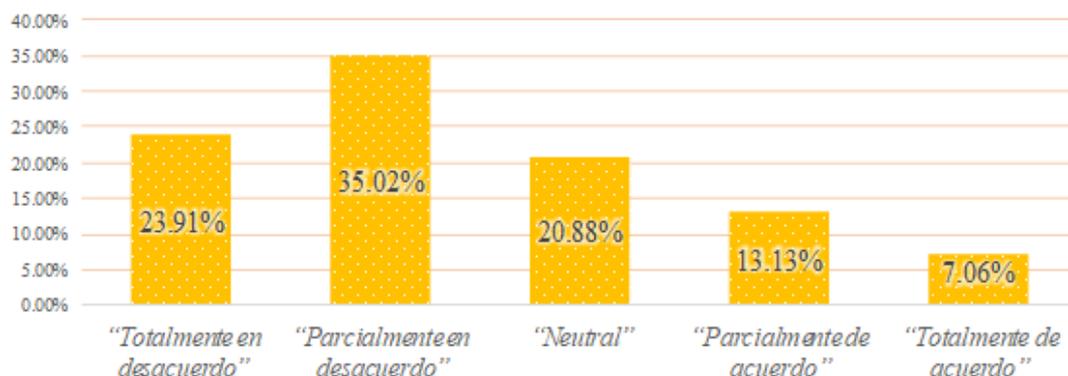


Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Referente a si se considera que se exagera el gasto por consumo. El 42.42% (126) mencionaron "parcialmente de acuerdo", el 26.27% (78) señalaron "totalmente de acuerdo", el 22.90% (68) revelaron "neutral", el 05.72% (17) manifestaron "parcialmente en desacuerdo" y el 02.69% (08) aludieron "totalmente en desacuerdo". Afirmando que la mayor parte de los clientes del Interbank consideran que se exagera en el gasto por consumo. Por lo que se recomienda que el Interbank lleve a cabo una campaña de educación financiera para sus clientes para ayudarlos a desarrollar una mejor cultura financiera y un mejor manejo de sus gastos fijos, variables, sobre todos los gastos hormiga.

Tabla 29*Promoción de cultura de gasto.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	71	23.91%
Parcialmente en desacuerdo	104	35.02%
Neutral	62	20.88%
Parcialmente de acuerdo	39	13.13%
Totalmente de acuerdo	21	07.06%
Total	297	100.00%

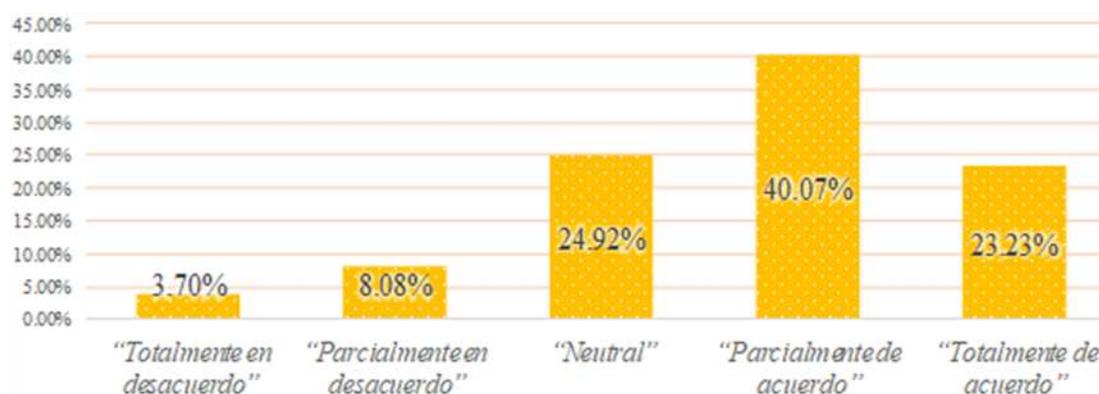
Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.**Figura 25***Promoción de cultura de gasto.**Nota.* Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

En lo que respecta a si se promueve una adecuada cultura de gasto para minimizar exceso. El 35.02% (104) respondieron "parcialmente en desacuerdo", el 23.91% (71) señalaron "totalmente en desacuerdo", el 20.88% (62) indicaron "neutral", el 13.13% (39) respondieron "parcialmente de acuerdo" y el 07.06% (21) señalaron "totalmente de acuerdo". De lo que se concluye que el Banco Interbank no promueve una adecuada cultura de gasto para minimizar el exceso. Por lo tanto, se recomienda que el banco lleve a cabo una campaña de educación financiera para sus clientes, para ayudarles a comprender mejor los conceptos básicos de la administración del dinero, de cómo evitar el endeudamiento excesivo y cómo ahorrar para el futuro.

Tabla 30*Exageración de bienes y servicios.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	11	03.70%
Parcialmente en desacuerdo	24	08.08%
Neutral	74	24.92%
Parcialmente de acuerdo	119	40.07%
Totalmente de acuerdo	69	23.23%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Figura 26*Exageración de bienes y servicios.*

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Respecto a si se considera que se exagera el consumo de bienes y servicios por consumo. El 40.07% (119) revelaron "parcialmente de acuerdo", el 24.92% (74) respondieron "neutral", el 23.23% (69) mencionaron "totalmente de acuerdo", el 08.08% (24) indicaron "parcialmente en desacuerdo" y el 03.70% (11) precisaron "totalmente en desacuerdo". De lo que se concluye que la mayoría de los clientes del Interbank no consideran que se exagere el consumo de bienes y servicios por consumo. Sin embargo, hay una minoría significativa que sí considera que se exagera el consumo. Esto sugiere que hay una necesidad de mejorar la cultura financiera entre los clientes del Interbank para reducir el consumo exagerado de bienes y servicios innecesarios.

Tabla 31

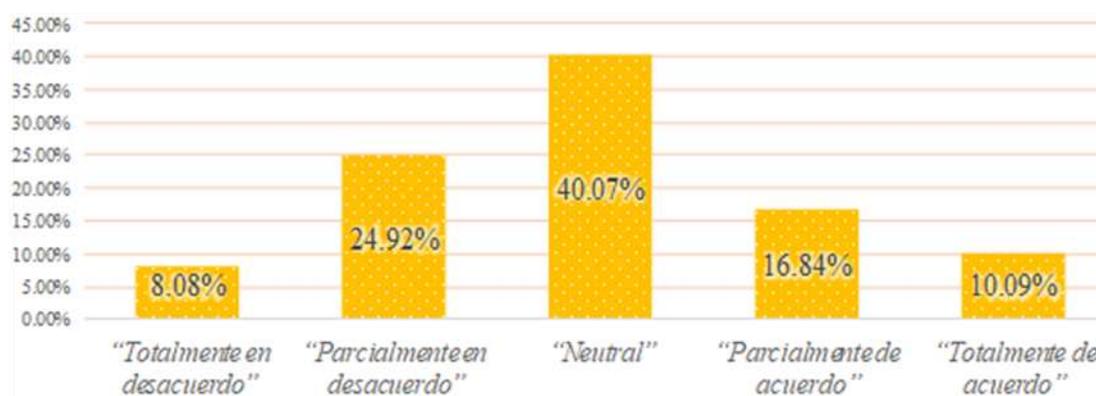
Consumo inapropiado de tarjeta de crédito para servicios.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	24	08.08%
Parcialmente en desacuerdo	74	24.92%
Neutral	119	40.07%
Parcialmente de acuerdo	50	16.84%
Totalmente de acuerdo	30	10.09%
Total	297	100.00%

Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

Figura 27

Consumo inapropiado de tarjeta de crédito para servicios.



Nota. Datos obtenidos por medio de la encuesta a 297 usuarios del Banco.

En razón a si es inapropiado el consumo con tarjeta de crédito por pago de servicios. El 40.07% (119) aludieron "neutral", el 24.92% (74) mencionaron "parcialmente en desacuerdo", el 16.84% (50) precisaron "parcialmente de acuerdo", el 10.09% (30) revelaron "totalmente de acuerdo" y el 08.08% (24) señalaron "totalmente en desacuerdo". De lo observado se puede concluir que la mayoría de los clientes del Interbank no consideran inapropiado el uso de tarjetas de crédito para el pago de servicios, pero el 33% si considera inapropiado por el desconocimiento de sus ventajas. Por lo anterior el banco debe ofrecer programas educativos para ayudar a todos los clientes a comprender mejor que con el buen uso de la tarjeta de crédito se puede obtener beneficios solo si se cancela a tiempo la deuda, sino el cliente tendría que afrontar un endeudamiento, el deterioro del historial crediticio y perdida de dinero.

4.4. Prueba Estadística

4.4.1. Prueba de normalidad

Un lingüista experto e investigador puede parafrasear el párrafo de la siguiente manera: La realización de la prueba de normalidad tiene como objetivo demostrar si la información posee o no una distribución normal. Con base en esta prueba, se establecerán las hipótesis necesarias para la investigación.

a. Regla de decisión:

H_1 : El comportamiento de datos en No paramétrico (Rho de Spearman).

$P < 0,05$.

H_0 : El comportamiento de datos es Paramétrico (Pearson).

$P > 0,05$.

b. Nivel de confianza: 95.00%

$P < 0.05$; Se rechaza la H_1 , aceptando que la muestra cuenta con distribución no normal.

$P \geq 0.05$; Se acepta la H_0 , aceptando que la muestra cuenta con distribución normal.

Para verificar el supuesto de normalidad del modelo, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que el número de casos es mayor a 50.

Tabla 32*Pruebas de normalidad – variable independiente y dependiente*

	Kolmogorov-Smirnov^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Cultura Financiera	.333	297	.000
Endeudamiento por uso de tarjetas de crédito	.221	297	.000

La presente tabla nos muestra mediante la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov en donde el grado de significancia de la variable "Cultura Financiera" es 0.000 y el grado de significancia de la variable "Endeudamiento por uso de tarjetas de crédito" es 0.000. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, concluyendo que la muestra no cuenta con distribución normal. Por lo que el presente trabajo de investigación utilizó el método estadístico Rho de Spearman.

4.4.2. Alfa de Cronbach

Para el análisis de fiabilidad y confiabilidad se utilizó el alfa de Cronbach. Con la finalidad de lograr consistencia interna a través de un conjunto de ítems que midan el mismo constructo o dimensión teórica. Obteniendo un índice de 0,946, siendo bastante confiable.

Tabla 33*Alfa de Cronbach*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.946	24.

Mientras más cerca de la unidad este alfa (α) es más confiable.

La fiabilidad del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach (α). Actualmente, es uno de los coeficientes que más se utilizan en las publicaciones de las Ciencias Sociales, el alfa de Cronbach como coeficiente tradicional, se aplica este método de consistencia interna que permite estimar la fiabilidad del instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo.

Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa $>.9$ a $.95$ es excelente
- Coeficiente alfa $>.8$ es bueno
- Coeficiente alfa $>.7$ es aceptable
- Coeficiente alfa $>.6$ es cuestionable
- Coeficiente alfa $>.5$ es pobre

Tabla 34

Estadísticas de fiabilidad

Rangos	Magnitud
0.81 a 1.00	Muy Alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

4.4.3. Descripción del trabajo de campo

Después de las observaciones por el grupo de expertos se procedió con el trabajo de campo establecido correspondiente a la investigación, con el fin de comprobar las hipótesis planteadas; las encuestas se realizaron a los clientes del banco Interbank, previo a la entrega del cuestionario se comunicó a los encuestados la finalidad, los requerimientos y la metodología del estudio para evitar que personas no correspondientes al público contesten la encuesta para que pudiera disminuir los errores en la respuesta.

4.5. Comprobación de Hipótesis

4.5.1. Hipótesis General

Planteamiento de hipótesis

H₀: Hipótesis nula

La cultura financiera no se relaciona directamente con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.

H₁: Hipótesis alterna

La cultura financiera se relaciona directamente con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 35

Correlaciones – Hipótesis General

			Cultura Financiera	Endeudamiento por uso de tarjetas de crédito
Rho de Spearman	Cultura Financiera	Coefficiente de correlación	1,000	0,820**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		297	297
	Endeudamiento por uso de tarjetas de crédito	Coefficiente de correlación	0,820**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		297	297	

Interpretación del coeficiente de correlación

- 0,0-0,2 = Relación muy baja
- 0,2-0,4 = Relación baja
- 0,4-0,6 = Relación moderada
- 0,6-0,8 = Relación alta
- 0,8-1,0 = Relación muy alta

Conclusión

En la tabla se observa que el coeficiente Rho de Spearman asciende a 0.82 y el nivel de significancia es 0.000 (p-valor) . Siendo el p-valor menor a 0.05 (5%), se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁), en consecuencia, existe una correlación muy alta, por lo que se concluye que la cultura financiera se relaciona directamente con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022. Por lo tanto, queda verificada y aceptada la hipótesis.

4.5.2. Hipótesis Específicas

4.5.2.1. Primera hipótesis específica.

Planteamiento de la Hipótesis

Ho: Hipótesis Nula

La planificación del ahorro no se relaciona directamente con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.

H₁: Hipótesis Alterna

La planificación del ahorro se relaciona directamente con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 36

Correlaciones – Primera hipótesis específica

			Planificación del ahorro	Endeudamiento por uso de tarjetas de crédito
Rho de Spearman	Planificación del ahorro	Coefficiente de correlación	1,000	0,811**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	297	297
	Endeudamiento por uso de tarjetas de crédito	Coefficiente de correlación	0,811**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	297	297

Conclusión:

En la tabla se observa que el coeficiente Rho de Spearman asciende a 0.811 y el nivel de significancia es 0.000 (p-valor) . Siendo el p-valor menor a 0.05 (5%), se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁), en consecuencia, existe una correlación muy alta, por lo que se concluye que la planificación del ahorro se relaciona directamente con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022. Por lo tanto, queda verificada y aceptada la hipótesis.

4.5.2.2. Segunda hipótesis Específica.

Planteamiento de la Hipótesis

H₀: Hipótesis Nula

El crédito como opción de pago no se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.

H₁: Hipótesis Alterna

El crédito como opción de pago se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 37

Correlaciones – Segunda hipótesis específica

			Crédito como opción de pago	Endeudamiento por uso de tarjetas de crédito
Rho de Spearman	Crédito como opción de pago	Coeficiente de correlación	1,000	0,783**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	297	297	
	Endeudamiento por uso de tarjetas de crédito	Coeficiente de correlación	0,783**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		297	297	

Conclusión

En la tabla se observa que el coeficiente Rho de Spearman asciende a 0.783 y el nivel de significancia es 0.000 (p-valor) . Siendo el p-valor menor a 0.05 (5%), se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁), en consecuencia, existe una correlación alta, por lo que se concluye que el crédito como opción de pago se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022. Por lo tanto, queda verificada y aceptada la hipótesis.

4.5.2.3. Tercera hipótesis Específica.

Planteamiento de la Hipótesis

H₀: Hipótesis Nula

El presupuesto personal no se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.

H₁: Hipótesis Alterna

El presupuesto personal se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.

Nivel de significancia: 0.05

Tabla 38

Correlaciones – Tercera hipótesis específica

			Cumplimiento de obligaciones	Endeudamiento por uso de tarjetas de crédito
Rho de Spearman	Cumplimiento de obligaciones	Coeficiente de correlación	1,000	0,852**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	297	297
	Endeudamiento por uso de tarjetas de crédito	Coeficiente de correlación	0,852**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	297	297

Conclusión

En la tabla se observa que el coeficiente Rho de Spearman asciende a 0.852 y el nivel de significancia es 0.000 (p-valor) . Siendo el p-valor menor a 0.05 (5%), se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alterna (H₁), en consecuencia, existe una correlación muy alta, por lo que se concluye que el presupuesto personal se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022. Por lo tanto, queda verificada y aceptada la hipótesis.

4.6. Discusión de Resultados

La investigación titulada: "Cultura financiera y su relación con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022." se llevó a cabo para determinar si la cultura financiera se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022. En la contratación de la hipótesis general de la investigación los valores (Spearman = 0.820; p-valor = 0.000 menor que 0.05) indican que hay una relación directa entre la cultura financiera y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito. Los resultados se basan en una encuesta realizada a 297 clientes del banco, y se presentan en términos de porcentaje de respuestas en cinco categorías de opciones de respuesta, desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo".

A continuación se presenta los principales resultados para la variable independiente: Cultura financiera .

En cuanto a la "Planificación del ahorro", se evidencia que la mayoría de los encuestados no consideran que exista una planificación adecuada, lo que indica una falta de conocimiento en esta materia. En cuanto a la inversión, se observa que los clientes no se sienten seguros con las opciones que les brinda el banco para el crecimiento patrimonial. En cuanto a la administración de ingresos y gastos, la mayoría de los encuestados indicaron que no se administra adecuadamente, lo que refleja una falta de educación financiera. Finalmente, en cuanto a la gestión adecuada de la inversión y el capital, la mayoría de los encuestados considera que no se gestiona de manera adecuada, lo que refleja la falta de capacitación financiera.

En relación a la "Reprogramación de Crédito como opción de pago", los resultados de la encuesta indican que los clientes de Interbank no consideran la reprogramación crediticia como una opción de financiamiento útil. Un porcentaje significativo de los encuestados está total o parcialmente en desacuerdo con la idea de que la reprogramación ayuda en la financiación.

Sin embargo, la mayoría de los clientes consideran que la reprogramación crediticia les permite cumplir con sus obligaciones. La encuesta también revela que el banco necesita revisar sus tarifas de reprogramación para asegurarse de que sean adecuadas para sus clientes, ya que un porcentaje considerable de los encuestados expresaron neutralidad o desacuerdo con respecto a la adecuación de estas tarifas. Además, la mayoría de los encuestados fueron neutrales o no estuvieron de acuerdo con respecto a la idoneidad de las políticas del banco para la reprogramación, lo que sugiere que el banco necesita mejorar sus políticas. En conclusión, el banco necesita mejorar sus políticas y tasas de reprogramación crediticia para atender mejor las necesidades de financiamiento de sus clientes.

En cuanto al "Presupuesto personal", se puede concluir que los clientes del Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, no consideran que cuentan con un presupuesto a corto plazo y que el banco no brinda frecuentemente herramientas de planificación de presupuesto personal y de ahorro. Además, los clientes perciben que el banco no está evaluando adecuadamente su capacidad de pago y de endeudamiento. Estos resultados sugieren una falta de conciencia financiera entre los clientes del banco y la necesidad de que se brinden programas educativos para ayudar a desarrollar una mejor cultura financiera. Asimismo, el banco debe mejorar sus servicios para ayudar a sus clientes a administrar mejor sus finanzas y evaluar eficientemente su capacidad de pago y endeudamiento para evitar un impacto negativo en el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito.

A continuación se presenta los principales resultados para la variable dependiente endeudamiento por uso de tarjetas de crédito:

En cuanto al "Interés revolvente", se evidencia que los clientes del Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna no consideran que las tasas de interés revolvente sean adecuadas. Además, aunque la mayoría de los encuestados considera que el banco evalúa de manera previa para el

otorgamiento de crédito revolvente, un porcentaje significativo no está seguro de si se realiza esta evaluación. Asimismo, no todos los empleados del banco parecen estar recibiendo la instrucción adecuada sobre el otorgamiento de crédito revolvente, y si bien el banco tiene políticas relativamente adecuadas para el uso y aplicación de crédito revolvente, un porcentaje importante de los encuestados no están completamente de acuerdo. En general, se sugiere que el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna mejore sus políticas y procesos relacionados con el uso de tarjetas de crédito para satisfacer mejor a sus clientes y reducir los riesgos asociados con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito.

Respecto al “Crédito rotativo”, el Banco Interbank tiene deficiencias en la capacitación necesaria sobre la modalidad de crédito rotativo, ya que la mayoría de los encuestados respondieron "neutral" o "parcialmente en desacuerdo" a esta afirmación. Esto puede tener un impacto negativo en la cultura financiera de los clientes y su capacidad para tomar decisiones financieras responsables. Además, la mayoría de los encuestados no consideran que contar con un crédito rotativo sea una ventaja, lo que sugiere una falta de conciencia financiera entre los clientes del banco. Aunque la mayoría de los encuestados consideran que el crédito rotativo les permite contar con liquidez inmediata, un porcentaje significativo no está de acuerdo con esta afirmación. Por último, la mayoría de los encuestados están de acuerdo en que las tasas de interés son demasiado altas para permitir el pago oportuno. En general, estos resultados sugieren que la cultura financiera de los clientes del Banco Interbank en la sede de la ciudad de Tacna necesita mejorar para promover un endeudamiento responsable y sostenible.

En lo relacionado a la dimensión "Gastos por consumo", la mayoría de los clientes consideran que se exagera en el gasto por consumo y que el banco no promueve una adecuada cultura de gasto para minimizar el exceso. Sin embargo, la mayoría de los clientes no considera que se exagere el consumo de bienes y servicios por consumo y no ve inapropiado el uso de tarjetas de

crédito para el pago de servicios, aunque un tercio de los encuestados sí considera inapropiado debido a un desconocimiento de sus ventajas. Estos resultados sugieren que es necesario que el banco mejore su promoción de una cultura financiera adecuada entre sus clientes para reducir el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito.

Entre los antecedentes internacionales, destaca la investigación de Freire (2019) que analizó la relación entre el uso de tarjetas de crédito y el endeudamiento de los hogares en la provincia de Tungurahua, Ecuador. Por su parte, la investigación de Álvarez (2020) analizó el comportamiento financiero de los millennials en España, mientras que la investigación de Palma & Tipán (2021) analizó la relación entre el nivel de cultura financiera y el uso de tarjetas de crédito en las familias del cantón Latacunga, en la provincia de Cotopaxi, Ecuador. En general, estas investigaciones concluyen que existe una relación entre la cultura financiera y el uso de tarjetas de crédito, aunque la magnitud y dirección de esta relación puede variar según el contexto y las características de los individuos y hogares analizados.

En los antecedentes nacionales, se tiene que Cabezas (2019) investigó sobre la influencia de la cultura financiera y el uso de tarjetas de crédito de los clientes del Banco Falabella en la ciudad de Ica en 2019 y concluyó que la cultura financiera afecta a las tarjetas de crédito. Juárez (2020) realizó una investigación para identificar el grado de asociación que existe entre las variables "educación financiera" y "uso de tarjetas de crédito" y concluyó que existe una correlación significativa entre la variable educación financiera y el uso de tarjetas de crédito con una orientación directa y de intensidad media. Cusacani & Ttito (2019) investigaron sobre la influencia de la cultura financiera en el uso de la tarjeta de débito y crédito en los clientes del Banco Continental-Agencia Miraflores-Arequipa, en 2018, y concluyeron que la cultura financiera influye significativamente en el uso de las tarjetas de débito y crédito. En general, estos antecedentes sugieren que la cultura financiera

puede ser un factor importante en el uso de tarjetas de crédito y otras formas de endeudamiento.

En los antecedentes locales, la investigación de Mamani (2020), demostró que la educación financiera influye en el endeudamiento de los clientes de la caja municipal de ahorros y créditos Cusco S.A. - Agencia Santa Rosa, periodo 2020. Asimismo, la investigación de Arias (2020) encontró que la cultura financiera tiene un impacto significativo en el acceso al sistema financiero de las microempresas en la Región Tacna en 2017. La investigación de Apaza (2019) también abordó que la cultura financiera es un tema importante que puede tener un impacto significativo en la gestión financiera personal y empresarial. En resumen estos antecedentes indican que la educación y cultura financiera es importante e influye en el sistema financiero, gestión financiera personal y empresarial, lo que coincide con la presente investigación, ya que se relaciona con el endeudamiento por el uso de las tarjetas de crédito.

CONCLUSIONES

Primera

Respecto al objetivo general: Determinar si la cultura financiera se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022, se tiene que la “cultura financiera” si relaciona con el “endeudamiento por uso de tarjetas de crédito”, esta afirmación se fundamenta porque existe un alto nivel de correlación entre las variables, (Rho de Spearman 0.820, p-valor 0.000). Así también, en cuanto a la variable independiente “cultura financiera”, el estudio reveló que los clientes tienen una falta de conocimiento financiero en varias áreas, lo que refleja una deficiente cultura financiera. Los clientes no consideran que exista una planificación adecuada para el ahorro, no se sienten seguros con las opciones de inversión que ofrece el banco y no administran adecuadamente sus ingresos y gastos. Además, el estudio indicó que los clientes no consideran útil la reprogramación de crédito como opción de financiamiento. El banco necesita mejorar sus políticas y tarifas de reprogramación para satisfacer mejor las necesidades de financiamiento de sus clientes. En cuanto al endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, los clientes no consideran que las tasas de interés revolvente sean adecuadas y tienen deficiencias en la capacitación necesaria para comprender el crédito rotativo. La mayoría de los clientes considera que se exagera en el gasto por consumo y que el banco no promueve una cultura adecuada de gasto para minimizar el exceso. Es necesario ofrecer programas educativos y mejorar los servicios para ayudar a los clientes a administrar mejor sus finanzas y evitar un impacto negativo en su endeudamiento.

Segunda

Respecto al primer objetivo específico: Determinar si la planificación del ahorro se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022, se tiene que la “planificación del ahorro” si relaciona con el “endeudamiento por uso de tarjetas de crédito”, esta afirmación se fundamenta porque existe un alto nivel de correlación entre las

variables, (Rho de Spearman 0.811, p-valor 0.000). Así también, el estudio reveló que existe una falta de conocimiento y educación financiera entre los clientes del Banco Interbank en Tacna en cuanto a la planificación del ahorro, la inversión, la administración de ingresos y gastos, y la gestión adecuada de la inversión y el capital. Convirtiéndose en un factor contribuyente al endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, ya que los clientes no tienen las habilidades y conocimientos necesarios para manejar adecuadamente sus finanzas personales.

Tercera

Respecto al segundo objetivo específico: Determinar si el crédito como opción de pago se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022, se tiene que la “reprogramación de crédito como opción de pago” si relaciona con el “endeudamiento por uso de tarjetas de crédito”, esta afirmación se fundamenta porque existe un alto nivel de correlación entre las variables, (Rho de Spearman 0.783, p-valor 0.000). Así también, el estudio reveló que los clientes del Banco Interbank en Tacna no consideran la reprogramación crediticia como una opción de financiamiento útil, a pesar de que la mayoría de ellos considera que les permite cumplir con sus obligaciones. Esto indica que el banco debe mejorar sus políticas y tarifas de reprogramación crediticia para atender mejor las necesidades de financiamiento de sus clientes. Además, es importante que el banco brinde información clara y precisa a sus clientes sobre cómo funciona la reprogramación de crédito como opción de pago, para que puedan tomar decisiones informadas sobre su endeudamiento. El banco también debe revisar sus políticas y procesos de evaluación de crédito y educación financiera para garantizar que los clientes comprendan adecuadamente las implicaciones de la reprogramación de crédito y puedan utilizarla de manera responsable. En general, se requiere una mejora significativa en la forma en que el Banco Interbank aborde la reprogramación de crédito como opción de pago para satisfacer mejor a sus clientes y promover su uso como una opción viable de financiamiento.

Cuarta

Respecto al tercer objetivo específico: Determinar si el presupuesto personal se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022, se tiene que el “presupuesto personal” si relaciona con el “endeudamiento por uso de tarjetas de crédito”, esta afirmación se fundamenta porque existe un alto nivel de correlación entre las variables, (Rho de Spearman 0.852, p-valor 0.000). Así también, el estudio reveló que los clientes del Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna no consideran que cuenten con un presupuesto a corto plazo y no perciben que el banco está brindando herramientas de planificación de presupuesto personal y de ahorro de manera frecuente. Esto refleja una falta de conciencia financiera entre los clientes del banco y la necesidad de que se brinden programas de capacitación para ayudar a desarrollar una mejor cultura financiera. Además, los clientes perciben que el banco no está evaluando adecuadamente su capacidad de pago y de endeudamiento, lo que sugiere que el banco necesita mejorar sus servicios para ayudar a sus clientes a administrar mejor sus finanzas y evitar un impacto negativo en su endeudamiento por uso de tarjetas de crédito. En general, el Banco Interbank debe enfocarse en mejorar su proceso de evaluación de crédito y educación financiera para ayudar a sus clientes a administrar sus finanzas de manera responsable y sostenible.

RECOMENDACIONES

Primera

A través de la gerencia de administración del banco Interbank en coordinación con la oficina de marketing, deberán desarrollar herramientas de seguimiento y análisis que permitan a los clientes monitorear constantemente sus inversiones y evaluar su rendimiento. Para ayudar a los clientes a manejar mejor su endeudamiento, se deben ofrecer opciones de reprogramación más flexibles y revisar las tasas de reprogramación para asegurarse de que sean adecuadas.

Segunda

A través de la gerencia de administración del banco Interbank en coordinación con la oficina de marketing, se recomienda que la gerencia de administración del banco Interbank, en conjunto con la oficina de marketing, implemente programas de educación financiera dirigidos a los clientes, con el fin de mejorar su cultura financiera y fomentar una adecuada planificación del ahorro. De igual manera, se debe impartir programas educativos que aborden temas clave de la administración del dinero, como la elaboración de presupuestos, el ahorro responsable y el buen uso de las tarjetas de crédito.

Tercera

A través de la gerencia de administración del banco Interbank en coordinación con la oficina de marketing, se debe mejorar la difusión de los conceptos financieros como la “reprogramación” y cómo pueden aprovechar los productos financieros para mejorar su situación financiera. Así también explicar la posibilidad de reprogramar sus créditos, revisar las tasas de reprogramación para asegurarse de que sean adecuadas para sus clientes

Cuarta

A través de la gerencia de administración del banco Interbank en coordinación con la oficina de marketing, mejorar la revisión de los procesos de evaluación así como la capacidad de pago de sus clientes para garantizar que se estén tomando las medidas adecuadas para prevenir el endeudamiento excesivo.

REFERENCIAS

- Abarca, J. E. (2023). *La cultura financiera y el emprendimiento de mujeres en el distrito de San Martín De Porres Lima – Perú, 2022*. [Tesis de grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/63067675-1554-4028-97d9-7c289485d860/content>
- Aibar. (2018). *Finanzas personales: Planificación, control y gestión*. Ministerio de Educación. <https://sede.educacion.gob.es/publiventa/finanzaspersonales-planificacion-control-y-gestion/ensenanza-familiaeconomia/15831>
- Aibar, M. J. (2018). *Finanzas personales: Planificación, control y gestión*. Ministerio de Educación.
- Álvarez, M. (2020). *Cultura financiera y comportamientos financieros de los millennials. Análisis de la población española*. [Trabajo de grado, Universidad de Santiago de Compostela]. https://minerva.usc.es/xmlui/bitstream/handle/10347/24633/2020_tfg_Alv%c3%a1rez_cultura.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ander, E. (2011). *Aprender a Investigar*. Editorial Brujas. <https://bre.is/Feczv5PJ>
- Andina. (18 de Febrero de 2022). *Conoce cómo elaborar un presupuesto personal y familiar*. Andina.pe: <https://andina.pe/agencia/noticia-conoce-como-elaborar-un-presupuesto-personal-y-familiar-881458.aspx>
- Apaza, J. (2019). La cultura financiera en estudiantes de administración y comunicación de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann-Perú, 2018. *La Vida & la Historia*, 6,9(1), 24-40. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/vyh/article/view/791/844>
- Arias, G. R. (2020). *Impacto de la Cultura Financiera en el Acceso al Sistema Financiero de las Microempresas en la Región Tacna, 2017*. Tacna-Perú:

[Tesis doctoral, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann].
http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4077/84_2020_arias_vascones_gr_espg_doctorado_en_administracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Banco de Desarrollo de América Latina. (7 de Mayo de 2021). *¿Cómo están la inclusión y educación financiera en América Latina?* CAF-Banco de Desarrollo de América Latina:
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/05/como-estan-la-inclusion-y-educacion-financiera-en-america-latina/>

Banco de la Nación. (2017). *Plan Nacional de Educación Financiera*.
<https://www.bn.com.pe/inclusion-financiera/archivos/ENIF/plan-nacional-educacionfinanciera-junio2017.pdf>

Banco Mundial. (19 de Marzo de 2021). *Deuda y desarrollo: Panorama general - Banco Mundial*. Bancomundial.org:
<https://www.bancomundial.org/es/topic/debt/overview>

Baño, M. M. (2020). *Intención de Endeudamiento Personal con Tarjeta de Crédito en el Ecuador*. [Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<https://core.ac.uk/download/pdf/323366619.pdf>

BBVA. (2 de Diciembre de 2019). *Sólo un 24% de peruanos poseen un buen nivel de educación financiera*. bbva.com: <https://www.bbva.com/es/pe/solo-un-24-de-peruanos-poseen-un-buen-nivel-de-educacion-financiera/>

Cabello, P. (18 de abril de 2023). *Planificación financiera del ahorro y la inversión*. papelea.com: <https://www.papelea.com/guias/planificacion-financiera-ahorro-inversion>

Cabezas, Y. Y. (2019). *“Cultura financiera y uso de tarjetas de crédito de los clientes de Banco Falabella en la ciudad de Ica, 2019”*. [Tesis de grado, Universidad Nacional "San Luis Gonzaga"].
<https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13028/3508/Cultu>

ra%20financiera%20y%20uso%20de%20las%20tarjetas%20de%20credito%20de%20los%20cliente%20del%20banco%20falabella%2c%20en%20la%20ciudad%20de%20Ica%2c%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Camelo, H. (2001). *Ingresos y gastos de consumo de los hogares en el marco en el SCN y en encuestas a hogares*. Santiago_Chile: Naciones Unidas.

Castillo, R. (2021). *Cultura financiera y capacidad de ahorro de los clientes del Bbva Banco Continental oficina - Jaén 2021*. [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10303/Ruiz%20Castillo%20Darwin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Castro, P. J. (2014). *Influencia de la Cultura Financiera en los Clientes del Banco de Crédito del Perú de la Ciudad de Chiclayo, en el uso de tarjetas de crédito, en el Periodo Enero-Julio del 2013*. [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/636/1/TL_Castro_Romero_PedroJoseHumberto.pdf

CEPAL. (11 de Marzo de 2021). *La pandemia provoca aumento en los niveles de endeudamiento de los países de la región y pone en peligro la reconstrucción sostenible y con igualdad*. <https://www.cepal.org/es/comunicados/la-pandemia-provoca-aumento-niveles-endeudamiento-paises-la-region-pone-peligro-la>

Cifuentes, V. (2023). *¿Qué es un crédito rotativo y cómo sacarle provecho?* <https://www.bloomberglinea.com/2023/03/11/que-es-el-credito-rotativo-y-como-sacarle-provecho/>

Comparabien. (26 de Diciembre de 2021). *¿Qué es la cultura financiera?* comparabien.com.pe: <https://comparabien.com.pe/blog-consejos/cultura-financiera-peru>

- Cordero, A. G., & Navas, Y. (2023). *Cultura financiera para la promoción del cooperativismo moderno en la población del sector rural de la Provincia Cotopaxi*, 2021. <https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/3122>
- Cusacani, Y. K., & Ttito, J. E. (2019). “*Influencia de la cultura financiera en el uso de la tarjeta de débito y crédito en los clientes del Banco Continental-Agencia Miraflores-Arequipa, 2018*”. [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9098>
- Denicola, L. (2022). *¿Qué son los créditos rotativos?* <https://www.creditkarma.com/es/tarjetas-de-credito/i/que-son-creditos-rotativos>
- EDUCA. (2021). *¿Qué es el Crédito?* <https://www.cmfchile.cl/educa/621/w3-article-27152.html>
- Etecé. (11 de Febrero de 2022). *Cultura*. concepto.de: <https://concepto.de/cultura/>
- Finanzas para todos. (2018). *Qué es cultura financiera*. https://www.finanzasparatodos.es/es/secciones/actualidad/cultura_financiera.html
- Fonseca, A. (2012). *El Poder de Ahorrar: Volume 1*. España: CreateSpace Independent Publishing Platform .
- Freire, A. M. (2019). “*La utilización de tarjetas de crédito como factor determinante del endeudamiento de los hogares en Tungurahua*”. [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/30610/3/T4688e.pdf>
- García, R. (14 de Junio de 2021). *Tarjetas de crédito: ¿cómo usarlas sin caer en sobreendeudamiento?* Publicado en Suplemento Semana, El Tiempo:

<https://www.udep.edu.pe/hoy/2021/06/tarjetas-de-credito-como-usarlas-sin-caer-en-sobreendeudamiento/>

Gil, S. (11 de Enero de 2016). *Tarjeta de crédito*. Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/tarjeta-de-credito.html>

Gonzáles, P. (s.f.). *¿Qué es ENDEUDAMIENTO?*. billin.net: <https://www.billin.net/glosario/definicion-endeudamiento/>

Granja, A. C. (2017). *Préstamos financieros como opción para enfrentar la crisis económica del año 2016, en los distribuidores de insumos medicos (PYMESS) en el D.M.Q.* [Trabajo de grado, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/13657/1/UPS-QT11478.pdf>

Habitat. (5 de Octubre de 2021). *¿Por qué es importante elaborar un presupuesto personal?* afphabitat.com.pe: <https://www.afphabitat.com.pe/aprende-de-prevision/inversiones/presupuesto-personal/>

Hidalgo, B. (2022). *Cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera confianza agencia san martin de pangoa 2020*. [Tesis de grado, Universidad Peruana los Andes]. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/5501/T037_77278125_45530267_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Huarcaya, F. X. (2022). *Análisis y mejora del proceso de aprobación de facturas negociables en los bancos del Perú*. [Tesis de grado, Universidad del pacífico]. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3472/Huarcaya%2C%20Fernanda_Trabajo%20de%20suficiencia%20profesional_Administracion_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Juanast. (25 de Octubre de 2019). *¿Qué es un crédito revolvente?* Rankia.pe: <https://www.rankia.pe/blog/creditos-rapidos-hipotecarios-vehiculares-consumo/4385306-que-credito-revolvente>

- Juarez, J. (2020). *La Educación Financiera y el Uso de Tarjetas de Crédito. Caso: Comerciantes del Mercado Santa Rosa en San Juan de Lurigancho – Año 2019*. Lima-Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Kiziryan, M. (27 de Mayo de 2015). *Tasa de interés*. Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/tipo-de-interes.html>
- Kueski. (27 de Enero de 2020). *¿Qué es un crédito revolvente y para qué sirve?* [kueski.com: https://kueski.com/blog/finanzas-personales/diccionario-finanzas/que-es-un-credito-revolvente/](https://kueski.com/blog/finanzas-personales/diccionario-finanzas/que-es-un-credito-revolvente/)
- Lizarzaburu, E. (25 de Noviembre de 2020). *¿CUÁNDO CONVIENE USAR LOS PAGOS REVOLVENTES CON LA TARJETA DE CRÉDITO?* [ue.edu.pe: https://ue.edu.pe/opinando/cuando-conviene-usar-los-pagos-revolventes-con-la-tarjeta-de-credito](https://ue.edu.pe/opinando/cuando-conviene-usar-los-pagos-revolventes-con-la-tarjeta-de-credito)
- Mamani, M. d. (2020). *“La Educación Financiera y su Influencia en el Endeudamiento de los Clientes de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. - Agencia Santa Rosa, periodo 2020”*. Tacna-Perú: Universidad Privada de Tacna.
- Medina, S. L., & Narro, C. L. (2018). *La cultura financiera y su incidencia en el financiamiento con tarjetas de crédito de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018*. [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26926/Medina_ls.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Montes de Oca, J. (20 de Julio de 2015). *Crédito*. Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Moreno, E. (9 de Abril de 2018). *Investigación Correlacional*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/04/investigacion-correlacional.html>

- Moreno, R. (15 de Junio de 2022). *Cómo crear un plan de ahorro*. Financer.com:
<https://financer.com/mx/como-hacer/como-crear-un-plan-de-ahorro/>
- OCDE. (2018). *Toolkit for Measuring Financial Literacy and Financial Inclusion*.
<https://www.oecd.org/financial/education/2018-oecd-infe-toolkit-formeasuring-financial-literacy-and-financial-inclusion-spanish.pdf>.
- Pachas, P. W. (2011). Tarjetas de crédito en aumento: sobreendeudamiento, alto riesgo ¿la regulación? *Rev. de Investigación de la Fac de Ciencias Administrativas*, 14(27).
- Palma, S. N., & Tipán, L. P. (2021). *La Cultura Financiera y su relación con el uso de las tarjetas de crédito en las familias del cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi*. Latacunga-Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
- Pedrosa, S. (19 de Octubre de 2015). *Gasto*. Economipedia.com:
<https://economipedia.com/definiciones/gasto.html>
- Quicaño, R. (2022). *Cultura financiera y capacidad de emprendimiento de los estudiantes de la Universidad Católica de Santa María en Arequipa*.
<https://fronterasdelasociedad.com/index.php/farevista/article/view/13/25>
- Rodríguez, M. (11 de marzo de 2020). *Definición de Gasto de consumo*. eactivo.es:
<https://www.eactivo.es/glosario/gasto-de-consumo/>
- RPP. (16 de Marzo de 2017). *Un crédito revolvente o cuotas ¿cuál te conviene?*
rpp.pe: <https://rpp.pe/economia/economia/un-credito-revolvente-o-cuotas-cual-te-conviene-noticia-1037362>
- SabermásSermás. (29 de Junio de 2021). *Tarjeta de crédito vs Crédito rotativo*.
sabermassermas.com: <https://www.sabermassermas.com/tarjeta-de-credito-vs-credito-rotativo/>

- Sánchez, J. (4 de Febrero de 2017). *Capacidad de endeudamiento*. Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/capacidad-de-endeudamiento.html>
- Sevilla, A. (16 de Septiembre de 2015). *Deudor*. Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/deudor.html>
- Tienda, N. E. (29 de Julio de 2022). *¿Qué es la investigación no experimental según autores?* <https://www.centrobanamex.com.mx/que-es-la-investigacion-no-experimental-segun-autores>
- Velásquez, S. M. (2020). *La cultura financiera y su influencia en la competitividad de las MYPES del sector calzado del distrito El Porvenir-2020*. [Tesis doctoral, Universidad Privada Antenor Orrego]. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/9948/1/REP_SEGUNDO.VELASQUEZ_LA.CULTURA.FINANCIERA.pdf
- Westreicher, G. (18 de Agosto de 2021). *Crédito rotativo*. Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/credito-rotativo.html>

APÉNDICE

Apéndice 1:
Matriz de consistencia

“CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON EL ENDEUDAMIENTO POR USO DE TARJETAS DE CRÉDITO, EN EL BANCO INTERBANK DE LA SEDE DE LA CIUDAD DE TACNA, PERIODO 2022.”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>Problema principal ¿Cómo la cultura financiera se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022?</p>	<p>Objetivo principal Determinar si la cultura financiera se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.</p>	<p>Hipótesis Principal La cultura financiera se relaciona directamente con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.</p>	<p>Variable Independiente: “Cultura Financiera”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación del ahorro 2. Crédito como opción de pago 3. Presupuesto personal 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <u>Tipo de investigación</u> Básica 2. <u>Diseño de investigación</u> No experimental 3. <u>Nivel de investigación</u> Descriptiva 4. <u>Población</u> La población estará compuesta por 1300 clientes del Banco Interbank Sede Tacna 2021.
<p>Problemas específicos a. ¿Cómo la planificación del ahorro se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022?</p>	<p>Objetivos específicos a. Determinar si la planificación del ahorro se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.</p>	<p>Hipótesis específicas a. La planificación del ahorro se relaciona directamente con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.</p>	<p>Variable Dependiente: “Endeudamiento por uso de tarjetas de crédito”</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Interés revolvente 2. Crédito rotativo 3. Gastos por consumo 	<ol style="list-style-type: none"> 5. <u>Muestra</u> Se tomará como muestra a 297 clientes selectos del Banco Interbank Sede Tacna.
<p>b. ¿Cómo el crédito como opción de pago se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022?</p>	<p>b. Determinar si el crédito como opción de pago se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.</p>	<p>b. El crédito como opción de pago se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.</p>		<ol style="list-style-type: none"> 6. <u>Técnicas</u> Encuesta
<p>c. ¿Cómo el presupuesto personal se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022?</p>	<p>c. Determinar si el presupuesto personal se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.</p>	<p>c. El presupuesto personal se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.</p>		<ol style="list-style-type: none"> 7. <u>Instrumentos</u> Cuestionario

Apéndice 2:

Operacionalización de las variables

“CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON EL ENDEUDAMIENTO POR USO DE TARJETAS DE CRÉDITO, EN EL BANCO INTERBANK DE LA SEDE DE LA CIUDAD DE TACNA, PERIODO 2022.”

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
INDEPENDIENTE Cultura Financiera	La cultura financiera se compone de una serie de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que permiten a las personas administrar sus finanzas personales de manera efectiva. Una comprensión adecuada de la cultura financiera permite a las personas acceder a información precisa sobre productos financieros y lograr un mejor control sobre su presupuesto personal y familiar. La falta de cultura financiera puede provocar que las personas no participen en el sistema financiero y como resultado, no puedan aprovechar todas las ventajas que ofrecen los productos financieros. (Castro, 2014, pág. 2)	Es la planeación de los gastos e ingresos de una persona para controlar mejor su dinero y alcanzar objetivos financieros. Utiliza esta guía de recursos para armar un presupuesto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planificación del ahorro 2. Crédito como opción de pago 3. Presupuesto 	Catégorica Ordinal
DEPENDIENTE “Endeudamiento por uso de tarjetas de Crédito”	Acumulación de valores consumidos en corriente o diferido con este medio de pago y de pago postergado. (Carrillo, 2017, como se citó en el Baño, 2020)	La mayoría de personas desconocen el cálculo del interés que se le está aplicando cuando se paga el mínimo, no tienen conocimiento de sus gastos desconocen cuánto dinero disponible tiene para gastar en el momento o frecuentemente no tienen efectivo para pagar la cuenta y lo realizan con tarjeta de crédito	<ol style="list-style-type: none"> 1. Interés revolvente 2. Crédito rotativo 3. Gastos por consumo 	

Apéndice 3:

Cuestionario

CUESTIONARIO VARIABLE INDEPENDIENTE



ESCUELA DE
POSTGRADO
UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

A continuación, se presenta 12 ítems, sobre cultura financiera y su relación con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el banco Interbank de la Sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022, cada una de las proposiciones tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a su criterio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de la institución.

Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Neutral	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5
ÍTEMS				
Variable Independiente: Cultura Financiera				
Planificación del ahorro				
1. Considera que existe una planificación del ahorro adecuada.				
2. Considera que cuenta con un crecimiento patrimonial, mediante la inversión.				
3. Considera que se administra adecuadamente sus ingresos y gastos				
4. Considera que administra e invierte su capital de manera adecuada.				
Reprogramación de Crédito como opción de pago				
5. Se evalúa la reprogramación como ayuda en el financiamiento				
6. Considera que la reprogramación del crédito permite cumplir obligaciones				
7. Considera que las tasas aplicadas en las reprogramaciones son adecuadas				
8. Existen políticas adecuadas para efectuar reprogramaciones				
Presupuesto personal				
9. Considera que cuenta con un presupuesto a corto plazo				
10. Considera que el banco le brinda herramientas de planificación de presupuesto personal y de ahorro				
11. Se evalúa la capacidad de pago de manera adecuada.				
12. Se evalúa adecuadamente la capacidad de endeudamiento.				

Muchas Gracias por su colaboración.

CUESTIONARIO VARIABLE DEPENDIENTE



**ESCUELA DE
POSTGRADO**
UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

A continuación, se presenta 12 ítems, sobre cultura financiera y su relación con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el banco Interbank de la Sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022, cada una de las proposiciones tiene cinco alternativas para responder de acuerdo a su criterio. Lea detenidamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, que mejor crea conveniente, con respecto a la realidad de la institución.

Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Neutral	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5
ÍTEMS				
Variable dependiente: Endeudamiento por uso de tarjetas de Crédito				
Interés revolvente				
13. Considera que las tasas de interés revolvente son adecuadas.				
14. Se evalúa de manera previa para el otorgamiento de crédito revolvente.				
15. Se instruye al personal sobre el otorgamiento de crédito revolvente.				
16. Se tiene políticas adecuadas para el uso y aplicación de crédito revolvente				
Crédito Rotativo				
17. Se efectúa la capacitación necesaria sobre esta modalidad de crédito.				
18. Considera una ventaja contar con un crédito rotativo				
19. Considera que el crédito rotativo le permite contar con liquidez inmediata				
20. Las tasas son muy altas y no permiten cumplir con el pago oportuno				
Gastos por consumo				
21. Considera que se exagera el gasto por consumo				
22. Se promueve una adecuada cultura de gasto para minimizar exceso				
23. Considera que se exagera el consumo de bienes y servicios por consumo				
24. Es inapropiado el consumo con tarjeta de crédito por pago de servicios.				

Muchas Gracias por su colaboración.

Apéndice 4: Base de datos

ENCUESTA	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	P 21	P 22	P 23	P 24
1	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	4	2	3	4	5	2	4	3
2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3
3	3	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3
4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	4	3	5	5	4	5	2	4	5	5	3	5	4
5	4	2	1	4	1	5	5	2	1	3	2	4	4	2	2	5	2	3	5	3	3	4	3	4
6	5	3	2	5	2	5	5	3	2	5	3	5	5	3	3	5	3	5	5	4	4	5	4	5
7	2	4	3	1	3	3	2	4	3	1	3	1	1	4	3	2	4	1	2	4	5	1	4	2
8	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2
9	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	4	2	3	4	5	2	4	3
10	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3
11	3	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3
12	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	4	3	5	5	4	5	2	4	5	5	3	5	4
13	4	2	1	4	1	5	4	2	1	3	2	4	4	2	2	5	2	3	5	3	3	4	3	4
14	5	3	2	5	2	5	5	3	2	5	3	5	5	3	3	5	3	4	5	4	4	5	4	5
15	2	4	3	1	3	3	2	4	3	1	3	1	1	4	3	2	4	1	2	4	5	1	4	2
16	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2
17	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	4	1	3	4	5	2	4	3
18	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3
19	3	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3
20	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	4	3	5	5	4	5	2	4	5	5	3	5	4
21	4	2	1	4	1	5	4	2	1	3	2	4	4	2	2	5	2	3	5	3	3	4	3	4
22	5	3	2	5	2	5	5	3	2	5	3	5	5	3	3	5	3	4	5	4	4	5	4	5
23	2	4	3	1	3	3	2	4	3	1	3	1	1	4	3	2	4	1	2	4	5	1	4	2
24	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	2
25	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	1	3	4	5	2	4	3
26	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3
27	3	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3
28	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	5	4	3	5	5	4	5	2	4	5	5	3	5	4
29	4	2	1	4	1	5	4	2	1	3	2	4	4	2	2	5	2	3	5	3	3	4	3	4
30	5	3	2	5	2	5	5	3	2	5	3	5	5	3	3	5	3	4	5	4	4	5	4	5
31	2	4	3	1	3	3	2	4	3	1	3	1	1	4	3	2	4	1	2	4	5	1	4	2
32	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2
33	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	1	3	4	4	2	4	3
34	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3
35	3	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3
36	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	3	3	5	5	4	5	2	4	5	5	3	5	4
37	4	2	1	4	1	5	4	2	1	3	2	4	4	2	2	5	2	3	5	3	3	4	3	4
38	5	3	2	5	2	5	5	3	2	5	3	5	5	3	3	5	3	4	5	4	4	5	4	5
39	2	4	3	1	3	3	2	4	3	1	3	1	1	4	3	2	4	1	2	4	5	1	4	2
40	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2
41	2	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	1	3	4	4	2	4	3
42	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3
43	3	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3
44	4	5	4	3	4	4	4	5	5	3	5	3	3	5	5	4	5	2	4	5	5	3	5	4
45	4	2	1	4	1	5	4	2	1	3	2	4	4	2	2	5	2	3	5	3	3	4	3	4
46	5	3	2	5	2	5	5	3	2	5	3	5	5	3	3	5	3	4	5	4	4	5	4	5
47	2	4	3	1	3	3	2	4	3	1	3	1	1	4	3	2	4	1	2	4	5	1	5	2
48	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2
49	2	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	1	3	4	4	2	4	3
50	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3
51	3	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3
52	4	5	4	3	4	4	4	5	5	3	5	3	3	5	5	4	5	2	4	5	5	3	5	3
53	4	2	1	4	1	5	4	3	1	3	2	4	4	2	2	5	2	3	5	3	3	4	3	4
54	5	3	2	5	2	5	5	3	2	5	3	5	5	3	3	5	3	4	5	4	4	5	4	5
55	2	4	3	1	3	2	2	4	3	1	3	1	1	4	3	2	4	1	2	4	5	1	5	2
56	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2
57	2	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	1	3	4	4	2	4	3
58	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3
59	3	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3
60	4	5	4	3	4	4	4	5	5	3	5	3	3	5	5	4	5	2	4	5	5	3	5	3
61	4	2	1	4	1	5	4	3	1	3	2	4	4	2	2	5	2	3	5	3	3	4	3	4
62	5	3	2	5	2	5	5	3	2	5	3	5	5	3	3	5	3	4	5	4	4	5	4	5
63	2	4	3	1	3	2	2	4	3	1	3	1	1	4	4	2	4	1	2	4	5	1	5	2
64	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2
65	2	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	1	3	4	4	2	4	3
66	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3
67	3	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3
68	4	5	4	3	4	4	4	5	5	3	5	3	3	5	5	4	5	2	4	5	5	3	5	3
69	4	2	1	4	1	5	4	3	1	3	2	4	4	2	2	4	2	3	5	3	3	4	3	4
70	5	3	2	5	2	5	5	3	2	4	3	5	5	3	3	5	3	4	5	4	4	5	4	5
71	2	4	3	1	3	2	2	4	3	1	3	1	1	4	4	2	4	1	2	4	5	1	5	2
72	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	1	1	2
73	2	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	1	3	4	4	2	4	3
74	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3
75	3	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	3
76	3	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	3	5	5	4	5	2	4	5	5	3	5	3
77	4	2	1	4	1	5	4	3	1	3	2	4	4	2	2	4	2	3	5	3	3	4	3	4
78	5	3	2	5	2</																			

102	5	3	2	5	2	5	5	3	2	4	3	5	5	3	3	5	3	3	5	4	4	5	4	5
103	2	4	3	1	3	2	2	4	3	1	4	1	1	5	4	2	4	1	2	4	5	1	5	2
104	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	2	1	2	2
105	2	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	3	3	1	3	4	4	2	4	3
106	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3
107	3	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3
108	3	5	4	3	4	4	4	5	3	4	3	3	5	5	4	5	2	4	5	5	2	3	5	3
109	4	2	1	4	2	5	4	3	1	3	2	4	4	3	2	4	2	3	5	3	3	4	3	4
110	5	3	2	5	2	5	5	3	2	4	3	5	5	3	3	5	3	3	5	4	4	5	4	5
111	2	4	3	1	3	2	2	4	3	1	4	1	1	5	4	2	4	1	2	4	5	1	5	1
112	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	2	2
113	2	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	2	3	1	3	4	4	2	4	2
114	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3	
115	3	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3
116	3	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4	5	2	4	5	5	3	5	3	3
117	4	2	1	4	2	5	4	3	1	3	2	4	4	3	2	4	2	3	5	3	3	4	3	4
118	5	3	2	5	2	5	5	3	2	4	3	5	5	3	3	5	3	3	5	4	4	5	4	5
119	2	4	3	1	3	2	2	4	3	1	4	1	1	5	4	2	4	1	2	4	5	1	5	1
120	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	2	2
121	2	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	2	3	1	3	4	4	2	4	2
122	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3	
123	3	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3
124	3	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	5	4	5	2	4	5	5	3	5	3
125	4	2	1	4	2	5	4	3	1	3	2	4	4	3	2	4	2	3	5	3	3	4	3	4
126	5	3	2	5	2	5	5	3	2	4	3	5	5	3	3	5	3	3	5	4	4	5	4	5
127	2	4	3	1	3	2	2	4	3	1	4	1	1	5	4	2	4	1	2	4	5	1	5	1
128	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	1	2	1	2	2
129	2	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	2	3	1	3	4	4	2	4	2
130	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3
131	3	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3
132	3	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	5	4	5	2	4	5	3	5	3	4
133	4	2	1	4	2	5	4	3	1	3	2	4	4	3	2	4	2	3	4	3	3	4	3	4
134	5	3	2	5	2	5	5	3	2	4	3	5	5	3	3	5	3	3	5	4	5	4	5	5
135	1	4	3	1	3	2	2	4	3	1	4	1	1	5	4	2	4	1	2	5	5	1	5	1
136	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	2
137	2	4	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	2	3	1	3	4	4	2	4	2
138	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3
139	3	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3
140	3	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	5	4	5	2	4	5	3	3	5	3
141	4	2	1	4	2	5	4	3	1	3	2	4	4	3	2	4	2	3	4	3	2	3	4	3
142	5	3	2	5	2	5	5	3	2	4	3	5	4	3	3	5	3	3	5	4	4	5	4	5
143	1	4	3	1	3	2	2	5	3	1	4	1	1	5	4	2	4	1	1	5	5	1	5	1
144	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	2
145	2	4	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	2	4	3	2	3	1	3	4	4	2	4	2
146	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3	
147	3	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3
148	3	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	5	4	5	2	4	5	5	3	5	3
149	4	2	1	4	2	5	4	3	1	3	2	4	4	3	2	4	2	3	4	3	3	4	3	4
150	5	3	2	5	2	5	5	3	2	4	3	5	4	3	3	5	3	3	5	4	4	5	4	5
151	1	4	3	1	3	2	2	5	3	1	4	1	1	5	4	2	4	1	1	5	5	1	5	1
152	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	2
153	2	4	2	2	3	3	3	4	3	1	3	2	2	4	3	2	3	1	3	4	4	2	4	2
154	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3
155	3	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3
156	3	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4	4	5	2	4	5	5	3	5	3
157	4	2	1	4	2	5	4	3	1	3	2	4	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	3	4
158	5	3	2	5	2	5	5	3	2	4	3	5	4	3	3	5	3	3	5	4	4	5	4	5
159	1	4	3	1	3	2	1	5	3	1	4	1	1	5	4	2	4	1	1	5	5	1	5	1
160	2	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	2
161	2	4	2	2	3	3	3	4	3	1	3	2	2	4	3	2	3	1	3	4	4	2	4	2
162	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3
163	3	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3
164	3	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4	4	5	2	4	5	5	3	5	3
165	4	2	2	4	2	5	4	3	1	3	2	4	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	3	4
166	5	3	2	5	2	5	5	3	2	4	3	5	4	3	3	5	3	3	5	4	4	5	4	5
167	1	4	3	1	3	2	1	5	3	1	4	1	1	5	4	2	4	1	1	5	5	1	5	1
168	2	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	2
169	2	4	2	2	3	3	3	4	3	1	3	1	2	4	3	2	3	1	3	4	4	2	4	2
170	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3
171	3	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3
172	3	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3	3	5	4	4	5	2	4	5	5	3	5	3
173	4	2	2	4	2	5	4	3	1	3	2	4	4	3	2	4	2	3	4	3	4	4	3	4
174	5	3	2	5	2	5	5	3	2	4	3	5	4	3	3	5	3	3	5	4	4	4	5	5
175	1	4	3	1	3	2	1	5	3	1	4	1	1	5	4	2	4	1	1	5	5	1	5	1
176	2	2	1	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	1	2	2
177	2	3	2	2	3	3	3	4	3	1	3	1	2	4	3	2	3	1	3	4	4	2	4	2
178	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3
179	3	2	1	2	1	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	3	2	3	3
180	3	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	3</												

Apéndice 5: Validación de expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Juan Guillermo Aranibar Ocola.....
- 1.2. Grado Académico: Doctor en contabilidad.....
- 1.3. Profesión: Contador Público.....
- 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna.....
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente y contador de la Universidad Privada de Tacna.....
- 1.6. Denominación del Instrumento: "CULTURA FINANCIERA Y EL ENDEUDAMIENTO CON TARJETAS DE CRÉDITO, EN EL BANCO INTERBANK, TACNA, AÑO 2022....."
- 1.7. Autor del instrumento: Silvana María Enriquez Vargas.....

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					⊗
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				⊗	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					⊗
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				⊗	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					⊗
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					⊗
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL		28				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 28
- 3.2. Opinión: FAVORABLE.....X..... DEBE MEJORAR.....
NO FAVORABLE.....
- 3.3. Observaciones: Listo para aplicar.....

Tacna, Mayo de 2023



 Firma

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Begarzo Zegovia José Manuel
- 1.2. Grado Académico: Maestro en ciencias – contabilidad auditoría
- 1.3. Profesión: Contador Público
- 1.4. Institución donde labora: UAP filial Tacna
- 1.5. Cargo que desempeña: Docente
- 1.6. Denominación del Instrumento: “Cultura financiera y su relación con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.”
- 1.7. Autor del instrumento: Silvana María Enríquez Vargas
- 1.8. Maestría: Maestría en Administración y Dirección de Empresas

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL		28				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 28
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR
- NO FAVORABLE
- 3.3. Observaciones: Listo para aplicar

Tacna, Julio de 2023

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Chire Cahuana Amalia
 1.2. Grado Académico: Maestra en contabilidad
 1.3. Profesión: Contador Público
 1.4. Institución donde labora: Universidad Alas Peruanas
 1.5. Cargo que desempeña: Docente
 1.6. Denominación del Instrumento: "Cultura financiera y su relación con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022."
 1.7. Autor del instrumento: Silvana María Enríquez Vargas
 1.8. Maestría: Maestría en Administración y Dirección de Empresas

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
SUMATORIA PARCIAL					8	20
SUMATORIA TOTAL		28				

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 28
 3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR
NO FAVORABLE
 3.3. Observaciones: Listo para aplicar

Tacna, Julio de 2023

Firma

Apéndice 6: Operacionalización del cuestionario

VARIABLE	DIMENSIÓN	PESO	Nº ÍTEM	PREGUNTAS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Cultura Financiera	Planificación del ahorro	17%	4	1 ¿ Considera que existe una planificación del ahorro adecuada?	Totalmente en desacuerdo, Parcialmente en desacuerdo, Neutral, Parcialmente de acuerdo, Totalmente de acuerdo
				2 ¿ Considera que cuenta con un crecimiento patrimonial, mediante la inversión?	
				3 ¿ Considera que se administra adecuadamente sus ingresos y gastos?	
				4 ¿ Considera que administra e invierte su capital de manera adecuada?	
	Crédito como opción de pago	17%	4	5 ¿ Se evalúa la reprogramación como ayuda en el financiamiento?	
				6 ¿ Considera que la reprogramación del crédito permite cumplir obligaciones?	
				7 ¿ Considera que las tasas aplicadas en las reprogramaciones son adecuadas?	
				8 ¿ Existen políticas adecuadas para efectuar reprogramaciones?	
	Presupuesto personal	17%	4	9 ¿ Considera que cuenta con un presupuesto a corto plazo?	
				10 ¿ Considera que el banco le brinda herramientas de planificación de presupuesto personal y de ahorro?	
				11 ¿ Se evalúa la capacidad de pago de manera adecuada?	
				12 ¿ Se evalúa adecuadamente la capacidad de endeudamiento?	
Endeudamiento por uso de tarjetas de crédito	Interés revolvente	17%	4	13 ¿ Considera que las tasas de interés revolvente son adecuadas?	
				14 ¿ Se evalúa de manera previa para el otorgamiento de crédito revolvente?	
				15 ¿ Se instruye al personal sobre el otorgamiento de crédito revolvente?	
				16 ¿ Se tiene políticas adecuadas para el uso y aplicación de crédito revolvente?	
	Crédito rotativo	17%	4	17 ¿ Se efectúa la capacitación necesaria sobre esta modalidad de crédito?	
				18 ¿ Considera una ventaja contar con un crédito rotativo?	
				19 ¿ Considera que el crédito rotativo le permite contar con liquidez inmediata?	
				20 ¿ Las tasas son muy altas y no permiten cumplir con el pago oportuno?	
	Gastos por consumo	17%	4	21 ¿ Considera que se exagera el gasto por consumo?	
				22 ¿ Se promueve una adecuada cultura de gasto para minimizar exceso?	
				23 ¿ Considera que se exagera el consumo de bienes y servicios por consumo?	
				24 ¿ Es inapropiado el consumo con tarjeta de crédito por pago de servicios?	
		100%	24		