



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

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 PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autor(as):

Medina Lucas, Soraida Luzbel.

Narro Cerna, Carla Lizeth.

Asesor Metodólogo:

Mg. Alva Morales Jenny

Asesor Especialista:

Mg. Yzquierdo Pérez Luis Enrique

Línea de Investigación:

Finanzas

Trujillo- Perú

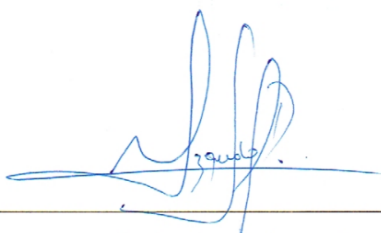
2018

Página del jurado



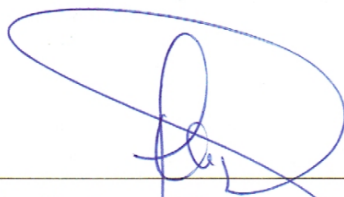
Mg. Alva Morales Jenny

Presidente



Mg. Yzquierdo Pérez Luis Enrique

Secretario



Mg. Vigo Lopez Wilmar Francisco

Vocal

Dedicatoria

Medina Lucas, Soraida Luzbel

A Dios todopoderoso forjador de mi camino, porque con su infinito amor guía mis pasos y su misericordia invaluable, en quien confié y tengo esperanza. Por ello, con inmenso cariño dedico a él mi trabajo.

Dedico al hombre de mi vida, que hoy no está presente, pero desde cielo me cuida, a él que me impulso a seguir adelante y vivirá en mi corazón para siempre. A mi mamá quien es mi fortaleza desde el primer momento mi ejemplo a seguir; A Consuelo, Magdalena y Violeta por su ayuda y amor infinito, por el gran esfuerzo que hacen para apoyarme, porque me impulsan a no perder la fé, gracias por su presencia porque sin ellas no hubiese construido y forjado la personas que ahora soy.

Tú, nuestra mano derecha, viniste a ser una pieza fundamental, mi amiga y compañera incondicional Anggela.

Dedicatoria

Narro Cerna, Carla Lizeth

A mi familia, mi razón de ser, mi fuerza.
A papá un ejemplo de fortaleza, siempre me enseñó el camino correcto. A mamá por ser luz en mis momentos oscuros. A mis hermanos, mi compañía incondicional y mi motivo para ser mejor.

A todas aquellas personas que han pasado por mi vida (familia, amigos, conocidos, compañeros de trabajo) y algunos que tal vez sin saberlo contribuyeron a que logre terminar esta etapa.

Tú, nuestra mano derecha, la pieza que faltó al final, siempre preocupada, fue genial compartir esto contigo, Anggela.

Agradecimiento

Medina Lucas, Soraida Luzbel

A Dios por demostrarme lo bueno y justo que es, por darme vida y poder disfrutar de cada día, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto gracias por creer en mí. No fue imposible, pero sin su ayuda este proyecto se hubiese prolongado y complicado mucho más, gracias por su amor mis compañeras de vida, mi familia, hago presente mi gran afecto hacia ustedes dueñas de mi corazón.

A mi alma mater, la universidad Cesar Vallejo, por la oportunidad de realizar una carrera, siendo nuestra base para inmiscuirnos en el campo laboral aportando a lo que concierne nuestro futuro.

Agradecimiento

Narro Cerna, Carla Lizeth

A Dios, primero por la vida y por su inmenso amor, porque cada momento que pase a lo largo de este tiempo me dejó una enseñanza y fue él quien se mantuvo a mi lado.


A mi alma mater, la universidad Cesar Vallejo, por haberme albergado a lo largo de mi carrera profesional.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Medina Lucas, Soraida Luzbel identificado con DNI N°70086466 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación es veraz y auténtica. Así mismo, declaro bajo juramento que toda la información que se presenta en la tesis es legítima y auténtica. Igualmente se muestra que los autores tomados para esta investigación han sido citados y referenciados correctamente en la tesis. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier plagio, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

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

Trujillo, diciembre del 2018



Medina Lucas, Soraida Luzbel

DNI: 70086466

Declaratoria de autenticidad

Yo, Narro Cerna, Carla Lizeth, identificado con DNI N°48062493 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación es veraz y auténtica. Así mismo, declaro bajo juramento que toda la información que se presenta en la tesis es legítima y auténtica. Igualmente se muestra que los autores tomados para esta investigación han sido citados y referenciados correctamente en la tesis. En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier plagio, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

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

Trujillo, diciembre del 2018



Narro Cerna, Carla Lizeth

DNI: 48062493

Presentación

Señores miembros del jurado, es un agrado presentar ante ustedes la tesis titulada. 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, con la finalidad de determinar la incidencia de la cultura financiera y el financiamiento con las tarjetas de crédito en los usuarios de la ciudad de Trujillo, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título profesional de Licenciada en Administración. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Las Autoras

Índice

Página de jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vii
Presentación.....	ix
Índice	x
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad Problemática	15
1.2. Trabajos Previos	17
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	25
1.3.1. Cultura Financiera	25
1.3.2. Financiamiento con Tarjetas de Crédito.....	34
1.4. Formulación del Problema.....	40
1.5. Justificación del estudio.....	40
1.5.1. Conveniencia	40
1.5.2. Relevancia social	40
1.5.3. Implicancias prácticas.....	40
1.6. Hipótesis	40
1.7. Objetivos.....	41
1.7.1. Objetivo general	41
II. MÉTODO.....	42
2.1. Diseño de investigación:.....	43
2.1.1. No experimental	43
2.1.2. Transversal.....	43
2.1.3. Correlacional	43
2.2. Variables, Operacionalización	44
2.2.1. Variables.....	44
2.2.2. Operacionalización	44
2.3. Población y Muestra	46

2.3.1.	Población	46
2.4.	Técnica e instrumento de datos, validez y confiabilidad	47
2.4.1.	Técnica.....	47
2.4.2.	Instrumento de recolección de datos	47
2.4.3.	Validez.....	48
2.4.4.	Confiabilidad	48
2.5.	Método de análisis de datos	49
2.5.1.	Estadístico inferencial.....	49
2.5.2.	Análisis ligado a la hipótesis	50
2.6.	Aspectos éticos	50
III.	RESULTADOS	51
3.1.	Análisis de los resultados.....	52
3.1.1.	Objetivo 01	52
3.1.2.	Objetivo 02	53
3.2.	Prueba de Hipótesis	54
3.2.1.	Prueba de Normalidad	54
3.3.	Tipificación de la investigación	56
3.3.1.	Definición de investigación Paramétrica.....	56
3.3.2.	Definición de investigación No Paramétrica	56
3.4.	Objetivo General y Prueba de Hipótesis.....	57
3.4.1.	Objetivo General.....	57
3.4.2.	Hipótesis	57
IV.	DISCUSIÓN.....	60
V.	CONCLUSIONES.....	62
VI.	RECOMENDACIONES	64
VII.	PROPUESTA	66
7.1.	Introduccion	67
7.2.	Justificación	67
7.3.	Objetivos.....	67
7.3.1.	General.....	67
7.3.2.	Específicos.....	67
7.4.	Estrategias	67
7.5.	Metas.....	68
7.6.	Presupuesto	68

VIII. Referencias.....	69
ANEXOS	72
Anexo N° 01: Matriz de consistencia.....	73
Anexo N° 03: Ficha técnica.....	76
Anexo N° 04: Encuesta de sondeo - Resultados	77
Anexo N° 05: Validación de los instrumentos	80
Anexo N° 06: Encuesta de sondeo – Base de datos	83

RESUMEN

La presente investigación se llevó a cabo con el objetivo de analizar la incidencia de la cultura financiera en el financiamiento con tarjetas de crédito de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018, el diseño de investigación es correlacional transversal, se trabajó con un diseño no experimental y una muestra de 384 usuarios de los Bancos: Banco de Crédito del Perú (BCP), BBVA Banco Continental, Interbank y Scotiabank, , realizando encuestas a los usuarios de tarjetas de crédito, encontrando que esta relación es positiva pues no existen buenos hábitos financieros ni conocimiento sobre los términos básicos que se usan con los servicios o productos financieros por lo que se hace casi imprescindible generar cultura financiera en los usuarios de la ciudad de Trujillo.

Palabras clave: Cultura financiera, Financiamiento con tarjeta de crédito.

ABSTRACT

The present investigation was carried out with the objective of analyzing the incidence of the financial culture in the financing with credit cards of the users of the main Banks of the city of Trujillo in 2018, the research design is transversal correlation, We worked with a non-experimental design and a sample of 384 users of the Banks: Banco de Credito del Peru (BCP), BBVA Banco Continental, Interbank and Scotiabank, conducting surveys to the users of credit cards, finding that this relationship is positive because there are no good financial habits or knowledge about the basic terms that are used with financial services or products, so it is almost essential to generate financial culture in the users of the city of Trujillo.

Keywords: Financial culture, Credit card financing.

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Hoy en día alrededor del mundo hay un cambio en la forma de cómo se paga los consumos, dejando de lado al efectivo para darle paso al dinero plástico. En Holanda por ejemplo, ni las pequeñas tiendas aceptan billetes, el pago es con una tarjeta de crédito o débito. En Perú aún se sigue usando el efectivo como medio de pago, pero ha crecido mucho la cantidad de personas que optan por una tarjeta de crédito. Se dio a conocer que “Las entidades bancarias y empresas financieras han llegado a la suma de S/23,652 millones al término de julio del 2017 en la emisión de tarjetas de crédito. Céspedes (2017) Asociación de bancos del Perú.

Según Sentinel (2016) menciona que “los principales departamentos que cuentan con mayor participación de usuarios de las tarjetas de crédito, y se concentra en primer lugar en Lima Metropolitana, con 62,72%, después al departamento de La Libertad, con un 5,30%, y finalmente, se encuentra Arequipa, con 4,89%”.

La tarjeta de crédito es una forma de financiamiento que se ha vuelto común en los peruanos, ya que es de fácil acceso y mayor rapidez, pero lo que los usuarios no han evaluado es que, es uno de los productos financieros más caros. Al no saber administrarlo muchas veces terminan endeudados o registrando morosidad en el sistema financiero afectando no solo su actual situación económica, sino que en el futuro acceder a un crédito será más complicado.

Se puede observar la manera en que las personas, a pesar de percibir ganancias mínimas, se arriesgan a contar con una tarjeta de crédito y hacer uso de la misma, sin tomar en cuenta que muchas veces se gasta más de lo que se gana; y posiblemente por el hecho de adoptar un estilo de vida más sofisticado. Si preguntáramos a alguien ¿cómo van sus finanzas personales? probablemente no sepa que responder pues tampoco se le hace familiar hablar de educación financiera, ya que no solo de manera local sino a nivel del país es un factor que no se ha desarrollado.

Los resultados de la prueba PISA que trataba acerca de Educación Financiera se dieron a conocer; y señalaron que el 51% de estudiantes peruanos que fueron evaluados se ubican en el nivel 2, puntaje calificado sumamente bajo en el desarrollo de competencias matemáticas y financieras. Cabe indicar que fue aplicada a estudiantes de colegios estatales del nivel secundario, el Perú se ubica en el penúltimo puesto de 14 países, con 403 puntos, debajo de Chile que muestra 432 puntos.

Respecto a las tarjetas de crédito, sostuvo que actualmente existen más de 100 tipos de tarjetas y un solo banco puede tener hasta 17 tarjetas. Este es producto de difícil comprensión para el usuario, especialmente al momento de elegir (Asociación de bancos del Perú, 2017).

El querer estar al mismo nivel de una persona de una diferente clase social, puede llevar a comprar y comprar cosas que finalmente no son necesarias. El tener muchas tarjetas de crédito resulta siendo una preocupación no solo por el hecho de no saber cómo pagar la deuda sino también porque constantemente se sienten atrapados por las tiendas y el marketing que usan las entidades financieras.

Notándose estar frente a una falta de educación financiera al no tener conocimiento sobre el manejo de nuestras finanzas, por ejemplo, tener una o varias tarjetas de crédito y no saber cuál es la fecha de corte o facturación ya es un grave error que probablemente lleve a perder dinero por no saber cuándo comprar y también cuando no hacerlo, para obtener más provecho al dinero plástico. Incluso descuidar la fecha límite de pago y generar cobros de más.

Las entidades financieras también participan en forma positiva a la falta de conocimiento sobre el manejo de dinero electrónico ya que lamentablemente al momento que se adquiere un producto financiero no se informa sobre los conceptos básicos que ayudan a utilizarlos mejor, lo que lleva a pensar que el fin solo es vender el producto y no mantenerlo en el tiempo.

Por lo que planteamos las siguientes preguntas:

¿Cuál es el nivel de cultura financiera de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018?

¿Cuál es la forma de financiamiento de las tarjetas de crédito de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018?

1.2.Trabajos Previos

Domínguez (2013) realizó un informe sobre:

Educación financiera para jóvenes, una visión introductoria de la universidad de Málaga donde presenta una acción formativa dirigida a una introducción en el ámbito financiero, como objetivo tiene incursionar a los estudiantes que hayan finalizado la etapa de la enseñanza secundaria obligatoria, para la adaptación a otros niveles educativos dentro de un esquema global de razonamiento.

Para incursionar con la educación financiera, no existe limitación de edades porque es necesario que los jóvenes conozcan, ya que pronto serán usuarios asimismo los adultos porque forman parte de ello, para poner en práctica existen una serie de ventajas. Por ello el presente trabajo busca plasmar aspectos básicos de una acción orientada a los jóvenes aportando conceptos básicos de una visión estandarizada y accedan a los productos financieros haciendo hincapié que no son suficientes dichos argumentos, en gran proporción serán entendidos a partir de quienes cursen o hayan culminado la educación secundaria (p.07).

El trabajo presentado es de ayuda para la propuesta de mejora que se va desarrollar más adelante en la investigación respecto a la inclusión financiera desde los más bajos niveles de educación en nuestro país.

Gómez (2011) menciona en su artículo:

Hace referencia a las ofertas indicando que están presentes en el paso del día, independientemente a ello, los consumidores ahora tienen más facilidades para comprar, las entidades financieras últimamente amplían más su abanico de financiamiento para el consumo, como también para facilidad en aprobación de tarjeta de crédito, siendo la razón fundamental que sustenta el consumo de las entidades de crédito.

El artículo presentado contribuye a la investigación ya que las entidades financieras aprueban de manera excesiva las líneas de crédito sin evaluar el perfil de los usuarios y muchos de ellos sin saberlo llegan a endeudar.

Tovar (2012) señala en su artículo:

Claves para que la tarjeta de crédito sea aliada de tu bolsillo, menciona el interés de muchos por adquirir una tarjeta de crédito, dejando ver que quienes ya cuentan con dinero electrónico tienen la versión positiva o negativa con la que se enfrentan ; así mismo define a las tarjetas como “un producto financiero en pleno auge, es muy importante que los usuarios tengan el más amplio conocimiento posible sobre cómo funciona el denominado dinero plástico” con el conocimiento y la información necesaria se podrá convertir en un aliado de su bolsillo y no en un problema.

El siguiente artículo corrobora con la investigación que los usuarios deben conocer sobre el producto financiero que van a adquirir en este caso las tarjetas de crédito que son parte de nuestro día a día.

Domínguez (2017) en su revista titulada los programas de educación financiera; hace mención en aspectos generales a la cultura financiera como variable con diferentes terminologías, así, por ejemplo: educación, alfabetización, cultura, capacidad, destreza, instrucción; por consecuencia una serie de vocablos unidos a financiera.

A su vez lo define como alfabetización o capacidad, que al desglosar sería definido como la capacidad de las personas para procesar información financiera, para concretar decisiones siendo conscientes de las causas y consecuencias que pueden venir sobre planificación financiera (p. 22).

La revista citada ayuda a entender de mejor manera una de las variables estudiadas la cultura financiera, explicando que no solo se trata de tener conocimientos financieros sino ponerlo en práctica en busca de nuestro bienestar.

Comisión Europea (2007) a su vez tuvo como objetivo establecer el nivel de educación financiera de los jóvenes de los primeros ciclos que cursan por materias empresariales y financieras en la cual concluye indicando que, la educación financiera comprende de tres aspectos muy importantes: el primero es adquirir conocimientos y comprensión en lo que respecta a finanzas; en segundo lugar, amplificar competencias en ese entorno, por último, que es el de ejercer un compromiso financiero.

La investigación presentada corrobora que la educación en temas financieros debe darse desde la educación básica, los jóvenes son los más cercanos a convertirse en futuros usuarios pero la labor de educar debe empezar antes.

Lucena y Repullo (2014) señala que, si bien se cree que la educación es necesaria para evaluar y tomar acciones libres e independientes, los contenidos de un simple conocimiento deberían ser más amplios, como que es una tarjeta de crédito y como usarla, retroalimentar la comprensión de conocimientos e ideas económicas más generales, sin embargo, no garantiza el éxito en las decisiones de inversión o de crédito, esto se olvida a menudo.

La investigación presentada aporta indicando que no basta con los conocimientos, estos debe ampliarse para que realmente sea de ayuda en la toma de decisiones con respecto a productos financieros.

Gómez y Echeverri (2016) realizaron un estudio sobre uso de efectivo y tarjetas crédito y débito en Colombia, el cual realizó un estudio sobre el pago con dinero en físico y el uso de las tarjetas de crédito, asimismo de débito, por lo cual utilizó un ejercicio probabilístico donde se puede reconocer los principales factores causantes de la alta demanda de cuentas de depósito y cuentas de crédito, haciendo la comparación con otros países, por otra parte se utilizó una encuesta, la que fue aplicada a 1417 personas utilizando varias características para poder encontrar el público a encuestar el cual concluyo que:

La característica más resaltante se muestra en el nivel de educación en los cuales se observa que quienes tienen mayor nivel educativo tienden a una probabilidad alta de demandar una cuenta de crédito. Finalmente, los autores llegaron a la deducción de que la utilización de efectivo ha disminuido en los últimos años, haciendo un recuento en años anteriores se especifica que empieza a reducirse desde la década de 1970, por consiguiente podemos resaltar que el efectivo aún sigue teniendo vigencia mayormente para realizar pagos de baja cuantía, por su rapidez y menos costo al realizar algún pago y su amplia aceptación, aunque el uso de tarjetas aún sigue siendo limitado por la poca facilidad al usarlo en comercios en su mayoría pequeños. En el ejercicio aplicado encontramos que dentro de las causas principales para demandar un crédito es a base de edad, credulidad en el sistema financiero, como también, se destaca lo que es el estatus en que se encuentra.

La investigación presentada muestra indicios de que las personas con mayor nivel de educación son las que solicitan los productos financieros, entendiendo que ellos se informan al adquirir cualquier producto.

Domínguez (2017) tuvo como finalidad en su revista:

Los programas de educación financiera, ofrecer una visión amplia de los aspectos básicos de los programas, con tres razones primordiales que explican la atención en dichos programas: la insuficiencia cultural en la población, la complejidad en los productos financieros y las ventajas importantes individuales y sociales de la cultura financiera entre la ciudadanía, así mismo los factores que conllevan al acceso a dicho mercado de la generación más joven, la aplicación de los programas parecían estar bien respaldados con seguimiento para dejarlos plasmados y mantenerlos en el tiempo, sin embargo llegaron a cuestionar la efectividad en algunos casos y en la tardía en las personas en ponerlo en práctica.

A su vez, en el ejercicio de la incorporación de la educación financiera de manera concreta a los programas de investigación económica se están permitiendo cuestiones hasta hace poco ausentes o desapercibidas en los modelos teóricos (pág., 20).

La investigación presentada evidencia las razones en las que debería sumarse esfuerzos para lograr una cultura financiera para ello más adelante se presentará la propuesta de mejora.

Raccanello y Herrer (2014) Hace mención que a mayor educación, los usuarios alcanzan mejor bienestar, al tener información del producto que deseen adquirir; además que existen algunas instituciones pertenecientes al gobierno mexicano, las cuales se han dedicado a promover la educación financiera, pero esto aún no es suficiente el cual concluye:

Porque lo que se busca es que dichos productos traigan beneficio a los usuarios, ya que la educación financiera se relaciona con el nivel socioeconómico que nos da la opción de medirlo según el conocimiento del individuo con ello podremos identificar las áreas más débiles que luego por parte de los gobiernos deben ser desarrolladas con políticas, que exijan a los bancos ser más transparentes por la situación de los usuarios.

Los autores llegaron a la conclusión que se desconoce conceptos esenciales para poder seleccionar y manejar un producto financiero; lo cual se asocia a un uso deficiente de los productos financieros formales, en vista de que en la mayoría se encuentra deficiencias nos dicen, que es necesario sensibilizar y capacitarlo a fin de que puedan aprovechar las ventajas, para el inicio de ello se podría empezar por la etapa escolar, asimismo acciones que lleguen a las personas vulnerables y se eviten de tomar decisiones erradas (p. 17).

La investigación presentada ayuda a plantear la hipótesis de que la cultura financiera incide en el financiamiento con tarjetas de crédito en los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo.

Ministerio de educación del Perú (2015) en el:

Programa para evaluación internacional de estudiantes (PISA) sobre educación financiera, la cual se aplica cada tres años a los jóvenes de 72 países, para medir la capacidad de los estudiantes que están finalizando su educación obligatoria; dicho programa se realiza cada tres años, con la finalidad de orientar las políticas educativas, la competencia de cada alumno para su desarrollo dentro y fuera de la escuela, así mismo elaborar tendencias a lo largo del tiempo, las cuales concluyeron que:

El resultado obtenido no está a favor de la calidad educativa, los estudiantes peruanos no cumplen con los conocimientos básicos requeridos, se demuestra en el resultado donde Perú se ubica en el penúltimo lugar, lo cual no contribuye positivamente para el futuro y no es de gusto pasable porque el nivel es demasiado bajo, en comparación a otros. Se concluyó que, a más alto nivel socioeconómico, mayor es el nivel de desempeño (p.73).

El programa presentado indica la realidad por la que atraviesa nuestro país en temas financieros lo que lleva a la realización de nuestra investigación y el desarrollo de la misma proponiendo un cambio para mejorarla.

Banco de la Nación (2017) planteó y puso en ejercicio el plan nacional de educación financiera, el bajo nivel de preparación financiera y falta de confianza en el sistema financiero, con el Grupo Técnico Temático busca desarrollar dicho plan para destinar una mejora de implementación efectiva en el Perú. se busca que la educación financiera venga a ser un factor clave, ya que se puede lograr la inversión o ahorro y encaminar a las instituciones financieras y personas a realizar y seguir presupuestos con personas capacitadas y un cambio de comportamiento en la población ya que gran parte suelen utilizar servicios y productos del sector informal, Para asegurarse que el plan sea efectivo utilizaron la estructura de la población socioeconómica, con el cual se pueda desarrollar el plan; consiguiendo datos que en año 2015, el 37% de las 31.1 millones de personas tenían 18 años de edad o menos, la pobreza en un 22% y 96% constituían las microempresas, lo cual indica que hay público a quien dirigirnos, concluyo que:

La educación es relevante para un amplio resultado nacional por ello se ha diseñado un plan para llegar a la población esto se logra mediante programas de capacitación lo cual empieza desde el área de recursos humanos a trabajadores, o también mediante alianzas estratégicas, mediante las cámaras de comercio que difunden información y oportunidades de recibir conferencias dirigidas a quienes buscan la administración de su dinero y necesitan conocer sus derechos y responsabilidad. (p, 16)

El programa presentado revela que hay una iniciativa por mejorar la educación financiera en nuestro país pero no logra concretarse porque tienen que estar involucradas más instituciones no solo públicas sino también privadas que trabajen en conjunto.

Castro (2014) en su investigación:

Influencia de la cultura financiera en los usuarios del banco de crédito del Perú de la ciudad de Chiclayo, en el uso de tarjetas de crédito, en el periodo enero – julio del 2015, busca determinar cuánto influye la cultura financiera en los usuarios del sistema financiero en el Banco de Crédito, para dicho estudio precisó la muestra la cual fue de 298 clientes, llegando a la conclusión que:

La cultura financiera aún sigue siendo escasa, ya que tenemos población que tiene conocimientos básicos, pero que no se ponen en prácticas, lo cual se ve reflejados en la práctica ya que no tienen la costumbre implantada empezando por su inadecuada distribución de su plata, afectado así sus finanzas personales concluyendo con gastos no reinyectados colocándose en la cartera de morosidad sin tener fundamento adecuado para dicha situación (P.92).

La investigación presentada indica la relación de la cultura financiera con el uso de tarjetas de crédito lo que va a corroborar nuestra investigación indicando que la cultura financiera aún sigue siendo escasa.

Verde (2016) en su tesis:

Educación financiera y su relación con el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito del BCP, agencia Lima cercado, de acuerdo al objetivo planteado en el cual busca especificar la relación que existe a través de la variable educación financiera y nivel de deuda en los tarjetahabientes del BCP.

El estadístico que fue utilizado con los 259 clientes que utilizan tarjetas de crédito arrojó que la correlación es media, comprobando de esa manera la veracidad de la hipótesis, en la cual afirma que existe relación en las variables educación financiera y el nivel de deuda. Es significativo que los clientes del BCP cuiden su credibilidad financiera frente a las entidades financieras a fin de evitar contraer deudas impagables. (p, 35).

La investigación presentada indica la relación de la educación financiera con el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito lo que va a corroborar nuestra investigación, en cuanto al nivel de conocimiento que deben tener los usuarios al momento de usar una tarjeta de crédito.

Córdoba (2013) realizó un estudio sobre:

Influencia del uso de tarjetas de crédito en las compras de alimentos en los supermercados de Trujillo, busca dar soluciones y recomendaciones a las personas que desmesuradamente hacen compras innecesarias cuyo objetivo fue analizar la influencia del uso de las tarjetas de crédito sobre las compras de alimentos en los supermercados de Trujillo para la obtención de información y ayuda para determinar los objetivos e hipótesis se aplicó una encuesta que llevo a la siguiente conclusión:

Las tarjetas de crédito están influenciando significativamente en cuanto a la compra de alimentos, a medida que aparecieron las tarjetas de crédito, las personas están accediendo más a éstas por la facilidad de pago y ofertas que ofrecen diferentes establecimientos (p. 80).

La investigación presentada evidencia que las personas tienen una tarjeta de crédito y la usan de manera desmedida incluso haciendo uso de ella para compras de consumo de primera necesidad como la alimentación, lo que es indebido hacer por los intereses que una tarjeta de crédito carga.

Aguilar & Ortiz (2013) plantearon el diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas, en el periodo 2013 de la Universidad Técnica Particular de Loja – Ecuador, planea como objetivo diseñar programas en el cual se proporcione información específica de temas financiero, logrando de dicho modo construir una cultura financiera sólida, así mismo fortalecer el desarrollo profesional de los estudiantes, en la mencionada investigación se llegó a la siguiente conclusión:

Los niveles de educación y cultura financiera de los estudiantes de la titulación son bajos y medios por lo que es posible implementar un programa para fortalecer los niveles de conocimiento y entendimiento financiero. (p. 68).

La investigación presentada aporta a nuestro estudio que a pesar de los esfuerzos que se hace por educar a los estudiantes universitarios no se logra con éxito, y se reitera que la educación debe ser desde los primeros niveles.

1.3. Teorías relacionadas al tema

El propósito para realizar el proyecto es conocer la incidencia de la cultura financiera que tienen los usuarios respecto al financiamiento con tarjetas de crédito de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en año presente. Como inicio a la ejecución del proyecto, se cree conveniente aclarar ciertos términos, en lo que respecta a las variables de investigación.

1.3.1. Cultura Financiera

De acuerdo a la Superintendencia de Bancos de Guatemala (2018) “sostiene que la cultura financiera es el medio por el cual se adquieren conocimientos en lo que respecta a finanzas incrementando ciertas competencias para que se tomen convenientes decisiones e incrementar el grado de bienestar personal y familiar” (párr.2).

Hospido y Villanueva (2016) en su revista:

Los programas de educación financiera, mencionan que cultura financiera está orientada a la adquisición de una mejora del bienestar individual ante el mundo financiero siendo útil cuando se “confirma que el nivel de riqueza y de deuda de los hogares, así como la composición de sus carteras, varía de manera de acuerdo al grado de conocimiento financiero”. Finalizando al momento de analizar tales diferencias resulta importante el nivel de obligaciones económicas con el nivel de riqueza, están asociados positivamente con el grado de instrucción financiera. Como también quienes disponen de categoría alta de dinero optan por una asesoría sobre financiamiento personal lo cual tiene equilibrio con el grado de conocimiento financiero sobre las mismas (p. 40)

Ramírez (2015) tuvo como objetivo en su investigación:

Conocer el impacto que tiene el manejo inadecuado de las tarjetas de crédito en la economía de los hogares colombianos, su diseño de estudio es descriptivo, en los resultados se evidencia que el mayor porcentaje de personas que acuden a solicitar un crédito aplican para tarjetas de crédito, ya son accesibles por su perfil, como la edad que es de 18 años a más o la antigüedad de tiempo trabajando e ingresos con remuneración básica, así mismo cabe recalcar que en su mayoría la línea de crédito es mucho menor a la de un préstamo, por otra parte el mal uso parte desde la adquisición de la tarjeta porque surgen gastos impulsivos o innecesarios, descomponiendo de esa manera la economía en los hogares ya que las cuotas a pagar excede el ingreso.

Encuesta financiera del Perú (2011) señala que:

La cultura financiera es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que permite a la población gestionar sus finanzas personales. Un buen nivel de cultura financiera facilita el acceso a mayor y mejor información sobre productos financieros y permite un mejor control del presupuesto personal y familiar.

Ramírez (2011) en su artículo concepto sobre cultura financiera hace mención que en el momento actual es más importante que en épocas pasadas debido al entorno en el que oscila la sociedad, contando con un acelerado crecimiento de mercados financieros lo cual permitirá a las personas contar con un buen entendimiento al funcionamiento complejo del mundo económico y financiero como también llegar a adoptar y manejar según la importancia que tiene en nuestra vida otorgando la confianza que da el conocimientos en la toma de decisiones (p. 05).

Lusardi (2014) Hace mención en su revista de literatura económica, la importancia de la educación financiera “al igual que no era posible vivir en una sociedad industrializada sin saber leer ni escribir, tampoco es posible vivir en el mundo de hoy sin estar instruido financieramente”. Actualmente es fácil asimilar dicha declaración pero cuán difícil es perseguir ese perfil que se necesita en la sociedad actual.

Eyzaguirre (2016) hace mención que la cultura financiera ha sido creada en función al ámbito en el que una persona se desenvuelve, desde la posición socioeconómica en la que se encuentra, la forma de pensar y actuar que tiene, como también las experiencias financieras en las que se ha incurrido. La cultura financiera siempre será responsabilidad de cada individuo, puesto que las personas son las que toman la decisión y deben tener claro algunos de los conceptos básicos del sistema financiero (párr. 1).

Según la Bolsa y Mercados Españoles (2015) precisa que: “La cultura financiera favorece en la toma de decisiones económicas bien sustentadas, sin embargo, la educación financiera es una técnica muy eficaz, ya que resguarda a los inversores y ahorradores, manteniendo o aumentando la solidez” (párr. 4)

1.3.1.1. Conocimientos financieros

Hospido & Villanueva (2016) indican que:

“El conocimiento financiero es una combinación de la conciencia, el conocimiento, la habilidad, la actitud y la conducta necesarias para tomar decisiones financieras sólidas y finalmente lograr el bienestar económico individual”.

Garay (2016) precisa que:

“Las personas deberán priorizar sus necesidades, haciendo uso de sus recursos económicos de la manera más eficiente. Por eso, tener un conocimiento financiero es muy importante. En efecto, las personas deberían aprender a administrar su dinero y realizar sus presupuestos, como parte fundamental de su vida.”

1.3.1.1.1. Políticas Crediticias

1.3.1.1.1.1. Hoja de resumen y contratación

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2016) detalla información específica respecto al valor mínimo del monto crediticio y las condiciones que lleva consigo, asimismo los tarifarios, beneficios, gastos, comisiones, como también conceptos que se sujetarán por incumplimiento, en tal caso los seguros, pagos, facturación, tributos, tasa de interés, pagos anticipados, orden de imputación de pago, pagos en exceso, y demás información, que por supuesto es muy importante que se haga conocer a los clientes al instante en que adquiere una tarjeta de crédito (párr. 1).

1.3.1.1.1.2. Tarjetas adicionales

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2016) indica que:

Son solicitadas por parte de un tercero, bajo el compromiso del titular de la línea crediticia, con el objetivo de que pueda hacer uso del crédito concedido, como también en el caso contrario, ya que la persona que otorga la responsabilidad puede hacer uso de la misma, o mejor dicho, de acuerdo a lo que se pacta en el contrato realizado respecto a la tarjeta de crédito (párr. 1).

1.3.1.1.2. Costos de la Tarjeta de crédito

1.3.1.1.2.1. Tasas e intereses

1.3.1.1.2.1.1. Tasa Efectiva Anual (TEA)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2012) prescribe diciendo:

La tasa de interés efectivo se efectúa anualmente, siendo el porcentaje de interés que se cobrará en una entidad financiera por la línea de crédito que solicites; mientras más bajo sea el porcentaje, te cobrarán menos. Se debe tener en cuenta al momento de hacer adquisiciones de productos con la tarjeta de crédito, la capacidad de pago que se tiene, en lo que respecta al mes siguiente y de la misma manera en las cuotas que se tienen a futuro (párr. 1).

1.3.1.1.2.1.2. Tasa De Costo Efectiva Anual (TCEA)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2012) Mencionó:

Es la tasa que accede a igualar el importe vigente de todas las cuotas que se tenga con el dinero que evidentemente haya sido solicitado y obtenido en el préstamo. Para el presente cálculo también se tomarán las cuotas que abarcan, los intereses, asimismo las comisiones, agregando los gastos, de acuerdo a lo que se pacta, serán pasados al usuario, de igual modo están incorporados los seguros en caso que se trate de préstamos de consumo o casos de garantía de inmueble. Las cancelaciones de servicios por terceros, que son pagados por el usuario, asimismo los tributos aplicables, no se incluirán para el cálculo crediticio (párr. 1).

Crediscotia (2017) indica que:

La Tasa de Costo Efectivo Anual, conocida de igual forma como TCEA es la tasa que posibilita conocer cuál será el costo total que deberá cancelar el usuario. fué constituida por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP con ello los clientes podrán examinar y escoger la institución financiera que más le convenga. La TCEA, es el cálculo anual, en él se incluyen las cuotas, el capital, las comisiones, los intereses, y los gastos, de acuerdo a lo que se ha pactado con los tarjetahabientes (párr. 1).

1.3.1.1.2.1.3. Interés acumulado de compras

Financiera Uno (2017) menciona que:

El presente interés se calcula cada día contando desde el día siguiente en la cual se fijó el corte más cercano, también el día cuando el usuario ejecuta el pago de la deuda revolving. El importe de interés por las compras es cargado en la fecha posterior de la facturación, en el caso que el cliente no pague en fecha límite, como también si el pago es realizado a tiempo será eximido del cobro (párr. 1).

1.3.1.1.2.1.4. Interés diferido

Financiera Uno (2017) detalla:

El interés diferido se refiere a los pagos revolving calculados entre la fecha de negociación y el momento de corte más cercano, añadidos con los intereses reunidos por compras, se graba en la facturación posterior que se tenga, en caso el usuario incumpla la deuda correspondiente, en la fecha que se vence. En caso contrario, se exime del cobro (párr. 1).

1.3.1.1.2.1.5. Interés Revolving de Disposición de Efectivo

Financiera Uno (2017) menciona que: “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” (párr. 1).

1.3.1.1.2.1.6. Comisiones y Gastos

Peralta (2015) afirma que:

Las comisiones y gastos son determinados por según el artículo 9° de la presente ley, se genera cuando hacemos uso de cajeros que no son los que corresponden a nuestro banco. Detallando que es compensada por una acción o servicios complementarios a las operaciones contratadas por los tarjetahabientes, que fueron previamente acordados por parte de la entidad. Los desembolsos son costos operativos a los servicios adicionales de operaciones estipuladas, convenientemente renombrados en el cual incide la empresa con terceros por cuenta del cliente pudiendo ser trasladados al mismo propietario, de acuerdo a lo que se haya establecido en el contrato respectivo (párr. 1).

1.3.1.1.2.1.7. Comisión por Retiro de Efectivo

Interbank (2017): “Es aquel préstamo que se adquiere a partir de un porcentaje de la línea crediticia de la tarjeta de crédito” (párr. 1).

1.3.1.1.2.1.8. Membresía

Peralta (2015) afirma que:

Es una cantidad específica que es cobrada una vez por año a todos los poseedores de una tarjeta de crédito por el hecho de tener la tarjeta este gasto también puede revertirse y pedirse al banco que nos lo devuelva cada banco tiene sus requisitos para esta devolución (párr. 1).

1.3.1.1.2.1.9. Penalidad por Atraso

Crediscotia (2017) menciona que: “Se aplica en intervalos de 30 días a partir del vencimiento de la deuda, para todos los productos obtenidos por las tarjetas de crédito y se carga cada 30 días en el estado de cuenta pertinente” (párr. 1).

1.3.1.1.2.1.10. Desgravamen

Peralta (2015) indica que: “Es lo que cobra el banco por si en algún momento el propietario de fallese y no termina de pagar la deuda” (párr. 1).

1.3.1.1.2.1.11. Reposición de Tarjeta de Crédito

Interbank (2017) informa que: “Se cobra cada vez que se solicita la emisión de una nueva tarjeta de crédito (titular y/o adicional) por pérdida, robo o deterioro” (párr. 1).

1.3.1.2. Prácticas Financieras

1.3.1.2.1. Plazo de Financiamiento

1.3.1.2.1.1. Saldo Revolvente

Financiera Uno (2013) menciona que:

El sistema es uno de los matices que permite realizar compras con total disposición de obtención, asimismo con facilidad de poder efectuar cada fecha de vencimiento una cuota mínima incluyendo capital distribuyéndolo en diferentes cuotas, sustrayendo de esa manera el pago a una cuota intereses cuotas revolvente lo que normalmente se exige en el mes para evitar convertir a los usuarios en morosos , si tiene saldo cero antes de realizar esta puede ser considerada como pago en efectivo, siempre y cuando se cancelen en la fecha de facturación (párr. 1).

1.3.1.2.1.2. Saldo en Cuotas

Financiera Uno (2013) recalca que:

Dicha cuota se genera cuando el usuario solicita realizar el pago de su deuda en cuotas, llamadas fijas las cuales añaden interés más capital, dicha compra es posible financiarlo a partir de la segunda cuota en adelante hasta la cuota 36, el llamado interés será aplicado según la clase de producto o políticas establecidas por la financiera (párr. 1).

1.3.1.2.2. Estado de Cuenta

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2016): El estado de cuenta (EECC) es un documento que emiten las entidades financieras indicando los cargos y abonos realizados en el período de facturación. La información que contienen los estados de cuenta son:

Tiempo del EECC.

Nombre del establecimiento, fecha y monto de las transacciones realizadas en el tiempo.

Fecha ultima de pago y monto a pagar.

Monto de los intereses, tasas de interés.

Comisiones y gastos generados.

Pagos realizados durante el tiempo facturado, además de la fecha y monto.

Saldo deudor a la fecha.

Disponibilidad de línea de crédito.

Fecha en la que se cobrara la membresía.

Las entidades financieras podrán dar a elegir a los usuarios si desean el envío de EECC de manera física o virtual. Solo se podrá cobrar por el envío de EECC si el cliente decide que el envío sea físico sino este es completamente gratuito.

Si fuera el caso que el usuario no recibe el estado de cuenta, tendrán derecho a solicitarlo, dicha empresa hará entrega de una copia conforme a las condiciones establecidas en el contrato; las empresas deben entregar los estados de cuenta con una anticipación mínima de 5 días hábiles antes a la fecha límite de pago. Asimismo, cabe mencionar que el cliente no queda exonerado del pago cuando no reciba su estado de cuenta de mes correspondiente. La obligación del envío regular de estado de cuenta cesa en caso transcurran cuatro meses seguidos sin que el cliente cumpla con sus pagos (párr. 5).

1.3.1.2.2.1. Fecha de Pago

1.3.1.2.2.1.1. Fecha de Vencimiento

Asociación de Bancos del Perú (2016) sostiene que: “Día hasta el cual se puede cancelar la deuda sin que sean cobrados los intereses pasado la fecha podrá ser cancelada, pero con un interés sobre su deuda” (párr. 1).

1.3.1.2.2.1.2. Pago Total y Pago Mínimo

Asociación de Bancos del Perú (2016) enuncia que:

Si bien no será indispensable cancelar la totalidad de tus compras o consumos realizados durante un mes a la empresa emisora (pago total), ésta te requerirá que efectúes al menos un pago mínimo y te cobrará intereses por el saldo impago. Los intereses suelen ser los más caros entre todas las financiaciones (párr. 1).

1.3.1.2.2.1.3. Fecha de Facturación o Corte

Asociación de Bancos del Perú (2016) señala que: “Fecha en la cual el periodo mensual ha culminado, por lo tanto, los consumos realizados hasta el momento serán tomados en cuenta para ser cobrados” (párr. 1).

1.3.1.2.2.1.4. Línea de Crédito

Fernández (2016) en su libro dice que: “Es un acuerdo entre un banco y el prestamista para conceder el crédito por una cantidad determinada, a su vez existe un límite para compras que está ligado al crédito que contiene la tarjeta, lo cual es determinado a través de una evaluación” (párr. 1).

1.3.1.2.3. Tipos de Tarjeta de Crédito

Fernández (2016) en su libro: En Argentina las tarjetas de crédito tienen aparición en los años 60, siendo la tarjeta city card que actualmente ya no se usa, a su vez fueron incorporando cada vez con mayor frecuencia, llegando a ser uno de los países con más tarjetas en circulación y frente al comercio latinoamericano (p. 5).

1.3.1.2.3.1. Tipo de Titular

1.3.1.2.3.1.1. Las Tarjetas Individuales

El titular la tarjeta es la única persona autorizada para usar la tarjeta de crédito, y estas son intransferibles y personales.

1.3.1.2.3.1.2. Las Tarjetas Corporativas o Empresariales

El titular autorizado es el empleado y estas tarjetas sirven para los requerimientos de la empresa y es la empresa quien está sujeta al crédito.

1.3.1.2.3.1.3. Las Tarjetas Industriales

Aseguran las transacciones de compras que las empresas hacen a proveedores.

1.3.1.2.3.2. Funcionalidad del Producto

1.3.1.2.3.2.1. La Tarjeta de Compra

Sustituye el efectivo cuando vence el resumen de cuenta y se cancela la totalidad de la compra esta es una operación transitoria.

1.3.1.2.3.2.2. La tarjeta de Compra y Crédito

Además de pagar los consumos el titular tiene la opción de pagar parte de esta es decir el pago mínimo y puede pagar el resto según las políticas de la entidad.

1.3.1.2.3.2.3. La Tarjeta Múltiple

A las compras y crédito posibilitando el uso de cajeros ATM y otros medios electrónicos pudiendo usar la tarjeta para retirar efectivo.

1.3.1.2.3.3. Cobertura Geográfica

1.3.1.2.3.3.1. Las Tarjetas Internacionales

Permiten el uso en los lugares que la marca de cada tarjeta lo permita. En el Perú tenemos a Visa, Mastercard y American Express.

1.3.1.2.3.3.2. Las Tarjetas Nacionales

Operan en territorio nacional.

1.3.2. Financiamiento con Tarjetas de Crédito

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2013) afirma que:

En el Perú las tarjetas de crédito vienen funcionando según la resolución N° 6523 – 2013 Lima, en el 30 del mes 10 de 2013 de la Superintendente de Banca y Seguros, tomando en cuenta el artículo 221° de la ley 26702 en la cual se faculta a las empresas del sector financiero u otras entidades dedicadas a diferentes rubros, pero están permitidas a otorgar y administrar, el dinero plástico como son crédito y débito.

La tarjeta como tal es considerada como un instrumento que admite al titular la utilización del crédito dado para la compra de bienes y servicios, dicha conexión es desde el contrato que se realiza entre la empresa que hace el papel de emisor y el titular que son los usuarios. Los cuales realizan operaciones con facultad de ambos llegando a otorgar una línea de crédito al usuario.

Dicha tarjeta al estar en manos del usuario, podrá ser utilizada en establecimientos donde le sean permitidos que pueda adquirir bienes o servicio, toda operación y movimiento será considerando los límites y condiciones pactados en el momento de firmar el contrato, que es donde el cliente está obligado a pagar el importe de sus cuentas, considerando todo lo demás estipulado en el contrato.

Benavides (2016) En su tesis señala que:

La tarjeta de crédito se trata de un instrumento financiero mediante el cual, el emisor le otorga una línea de crédito que será usada mediante la tarjeta con la que podrá realizar compras en distintos establecimientos llegando a la conclusión:

Hoy en día la tecnología avanza con pasos agigantados y es la que ha permitido e impulsado el desarrollo de comprar productos de manera virtual para lo cual ya no necesitan presencia física de la tarjeta ni del usuario, sino que basta con una comunicación y confianza del lugar donde colocaran su clave para el próximo efecto de una compra o cualquier transacción, o existen normas que regule estos procedimientos, solo con la normativa de campo civil podríamos estar solucionando o previniendo los posibles conflictos que pueden originarse en estas relaciones (p. 105).

Sandoval (2010) dice que:

La tarjeta en la nueva modalidad de otorgar un crédito por parte de la entidad emisora al sujeto titular si este cumple con los requisitos pactando así y dejando abierta una línea directa en los bancos mediante el contrato. Será empleado para compras de productos o servicios que efectúen los establecimientos afiliados, constituyendo una operación comercial de carácter bancario para lograrlo el emisor debe ser un banco o entidad financiera autorizada para operar dicho sistema (párr. 1).

Cooperativa Comunitaria Latina de Crédito (2016) indica que:

Una tarjeta es un instrumento cómodo que le permite comprar cosas o servicios y pagarlos en promedio de un mes por lo general, asimismo si el usuario paga algo usando crédito estaría contrayendo una deuda con la empresa que le emitió el crédito, llegando de esa manera a la finalidad de la empresa, lo que favorecería al usuario es que no tendrá que disponer el efectivo de pagarlo en ese momento sino que será después de una mes que podrá pagar la misma cantidad que gasto sin generar ningún pago de interés, asimismo, si el tarjetahabiente opta por dejar pasar la fecha del pago sin cancelar tendrá que asumir el pago de los llamados intereses. Por ello si usa de manera adecuada su tarjeta de crédito siguiendo las reglas que se exigen podrá aprovechar las oportunidades que se le otorgan (párr. 1).

La Superintendencia de Banca Seguro y AFP (2016) detalla que:

El dinero plástico es hoy en día un medio de pago contenido en un objeto de plástico de tamaño carnet que contiene una banda magnética y un chip que hace poco se ha implementado, para más facilidad, con el cual el titular puede realizar sus operaciones que cree conveniente o necesarias como usualmente es usado para adquirir bienes y servicios con pagos a futuro. La tarjeta no es transferible, por ello es por ello que si el usuario no lo desea puede anularla o tiene opción también de obtener otra línea a nombre de alguien otra persona siempre y cuando continúe siendo titular de dicha línea su vigencia es no mayor de 5 años. El titular siempre será responsable de las operaciones efectuadas con dicha línea, por ende, las deudas contraídas estarán a su nombre, como también los cargos aplicados según el tipo de línea cumpliendo lo establecido en el contrato” (párr. 1).

Vera, B (2005) hace mención en su Artículo:

El crédito ya no produce miedo, el crédito ya no produce miento, al financiamiento indicando que los gastos en cada persona han aumentado, “el consumidor no ha tenido aumento de salario, ni tampoco que nos ni tampoco que los precios disminuyeron, sino que las opciones de pago se han hecho mucho más accesible y las tasas de interés bajaron” sin preocupación, pero con el apoyo del sistema financiero.

1.3.2.1. Evaluación de problemas financieros

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2016) informa que:

Las personas partícipes del sistema financiero, cuentan con un historial de comportamiento de pagos e impagos realizados. El historial de crédito es usado como instrumento para evaluar la capacidad de pago que tiene un solicitante de línea de crédito ya que constata exactamente la condición en el cual se encuentra la persona y proyecta al comportamiento futuro, ayudando así a tomar optimas decisiones para con la entidad financiera (párr. 1).

1.3.2.1.1. Refinanciación

Crediscotia (2017) en su revista:

Se considera un crédito refinanciado a un financiamiento que implica cambiar los términos de contrato, dicho de otro modo, es reemplazar una deuda existente por otra deuda, pero con diferentes términos, para proceder a este acto deben estar de acuerdo las dos partes no está permitido realizarlo unilateralmente, la refinanciación es una alternativa para ajustar la sobrecarga que está generando el pago de una deuda la cual se encuentra por sobre su bolsillo del usuario (párr. 1).

La refinanciación es sustentada por reporte detallando el crédito, que fue emitido por alguna financiera, dicho proceso se realiza con la verificación de la documentación, asimismo evaluar la capacidad con que cuenta el usuario para el pago, que en su mayoría ya no pueden hacer frente a sus obligaciones, en el momento del contrato se observa donde se ubica su clasificación cuando solicitan el financiamiento o reprogramación, los cuales pasarían a la clasificación de riesgo normal, a su vez estos deberán ser colocados en la relación de clientes con problemas potenciales (párr. 5).

1.3.2.1.2. Reprogramación.

En su página la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2016) detalla que: “Se concede por la modificación de su plan de cuotas pero que no tienen que ver con un imprevisto de pagos” (párr. 1).

1.3.2.1.3. Clasificación de deuda

1.3.2.1.3.1. Central de riesgo

Según Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2016): Es un detalle de usuarios o llamada también base de datos, donde es factible encontrar información de deudores de las entidades de tal manera que se puede visualizar detalles importantes como datos demográficos, pagos de obligaciones de crédito, registros con deudas incobrables y otros.

En el país se cuenta con dos tipos de centrales de riesgos como son; la SBS y centrales privadas de información de riesgos, las cuales tiene un ajuste específico, a su vez procedimientos especiales que permiten a los titulares de la línea tener información de protección y exigencia de sus derechos como usuarios.

Para la SBS, el deudor de un crédito, de consumo (revolvente y no revolvente) e hipotecario se clasifica, según su nivel de retraso contado en días calendario como son:

1.3.2.1.3.1.1. Categoría Normal (0)

Si el deudor está cumpliendo de manera puntual con el pago de su crédito o máximo se retrasó 8 días calendario.

1.3.2.1.3.1.2. Categoría con Problemas Potenciales (1)

Si el insolvente cuenta con retraso de 9 a 30 días calendario pasados de su fecha establecida.

1.3.2.1.3.1.3. Categoría Deficiente (2)

Si el deudor tiene un retraso de 31 a 60 días calendario con el pago de su crédito.

1.3.2.1.3.1.4. Categoría Dudosa (3)

Si el deudor tiene un retraso de 61 a 120 días calendario con el pago de su crédito.

1.3.2.1.3.1.5. Categoría de Pérdida (4)

Si el deudor tiene más de 120 días calendario con el pago de su crédito.

1.3.2.1.3.1.6. Consideraciones para un buen Historial Crediticio

En primer lugar, se debe pagar de manera puntual las deudas, evitando así ser reportado con morosidad en la central de riesgos, planear pagar las deudas en días que cuentes con liquidez, como es el caso del pago del sueldos, si los pagos de la deuda le resultan difíciles acérquese a la entidad financiera a solicitar una reprogramación o refinanciación y finalmente consultar su reporte de la Central de Riesgos y gratis en las oficinas de la SBS dos veces al año, y en el aplicativo de la web de la SBS.

1.3.2.2. Operaciones con tarjeta de crédito

La Superintendencia de Banca y Seguros y AFP (2016) menciona que: El titular puede obtener un servicio o bienes en establecimientos afiliados o hacer otros pagos permitidos por el emisor, por ejemplo, disposición de efectivo o de compras en el extranjero u otros servicios asociados, siempre y cuando el titular no haya pedido suprimir estas opciones.

1.3.2.2.1. Hábitos de uso de la tarjeta de crédito

1.3.2.2.1.1. Compras de Productos o Servicios

Es el uso más frecuente, es preferible usarla para compras de mayor valor y poco frecuente, con ello será más factible no gastar todo tu presupuesto del mes en una sola compra que por ende se puede pagar en cuotas de acuerdo a los que dice el usuario.

1.3.2.2.1.2. Disposición de Efectivo

Fernández (2016) explica que:

Consta en el dinero plástico y sus características físicas, dicho objeto incluye una banda magnética que precisa el reconocimiento del titular, posibilitando el acceso al sistema financiero desde un medio electrónico. Dicha tarjeta que proporciona el emisor, habilita al titular poder efectuar compras en lugares diversos o también establecimientos afiliados. En su mayoría las tarjetas de crédito ayudan que el usuario obtenga dinero en efectivo, ya sea en la oficina de la entidad financiera como también por el cajero automático (párr. 1).

1.3.2.2.1.3. Traslado de Deuda

“Es donde se puede pagar la deuda que se tiene en un tipo de tarjeta con otra tarjeta que cobre menos intereses, la entidad no se hace cargo de algún fallo que haya en dicho proceso”.

1.3.2.2.2. Frecuencia de Uso

“Es la cantidad de veces que los usuarios, mediante la tarjeta satisfacen sus necesidades o también sustituyen las de otros, utilizando así el dinero pastico en tiempos establecidos por los mismos”.

1.3.2.2.2.1. Promedio en Consumo

“El dinero plástico está dirigido para obtener productos con posibilidad de cancelar después, cada vez se incrementa la cantidad de personas que participan en diferentes entidades financieras adquiriendo tarjetas de crédito”.

1.3.2.3.Modalidades de Pago

1.3.2.3.1. Pago Total

Según Compara bien (2016): “Esto equivale a pagar la deuda total, influyendo gastos y comisiones, sin recargarte interés adicional”.

1.3.2.3.2. Pago Mínimo

Según Compara Bien (2016): “Significa pagar 1/36 cuotas, de la totalidad de la deuda en revolvente además de las cuotas programadas del mes incluyendo gastos, comisiones, sobregiros si hubiese. Esto no implica eludir el pago y se puede utilizar la tarjeta” (párr. 1).

1.4. Formulación del Problema

¿La cultura financiera incide en el financiamiento con tarjetas de crédito de los usuarios de los principales bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018?

1.5. Justificación del estudio

De acuerdo al argumento de justificación mencionando por Hernández, Fernández y Baptista (2016) las pautas para la justificación de la investigación son:

1.5.1. Conveniencia

El proyecto es conveniente porque se conocerá la forma de financiamiento con tarjetas de crédito de los usuarios de los principales bancos de la ciudad de Trujillo respecto a la cultura financiera de cada uno e identificar los temas de mayor incidencia y poder contribuir a una mejor cultura financiera.

1.5.2. Relevancia social

Si el resultado es positivo se beneficiarán no solo los usuarios de tarjetas de crédito sino también los principales bancos; los usuarios porque sí comprenden la importancia de tener una cultura financiera podrán obtener mejores beneficios al usar las tarjetas de crédito, los principales bancos al tener clientes más educados. Por otro lado, tener habitantes educados financieramente nos hace un país más estable económicamente.

1.5.3. Implicancias prácticas

Si se entiende la importancia de la cultura financiera para el financiamiento con tarjetas crédito incluso para otros financiamientos le pondríamos fin a muchos de nuestros problemas, por ejemplo, las deudas impagables o esa financiación para la casa o auto de nuestros sueños.

1.6. Hipótesis

La cultura financiera incide en el financiamiento con tarjetas de crédito en los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

1.7.Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la incidencia de la cultura financiera en el financiamiento con tarjetas de crédito por parte de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

1.7.2. Objetivos específicos

O_1 : Conocer el nivel de cultura financiera de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

O_2 : Conocer el nivel de financiamiento con tarjetas de crédito de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

O_3 : Elaborar un plan de mejora sobre el manejo de los conceptos básicos de la cultura financiera.

II. MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación:

2.1.1. No experimental

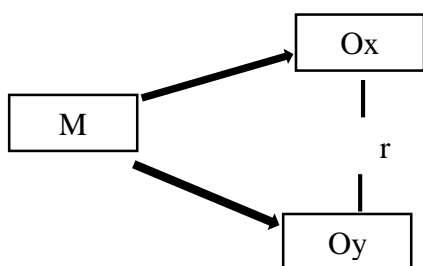
Hernández et al. (2003) señala lo siguiente: “Es aquella donde no se operan las variables, simplemente se espera que pasen situaciones no provocadas por quienes la realizan, ya que no tienen control ni autoridad sobre las variables a analizar (p. 152)

2.1.2. Transversal

Hernández et al. (2003) señala lo siguiente: “Dicho diseño es referido, cuando los datos son recogidos en un solo momento, su finalidad es especificar las variables y su incidencia e interrelación en un periodo de tiempo específico (p. 154)

2.1.3. Correlacional

Hernández et al. (2003) señala lo siguiente: Hace mención a la investigación que imposibilita maniobrar las variables de estudio, porque la causalidad ya existe, siendo el investigador quien dirige el estudio, el cual muestra las causas y efectos que ya ocurrieron de manera natural o suceden en el procedimiento del proyecto, dejando a la vista el resultado para su reporte (p.158)



Dónde:

- M = Muestra de estudio
- Ox = Cultura Financiera
- Oy = Financiamiento con Tarjetas de Crédito
- r = Relación entre las variables

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables

El presente proyecto de investigación muestra las siguientes variables de estudio:

Variable 1: Cultura Financiera

Variable 2: Financiamiento con Tarjetas de Crédito

2.2.2. Operacionalización

Tabla N° 1: *Matriz de operacionalización de las variables: Cultura Financiera y Financiamiento con Tarjetas de Crédito*

Variab les	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Cultura Financiera	De acuerdo a la Superintendencia de Bancos de Guatemala (2018) “sostiene que la cultura financiera es el medio por el cual se adquieren conocimientos en lo que respecta a finanzas incrementando ciertas competencias para que se tomen convenientes decisiones e incrementar el grado de bienestar personal y familiar”	El instrumento que usaremos será el cuestionario y la técnica a utilizar para recoger la información será una encuesta, que se aplicará a los clientes de los principales bancos de la ciudad de Trujillo.	Conocimientos Financieros	Políticas Crediticias	Ordinal
				Costos de la Tarjeta de Crédito	
			Prácticas Financieras	Plazo del Financiamiento	
				Estado de Cuenta	
				Tipos de Tarjeta de Crédito	
Financiamiento con Tarjetas de Crédito	La Superintendente de Banca, Seguros y AFP (2013) “La tarjeta de crédito es considerada como un instrumento que admite al titular la utilización del crédito dado para la compra de bienes y servicios, dicha conexión es desde el contrato que se realiza entre la empresa que hace el papel de emisor y el titular que son los usuarios”.	El instrumento que usaremos será el cuestionario y la técnica a utilizar para recoger la información será una encuesta, que se aplicará a los clientes de los principales bancos de la ciudad de Trujillo.	Evaluación de problemas Financieros	Historial Crediticio	Ordinal
			Operaciones con tarjeta de crédito	Hábitos de Uso de la Tarjeta de Crédito	
				Frecuencia de Uso	
			Modalidades de Pago	Pago Total	
				Pago Mínimo	

Nota: Dimensiones según La Superintendencia de Bancos de Guatemala (2018), La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2013)

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

La población estuvo conformada por los habitantes de Trujillo, usuarios de los principales Bancos de la Ciudad de Trujillo que cuenten con una tarjeta de crédito. Para efectuar el estudio, vamos a considerar al público objetivo como una población finita (N). La población total de personas con tarjeta de crédito en el departamento de la Libertad son 167 184 personas según Sentinel al año 2016. Considerando además lo siguiente datos:

$$Z= 1,96$$

$$P= 0,5$$

$$Q= 0,5$$

$$E= 0,05$$

$$N= 167\ 184$$

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N - 1) * E^2 + Z^2 * pq} =$$

$$n = \frac{167184 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{(167184 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 383,28$$

$$n = 384 \text{ Usuarios}$$

La muestra estuvo conformada por 384 usuarios los cuales se repartirán para el análisis de manera proporcional a cada uno de los cuatro bancos elegidos para el estudio con 96 usuarios para cada banco.

2.3.1.1. Criterios de Inclusión

Personas que cuenten por lo menos con una tarjeta de crédito.

Mayores de 18 años que es la edad en que se puede adquirir una tarjeta de crédito hasta los 60 años.

Los bancos a considerar serán Banco de Crédito del Perú (BCP), BBVA Banco Continental, Interbank y Scotiabank que según S&P Global Market Intelligence reveló que son los bancos más grandes por activos.

2.3.1.1. Criterios de Exclusión

Personas que no cuenten con una tarjeta de crédito, menores de 18 años y mayores de 60 años.

2.4. Técnica e instrumento de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

La técnica a utilizar será la encuesta, la cual consta de 18 preguntas. (Ver Anexo N° 02)

2.4.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos será un cuestionario:

La pregunta 1 están formuladas para medir el indicador tasas de interés.

La pregunta 2 es dirigida para medir el indicador de comisiones y gastos.

La pregunta 3 y 4 medirá el indicador hoja de resumen y contratación.

La pregunta 5 está formuladas para medir el indicador de fecha de pago.

La pregunta 6 medirá el indicador estado de cuenta

La pregunta 7 está dirigida a medir el indicador clasificación de deuda.

La pregunta 8 está dirigida a medir el indicador comisiones y gastos.

Las preguntas 9 y 10 ayudaran a medir el indicador hoja de resumen y contratación.

Las preguntas 11,13, 14 y 17 ayudara a medir el indicador hábitos de uso.

La pregunta 12 está dirigida a medir el indicador refinanciación.

La pregunta 15 está dirigida a medir la frecuencia de uso

La pregunta 16 está dirigida a medir el indicador de pago mínimo.

2.4.3. Validez

La validación, fue posible gracias al juicio de expertos que lo conforman dos especialistas quienes son, Inga Durango, Alejandro y Valladares Landa, Ciro Manuel Urbano, asimismo un metodólogo, Villena Zapata, Luigi Ítalo. (Ver Anexo N° 05)

2.4.4. Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad del instrumento se recurrió a la estadística mediante el alfa de Cronbach en el programa SPSS, el cual es un coeficiente que permite medir la fiabilidad de nuestros ítems propuesto para esta investigación. Para ello, se realizó una prueba piloto con 30 clientes de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo que cumplieron con las características de la muestra en estudio.

2.4.4.1. Cultura Financiera

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		30	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	10

Interpretación

De acuerdo a los 10 elementos que están planteados para el análisis de la variable cultura financiera, se alcanzó un nivel de confiabilidad elevada con un Alpha = 0. 94 siendo este test confiable para el estudio del presente proyecto. (Ver Anexo N° 04)

2.4.4.2. Financiamiento con Tarjeta de Crédito

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad del instrumento

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		30	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	8

Interpretación

De acuerdo a los 8 elementos planteados para el análisis de la variable financiamiento con tarjetas de crédito, se alcanzó un nivel de confiabilidad elevada con un Alpha = 0.91 siendo este test confiable para el estudio del presente proyecto. (Ver Anexo N° 04)

2.5. Método de análisis de datos

2.5.1. Estadístico inferencial

Se mostrará la distribución de los datos, por indicadores de la variable, se examinarán los resultados a través de tablas y figuras con sus respectivos porcentajes, las cuales se elaborarán y calcularán utilizando el paquete estadístico SPSS versión 25. Para calcular el nivel de cultura se utilizó puntajes, considerando si esta es alta, media o baja y así mismo con la variable financiamiento con tarjeta de crédito, considerando si es buen o mal financiamiento. Y así llegar a cumplir con todos los objetivos trazados de la investigación.

2.5.2. Análisis ligado a la hipótesis

Para establecer la relación entre cultura financiera y financiamiento de tarjeta de crédito se utilizará el coeficiente de Spearman, empleando el programa estadístico SPSS versión 25, donde se determinará la direccionalidad, fuerza y significatividad de la relación de las variables en estudio.

2.6. Aspectos éticos

Al realizar el presente proyecto de investigación se consideró garantizar la autenticidad de los resultados obtenidos, así como la consideración a la propiedad intelectual y a la ética. La identidad de las personas que serán partícipes de la presente investigación será protegida durante el transcurso de la misma.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Análisis de los resultados

3.1.1. Objetivo 01

Conocer el nivel de cultura financiera de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

Tabla 4

Nivel de cultura financiera de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

Nivel de Cultura Financiera	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	118	31%
Medio	238	62%
Alto	28	7%
Total	384	100%

Nota: Dato extraído mediante la encuesta aplicada.

Interpretación: Según la Tabla 4 se observa que solo un 7% que representa a 28 usuarios indican tener un alto nivel de cultura financiera tienen cultura financiera, por otro lado el 62% tiene una cultura media, esto se debe a que muchos si conocen algunos términos básicos sin embargo no los ponen en práctica, por último las personas con baja cultura son 118 usuarios con una frecuencia relativa de 31% que no conocen las distintas alternativas disponibles para gestionar correctamente su dinero, la Superintendencia de Banca y Seguros empezó estableciendo brindar al usuario una hoja de resumen con la finalidad de facilitarle las condiciones y responsabilidades que contrae.

3.1.2. Objetivo 02

Conocer el nivel de financiamiento con tarjetas de crédito de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

Tabla 5

Nivel de financiamiento con tarjeta de crédito de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018

Nivel de financiamiento	Frecuencia	Porcentaje
Malo	283	74%
Bueno	101	26%
Total	384	100%

Nota: Datos extraídos mediante la encuesta aplicada.

Interpretación: Según la Tabla 5 el 74% que representa a 283 usuarios tienen un mal financiamiento con tarjeta de crédito del total 384 en una proporción significativa existen personas que hacen mal uso de sus tarjetas de crédito o en caso contrario no ponen en práctica sus conocimientos por otro lado el 26% tiene un buen financiamiento con sus tarjetas de crédito equivalente a 101 clientes entre ellos a usuarios que pagan de manera puntual o no exceden su línea de crédito, teniendo en cuenta que no están usando su dinero sino el de un tercero.

3.2. Prueba de Hipótesis

3.2.1. Prueba de Normalidad

Es importante conocer que herramientas estadísticas se tenían que utilizar en siguiente investigación cuantitativa con variables cualitativas, por lo tanto, determinaremos si la información recolectada en el proceso, tiene un comportamiento mediante una distribución normal. Los estadísticos que se utilizó son kolmogorov-smirnv o Shapiro-Wilk, ya que el modelo de cuestionario utilizado fue escala de Likert.

Shapiro-Wilk

$N < 30$

kolmogorov-smirnv

$N \geq 30$

Se realizó la prueba de normalidad, para ello se plantearon la siguiente hipótesis de normalidad:

El nivel de $\text{sig}_{(t)} = 0.5$

Regla de decisión:

Ho: La distribución es Normal

H1: La Distribución no es Normal

si $\text{sig}_{(e)} < \text{sig}_{(t)} = 0.05 \rightarrow$ se rechaza la Ho

si $\text{sig}_{(e)} > \text{sig}_{(t)} = 0.05 \rightarrow$ se acepta la Ho

Tabla 6

Prueba de normalidad a los datos de las variables Cultura Financiera y Financiamiento con Tarjeta de Crédito

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Cultura financiera	,355	384	,000	,734	384	,000
Financiamiento con tarjeta de crédito	,473	384	,000	,529	384	,000

Nota: Hace referencia a la distribución normal de los datos.

Interpretación: En la Tabla 6 se aplica la prueba de normalidad utilizando el método de kolmogorov – smirnov, ya que dicho método según la teoría es aplicada para muestras mayores de 30. A su vez la significancia del estudio 0,000 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula aceptando la hipótesis propuesta.

3.3. Tipificación de la investigación

3.3.1. Definición de investigación Paramétrica

Requieren conocer la distribución de la muestra para poder realizar inferencias sobre la población encuestada.

Condiciones:

- a. Las variables tiene que ser cuantitativas.
- b. La distribución tiene que ser Normal.
- c. Las varianzas tiene que ser iguales.

3.3.2. Definición de investigación No Paramétrica

Es el método de distribución libre; e utiliza para estadísticos que tengan distribución con independencia de cuál sea la distribución de la población.

Condiciones:

Para dicho método el estudio no debería cumplir por lo menos una de las condiciones de la investigación Paramétrica.

Teniendo en cuenta la teoría anteriormente mencionada se determina que la investigación es No paramétrica ya que una de las condiciones no cumple la normalidad, por lo tanto se seguirán los lineamientos de las pruebas No Paramétricas.

Dichas pruebas trabajan con el coeficiente de Rho de Spearman, con ello se medirá el grado de incidencia entre dos variables ordinales en la siguiente parte del proyecto.

3.4.Objetivo General y Prueba de Hipótesis

3.4.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de la cultura financiera en el financiamiento con tarjetas de crédito por parte de los usuarios de los principales bancos de la ciudad de Trujillo, 2018.

3.4.2. Hipótesis

H0: La cultura financiera no incide en el financiamiento con tarjetas de crédito en los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

H1: La cultura financiera incide en el financiamiento con tarjetas de crédito en los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.

El nivel de $\text{sig}_{(t)}$ es de 0.05

Regla de decisión:

si $\text{sig}_{(e)} < \text{sig}_{(t)} = 0.05 \rightarrow$ se rechaza la H_0

si $\text{sig}_{(e)} > \text{sig}_{(t)} = 0.05 \rightarrow$ se acepta la H_0

Tabla 7

Contraste de hipótesis de las variable Cultura Financiera y Financiamiento con tarjetas de crédito

Correlaciones			Cultura Financiera	Financiamiento con Tarjeta de Crédito
Rho de Spearman	de Cultura Financiera	Coefficiente de correlación	1,000	,556**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Financiamiento con Tarjeta de crédito	Coefficiente de correlación	,556**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: Datos extraídos mediante la encuesta aplicada.

Interpretación: La significancia del estudio arrojó el valor de 0.000 siendo menor a la significancia del 0,05 y de acuerdo a la teoría de regla de decisión se rechaza a hipótesis nula (Ho), lo cual nos lleva a aceptar la hipótesis alterna (H1) que es equivalente a la investigación, en la cual indica que si existe relación entre la cultura financiera y el financiamiento con tarjeta de crédito en los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018. Si los usuarios tienen cultura financiera también tendrán un buen financiamiento con su tarjeta de crédito, es importante generar hábitos y conocimientos financieros no solo en los que ya son usuarios sino desde los niveles básicos de educación..

Tabla 8

Coefficiente de correlación

Coeficiente	Tipo de correlación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0	Correlación nula
0,01 a 0,10	Correlación positiva débil
0,11 a 0,50	Correlación positiva media
0,51 a 0,75	Correlación positiva considerable
0,76 a 0,90	Correlación positiva muy fuerte
0,91 a 1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández & Baptista (1998)

Interpretación: Según la tabla 8 se observa que el nivel coeficiente de correlaciones entra las variables Cultura Financiera y Financiamiento con Tarjetas de Crédito es de 0.556 el resultado llevamos a ubicarlo en la tabla de Hernández, Fernández & Baptista lo cual indica una correlación es positiva considerable.

IV. DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

Ha crecido la población que ahora cuenta con una tarjeta de crédito, pero lo que no aumentó fueron los buenos hábitos financieros o el conocimiento sobre los términos básicos que se usan con los servicios o productos financieros por lo que en la presente investigación se planteó que la cultura financiera incide en el financiamiento con tarjetas de crédito.

En el desarrollo del trabajo se entraron algunos percances entre ellos que los encuestados no querían brindar la información al momento de ser encuestados por lo que también se realizó la encuesta de manera virtual.

Los resultados obtenidos en la Tabla 4 y Figuras 1 y 2 buscaron medir el nivel de cultura financiera, obteniendo que el 31% tienen una baja cultura financiera seguida del 62% que tiene una moderada cultura financiera.

Lo indicado anteriormente se puede corroborar en lo manifestado por Castro (2014) indicando que la cultura financiera aún sigue siendo escasa, ya que la población que tiene conocimientos básicos, pero que no se ponen en prácticas, viéndose reflejados en la práctica ya que no tienen la costumbre implantada empezando por su inadecuada distribución de su dinero.

Por lo tanto, se ratifica con el autor antes citado que los usuarios tienen escasos conocimientos sobre temas financieros.

Los resultados en la tabla 5 y figuras 3, 4 y 5 buscar medir el nivel de financiamiento de los usuarios con respecto a sus tarjetas de crédito obteniendo que el 74% tiene un mal nivel de financiamiento.

Lo indicado anteriormente se corrobora en lo manifestado por Verde (2016) indicado que existe relación en las variables educación financiera y el nivel de deuda.

Por lo tanto, se confirma con el autor antes citado que los usuarios necesitan estar informados en temas financieros para darle un buen uso a sus tarjetas de crédito.

De esta manera se puede constatar los resultados ya obtenidos en que la cultura financiera incide en el financiamiento con tarjetas de crédito.

V. CONCLUSIONES

V. Conclusiones

5.1 Objetivo específico: Conocer el nivel de cultura financiera de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018. En la investigación se determinó que el nivel de cultura financiera de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo es bajo y moderado representado por el 93%, sabiendo además que el 83% no tiene conocimientos financieros respecto a su tarjeta de crédito y el 77% no tiene buenas prácticas financieras.

5.3 Objetivo específico: Conocer el nivel de financiamiento con tarjetas de crédito de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año. En la investigación se encontró que existe un mal financiamiento con tarjetas de crédito en los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo representado por un 74% además que el 79% presenta problemas financieros con su tarjeta de crédito y el 67% al pagar sus gastos en la tarjeta de crédito lo hace de forma incorrecta.

5.4 Objetivo General: Determinar la incidencia de la cultura financiera en el financiamiento con tarjetas de crédito por parte de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018. En la investigación se confirmó que la cultura financiera incide en el financiamiento con tarjetas de crédito en los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018. Si los usuarios tienen cultura financiera también tendrán un buen financiamiento con su tarjeta de crédito, es importante generar hábitos y conocimientos financieros no solo en los que ya son usuarios sino desde los niveles básicos de educación logrando así que la cultura financiera cumpla su fin, incrementar la calidad de vida de las personas.

VI. RECOMENDACIONES

VI. Recomendaciones

La primera recomendación que las autoras indican es para las entidades financieras, porque la cultura financiera no solo debe darse en los Bancos sino a todo nivel, si tienen clientes educados obtendrán mayores beneficios, disminuyendo la tasa de morosidad, las colas de atención, incentivando el ahorro, etc.

A los usuarios de tarjeta de crédito, tal vez no tienen claros algunos temas financieros, pero es importante primero informarse de los conceptos básicos para así ir asimilando la nueva información que finalmente servirá para sacarle un mejor provecho a las tarjetas de crédito.

A las entidades reguladoras para que sea de carácter obligatorio que las entidades financieras hagan partícipes a sus usuarios de buenas prácticas financieras además de hacer que se cumplan los derechos de los usuarios.

Al Ministerio de Educación porque generar una cultura financiera parte desde la educación básica que se recibe en los colegios allí debe generarse el dominio de habilidades financieras desde los más pequeños hasta los que están por salir del colegio, posibles futuros usuarios.

VII. PROPUESTA

VII. Propuesta

7.1. Introduccion

La presente propuesta de mejora plantea métodos para el progreso de la cultura financiera en los usuarios del sistema financiero empezando por los más pequeños, que están en el nivel de educación inicial hasta los del nivel secundario de los últimos grados, los más cercanos a ser nuevos usuarios. Está comprobando que usuarios mejor educados evitan endeudarse más de lo que pueden y ahorran para un mejor futuro. Por lo tanto, las instituciones financieras están en la obligación de intervenir en el proceso de aprendizaje brindando una mejor información no solo a los que ya son usuarios sino a la población en general

7.2. Justificación

Es importante generar cultura financiera en los habitantes de la Ciudad de Trujillo ya que el dinero está presente a lo largo de nuestra vida en todas las etapas y saber administrarlo definirá nuestra calidad de vida notándose además una deficiencia en este aspecto, pero esto no cambiara de un momento a otro, sino que debe empezarse por la educación inicial siendo los más pequeños los que asimilan mejor la información.

7.3. Objetivos

7.3.1. General

Proponer cambios en la educación básica sobre aspectos financieros difundiendo cultura financiera.

7.3.2. Específicos

Proponer la inclusión del curso de cultura financiera en la curricula de la educación básica.

Proponer talleres avanzados para los últimos grados de educación secundaria.

7.4. Estrategias

Invitar a las instituciones financieras a dar a conocer sus productos y servicios

Integrar al Ministerio de Educación con las instituciones financieras y los entes reguladores.

Plantear las diferentes formas didácticas para enseñar a los de nivel inicial.

7.5.Metas

El 70% de las instituciones financieras participarán aportando el conocimiento a la sociedad.

Trabajo organizado de las entidades competentes para infundir los hábitos financieros necesarios para lograr una mejora en la calidad de vida.

Que la enseñanza del curso de cultura financiera sea dictada por profesionales con diferentes metodologías de acuerdo a la edad de los estudiantes.

7.6.Presupuesto

FINANCIAMIENTO		MONTO
Curso de Cultura Financiera	Capacitaciones docentes	S/ 8,000.00
	Material educativo	S/ 15,000.00
	Apoyo de las instituciones financieras	-
TOTAL		S/ 23,000.00
Talleres de Cultura Financiera	Capacitaciones docentes	S/ 5,000.00
	Material educativo	S/ 12,000.00
	Apoyo de las instituciones financieras	-
TOTAL		S/ 17,000.00

VIII. Referencias

VIII . Referencias

Banco Interbank (2017) recuperado de:

<https://interbank.pe/documents/20182/145709/interbank-memoria-anual-2016/11487e6c-9e3f-4c62-9c6a-6979fe2c24df>

Banco De La Nación (2017). Plan Nacional De Educación Financiera. Revista de Finanzas. Recuperado de <http://www.bn.com.pe/inclusion-financiera/archivos/ENIF/plan-nacional-educacion-financiera-junio2017.pdf>

Castro, P (2014). Influencia de la cultura financiera en los usuarios del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Chiclayo, en el uso de tarjetas de crédito en el periodo enero – julio del 2015(Tesis de licenciatura). Universidad católica santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú.

Comité Económico y Social Europeo (2007). Educación financiera para todos. Revista de finanzas. Recuperado de <https://www.eesc.europa.eu/resources/docs/qe-30-12-894-es.pdf>

Domínguez, J (2013). Educación financiera para jóvenes, una visión introductoria de la universidad de Málaga (Tesis de licenciatura). Universidad de Alcalá, Madrid, España.

Fernández, E (2016). Análisis de la transparencia del costo del crédito en el comercio corporativa (1ra Edición). Perú.

Financiera Uno (2017). Conceptos para la liquidación y pagos para la tarjeta de crédito oh de Financiera Uno S.A. Recuperado de [http://www.tarjetaoh.com.pe/repositorioaps/0/0/zop/zona_pie_pagina/Formulas%20y%20ejemplos%20vig%201mar14\(1\).pdf](http://www.tarjetaoh.com.pe/repositorioaps/0/0/zop/zona_pie_pagina/Formulas%20y%20ejemplos%20vig%201mar14(1).pdf)

Gómez, J, Jaramillo, J & Meisel, A (2016). Uso de efectivo y tarjetas crédito y débito en Colombia. Revista de finanzas. Recuperado de http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/be_950.pdf

Hernández, Fernández & Baptista (2016). Metodología de la investigación (5ta Edición). México.

- Ministerio de Educación del Perú (2015). Evaluación internacional de estudiante pisa sobre la educación financiera (1ra Edición). Perú.
- Peralta, A (2015). Amo a mi tarjeta de crédito (1ra Edición). Perú.
- Raccanello & Herrer (2014). Educación e inclusión financiera (1ra Edición). DF México.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2013) recuperado de:
<http://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-financiera/productos-financieros/tarjetas-de-credito-y-debito>
- Verde, K (2016). Educación financiera y su relación con el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito del BCP, agencia lima cercado – 2015 (Tesis de licenciatura). Universidad Privada César Vallejo, Lima, Perú.

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Titulo	Pro. Investigación	Obj. Investigación	Hipótesis	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<p>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.</p> <p>¿La cultura financiera incide en el financiamiento con tarjetas de crédito de los usuarios de los principales bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018?</p>	<p>O. GENERAL</p> <p>Determinar la incidencia de la cultura financiera en el financiamiento con tarjetas de crédito por parte de los usuarios de los principales bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.</p> <p>O. ESPECÍFICOS</p> <p>O1: Conocer el nivel de cultura financiera de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el 2018.</p> <p>O2: Conocer el nivel de financiamiento con tarjetas de crédito de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.</p> <p>O3: Elaborar planes de mejora en los que se pueda acceder fácilmente a la información en temas financieros empezando por los conceptos básicos.</p>	<p>Determinar la incidencia de la cultura financiera en el financiamiento con tarjetas de crédito por parte de los usuarios de los principales bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.</p>	<p>La cultura financiera incide en el financiamiento con tarjetas de crédito en los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.</p>	<p>Cultura Financiera</p>	<p>De acuerdo a la Superintendencia de Bancos de Guatemala (2018) “sostiene que la cultura financiera es el medio por el cual se adquieren conocimientos en lo que respecta a finanzas incrementando ciertas competencias para que se tomen convenientes decisiones e incrementar el grado de bienestar personal y familiar”</p>	<p>El instrumento que usaremos será el cuestionario y la técnica a utilizar para recoger la información será una encuesta, que se aplicará a los clientes de los principales bancos de la ciudad de Trujillo.</p>	<p>Conocimiento</p>	<p>Políticas Crediticias</p>	<p>Ordinal</p>
							<p>s Financieros</p>	<p>Costos de la Tarjeta de Crédito</p>	
<p>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.</p> <p>¿La cultura financiera incide en el financiamiento con tarjetas de crédito de los usuarios de los principales bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018?</p>	<p>O1: Conocer el nivel de cultura financiera de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el 2018.</p> <p>O2: Conocer el nivel de financiamiento con tarjetas de crédito de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.</p> <p>O3: Elaborar planes de mejora en los que se pueda acceder fácilmente a la información en temas financieros empezando por los conceptos básicos.</p>	<p>Determinar la incidencia de la cultura financiera en el financiamiento con tarjetas de crédito por parte de los usuarios de los principales bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.</p>	<p>La cultura financiera incide en el financiamiento con tarjetas de crédito en los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.</p>	<p>Financiamiento con Tarjetas de Crédito</p>	<p>La Superintendente de Banca, Seguros y AFP (2013) “La tarjeta de crédito es considerada como un instrumento que admite al titular la utilización del crédito dado para la compra de bienes y servicios, dicha conexión es desde el contrato que se realiza entre la empresa que hace el papel de emisor y el titular que son los usuarios”.</p>	<p>El instrumento que usaremos será el cuestionario y la técnica a utilizar para recoger la información será una encuesta, que se aplicará a los clientes de los principales bancos de la ciudad de Trujillo.</p>	<p>Prácticas</p>	<p>Plazo del Financiamiento</p>	<p>Ordinal</p>
							<p>Financieras</p>	<p>Estado de Cuenta</p>	
<p>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.</p> <p>¿La cultura financiera incide en el financiamiento con tarjetas de crédito de los usuarios de los principales bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018?</p>	<p>O1: Conocer el nivel de cultura financiera de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el 2018.</p> <p>O2: Conocer el nivel de financiamiento con tarjetas de crédito de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.</p> <p>O3: Elaborar planes de mejora en los que se pueda acceder fácilmente a la información en temas financieros empezando por los conceptos básicos.</p>	<p>Determinar la incidencia de la cultura financiera en el financiamiento con tarjetas de crédito por parte de los usuarios de los principales bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.</p>	<p>La cultura financiera incide en el financiamiento con tarjetas de crédito en los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.</p>	<p>Financiamiento con Tarjetas de Crédito</p>	<p>La Superintendente de Banca, Seguros y AFP (2013) “La tarjeta de crédito es considerada como un instrumento que admite al titular la utilización del crédito dado para la compra de bienes y servicios, dicha conexión es desde el contrato que se realiza entre la empresa que hace el papel de emisor y el titular que son los usuarios”.</p>	<p>El instrumento que usaremos será el cuestionario y la técnica a utilizar para recoger la información será una encuesta, que se aplicará a los clientes de los principales bancos de la ciudad de Trujillo.</p>	<p>Evaluación de</p>	<p>Historial Crediticio</p>	<p>Ordinal</p>
							<p>Operaciones con tarjeta de crédito</p>	<p>Hábitos de Uso de la Tarjeta de Crédito</p>	
<p>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.</p> <p>¿La cultura financiera incide en el financiamiento con tarjetas de crédito de los usuarios de los principales bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018?</p>	<p>O1: Conocer el nivel de cultura financiera de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el 2018.</p> <p>O2: Conocer el nivel de financiamiento con tarjetas de crédito de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.</p> <p>O3: Elaborar planes de mejora en los que se pueda acceder fácilmente a la información en temas financieros empezando por los conceptos básicos.</p>	<p>Determinar la incidencia de la cultura financiera en el financiamiento con tarjetas de crédito por parte de los usuarios de los principales bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.</p>	<p>La cultura financiera incide en el financiamiento con tarjetas de crédito en los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo en el año 2018.</p>	<p>Financiamiento con Tarjetas de Crédito</p>	<p>La Superintendente de Banca, Seguros y AFP (2013) “La tarjeta de crédito es considerada como un instrumento que admite al titular la utilización del crédito dado para la compra de bienes y servicios, dicha conexión es desde el contrato que se realiza entre la empresa que hace el papel de emisor y el titular que son los usuarios”.</p>	<p>El instrumento que usaremos será el cuestionario y la técnica a utilizar para recoger la información será una encuesta, que se aplicará a los clientes de los principales bancos de la ciudad de Trujillo.</p>	<p>Modalidades de Pago</p>	<p>Pago Total</p>	<p>Ordinal</p>
								<p>Pago Mínimo</p>	

Anexo N° 02: Encuesta de sondeo - Cuestionario

N° CUESTIONARIO	

**ENCUESTA PARA LA MEDICIÓN DE CULTURA FINANCIERA DE LOS USUARIOS DE
TARJETAS DE CRÉDITO DE LOS PRINCIPALES BANCOS DE LA CIUDAD DE
TRUJILLO.**

Periodo: enero – diciembre de 2018

Estimado(a) cliente:

La presente encuesta tiene como objetivo medir sus conocimientos básicos respecto a la utilización que realiza con su tarjeta de crédito. Este instrumento se aplica con fines únicamente académicos. Recuerde que sus respuestas son muy importantes. Agradecemos de antemano su tiempo y veracidad para contestar esta encuesta.

GÉNERO: _____

EDAD: _____

ESTADO CIVIL:

- a) Soltero
- b) Casado o conviviente
- c) Divorciado, separado o viudo

NIVEL DE ESTUDIO:

- a) No fue a la escuela
- b) Educación inicial
- c) Primaria incompleta
- d) Primaria completa
- e) Secund. Incompleta
- f) Secund. Completa
- g) Sup. no universitaria incompleta
- h) Sup. no universitaria completa
- i) Sup. Universitaria incompleta
- j) Sup. Universitaria completa
- k) Postgrado

**¿CUENTA UD. CON TARJETA DE
CRÉDITO?**

- a) Sí.
- b) No.

**¿EN QUÉ BANCOS TIENE SU(S)
TARJETA(S) DE CRÉDITO?**

- a) BCP
- b) BBVA
- c) Interbank
- d) Scotiabank

**¿LA TARJETA DE CRÉDITO QUE
USTED USA ES...?**

- a) Titular
- b) Adicional

**¿QUÉ BENEFICIOS BUSCA USTED AL
ADQUIRIR UNA TARJETA DE
CRÉDITO?**

- a) Dinero rápido
- b) Plazo de financiamiento
- c) Promociones y descuentos
- d) Otros

INSTRUCCIONES

Lea usted atentamente y conteste marcando con una “X” debajo del número que usted considere. Siendo la definición de estos, la siguiente:

(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre

I. CULTURA FINANCIERA

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Solicito tarjeta(s) de crédito conociendo las tasas de interés que cobra la entidad financiera.					
2	Conozco las comisiones que cobra la entidad financiera.					
3	Analizo la hoja resumen antes de firmar el contrato de la tarjeta de crédito.					
4	Solicito información sobre la tarjeta de crédito a través de los distintos canales que ofrece la entidad financiera.					
5	Mantengo agendada mis fechas de pago de mis tarjetas de crédito.					
6	Reviso mensualmente los cargos que aparecen en mi estado de cuenta.					
7	Cuido mi credibilidad en el sistema financiero.					
8	Conozco las penalidades que se aplican a mi tarjeta de crédito por pago atrasado.					
9	Antes de adquirir la tarjeta de crédito solicito información básica sobre su uso.					
10	Analizo las condiciones al momento que la entidad financiera se contacta conmigo para ofrecerme una tarjeta de crédito.					

II. FINANCIAMIENTO CON TARJETAS DE CRÉDITO

11	Mis ingresos mensuales no me permiten pagar mis deudas adquiridas en mi tarjeta de crédito.					
12	Refinancio mis deudas de mi tarjeta de crédito.					
13	Realizo retiros en efectivo de mi tarjeta de crédito para cancelar otras deudas.					
14	Mis gastos recurrentes como pagos de servicios, alimentación, educación, vestimenta los pago con tarjeta de crédito.					
15	Al mes excede la línea de crédito concedida por la entidad financiera					
16	Al momento de pagar su deuda del mes paga el mínimo.					
17	Me retraso en los pagos de mi tarjeta de crédito					
18	Mis consumos con la tarjeta de crédito, los pago de 2 a más cuotas.					

Anexo N° 03: Ficha técnica
ADMINISTRACIÓN: FINANZAS

NOMBRE ORIGINAL: MEDICIÓN DE CULTURA FINANCIERA DE LOS USUARIOS DE TARJETAS DE CRÉDITO DE LOS PRINCIPALES BANCOS DE LA CIUDAD DE TRUJILLO.

AUTORES:

- Medina Lucas, Soraida Luzbel.
- Narro Cerna, Carla Lizeth

PROCEDENCIA: Universidad César Vallejo

CUIDAD: Trujillo

PAIS: Perú

AÑO: 2018

VERSION: Original en idioma Español

ADMINISTRACIÓN: Colectiva e Individual

DURACIÓN: 3 – 5 Minutos.

APLICACIÓN: 384 usuarios de tarjetas de crédito.

OBJETIVO: Determinar la cultura financiera con respecto al financiamiento con tarjetas de crédito.

PUNTUACION: Calificación manual.

SIGNIFICACION. - DIMENSIONES:

- Conocimientos financieros
- Funcionamiento de la tarjeta de crédito
- Evaluación de problemas financieros
- Practicas crediticias
- Modalidades de Pago

USO: En la administración e investigación.

Anexo N° 04: Encuesta de sondeo - Resultados

Figura 1 Conocimientos financieros en los usuarios de los principales Bancos de la ciudad

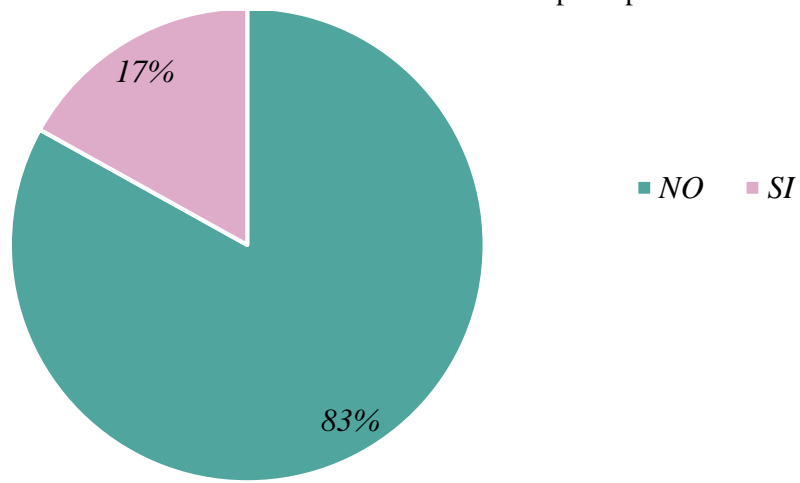


Figura 1 : De las 384 personas encuestadas el 83% no tiene conocimientos financieros respecto a su tarjeta de crédito y el 17% tiene conocimientos financieros respecto a su tarjeta de crédito.

Figura 2. Prácticas Financieras en los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de

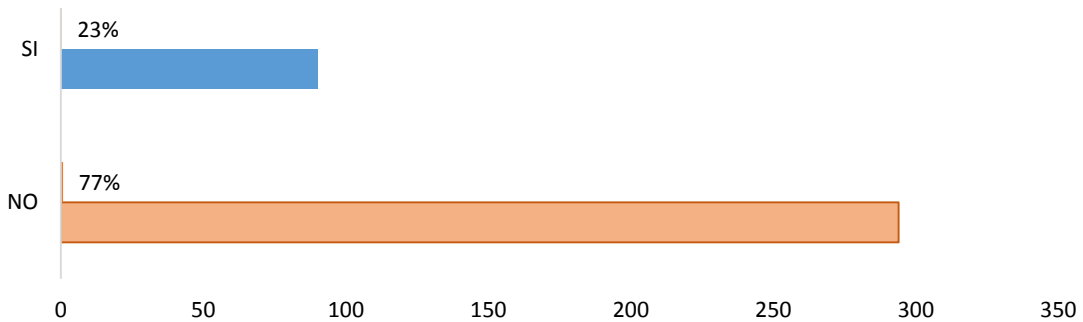


Figura 2. De las 384 personas encuestadas un 77% no tiene buenas prácticas financieras con su tarjeta de crédito y un 23% si tiene buenas prácticas financieras.

Figura 3. Problemas financieros de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo

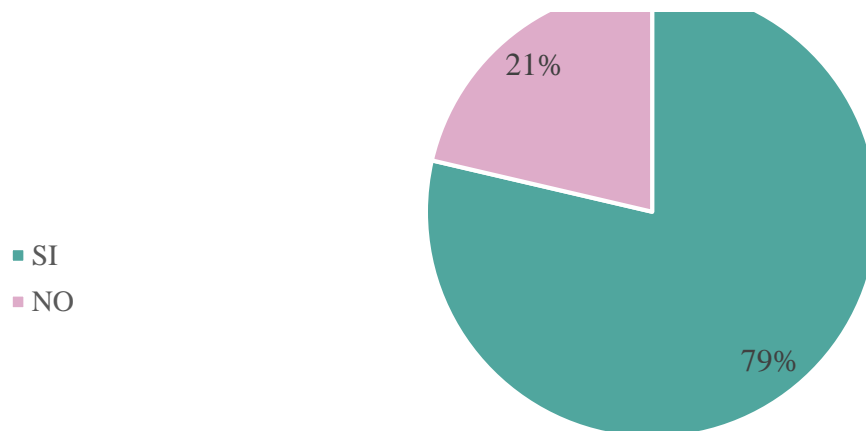


Figura 3. De las 384 personas encuestadas un 79% presenta problemas financieros con su tarjeta de crédito y un 21% no presenta problemas financieros.

Figura 4. Operaciones con tarjeta de crédito de los usuarios de los principales Bancos de la ciudad de Trujillo

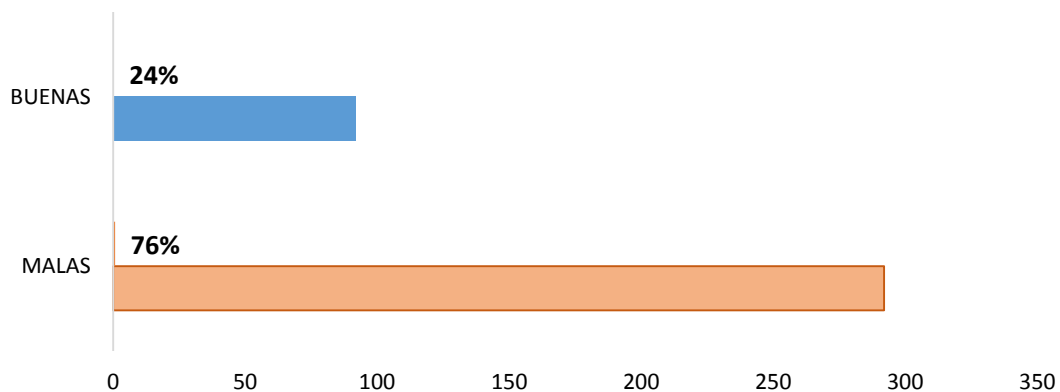


Figura 4: De las 384 personas encuestadas el 76 % realiza malas operaciones con su tarjeta de crédito y el 24 % realiza buenas operaciones.

Figura 5. Modalidades de pago de los usuarios de los principales Bancos de la cuida de Trujillo.

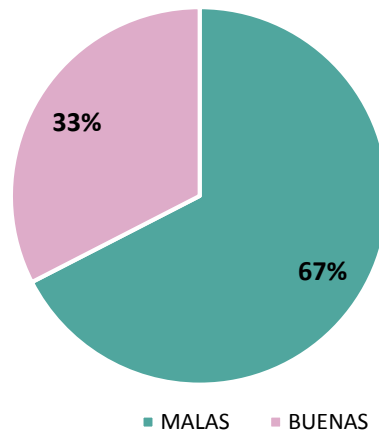


Figura 5: De las 384 personas encuestadas el 67% al pagar sus gastos en la tarjeta de credito lo hace de forma incorrecta y el 33% lo hace de forma correcta.

Anexo N° 05: Validación de los instrumentos

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, LUCAS ITIRO VILCENA ZAPATA, titular del DNI. N° 43749760, de profesión ING. ESTADÍSTICO, ejerciendo actualmente como DOCENTE UNIVERSITARIO, en la Institución U.C.V

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en _____

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los ítems		✗	✓	
Claridad y precisión			✗	
Pertinencia			✗	

En Trujillo, a los 15 días del mes de JUNIO del 2018


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

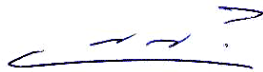
Yo, CIRO MANUEL URBANO VALLADARES LANDA titular del DNI. N° 18137683, de profesión ECONOMISTA, ejerciendo actualmente como DOCENTE INVESTIGADOR A TC, en la Institución UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			✓	
Amplitud de contenido			✓	
Redacción de los Ítems			✓	
Claridad y precisión			✓	
Pertinencia			✓	

En Trujillo, a los 15 días del mes de JUNIO del 2018



Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

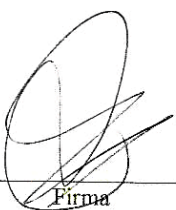
Yo, Alejandro Ingo Durango, titular del DNI. N° 17922492, de profesión Economista, ejerciendo actualmente como Docente, en la Institución Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al personal que labora en Universidad Cesar Vallejo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 14 días del mes de Junio del 2018


Firma

Anexo N° 06: Encuesta de sondeo – Base de datos

Nº	GÉNERO	DISTRITO	ED	ESTADO.C	NIV-ED	PF-1	PF-2	PF-3	PF-4	C-1	C-2	C-3	C-4	C-5	C-6	C-7	C-8	C-9	C-10	SUMA	F-1	F-2	F-3	F-4	F-5	F-6	F-7	F-8
1	HOMBE	Esperanza	25	SOLTERO(A)	S.NUC	Sí	BCP	T	Dinero. R	4	3	4	4	2	2	3	3	4	4	33	2	3	3	4	4	3	3	5
2	HOMBE	Trujillo	25	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	BCP	T	Otros	4	4	4	4	3	4	1	3	3	3	33	4	1	3	3	3	2	4	2
3	MUJER	Esperanza	33	SOLTERO(A)	Post	Sí	BBVA	T	Prom. Des	3	5	3	3	4	2	3	3	2	3	31	2	3	3	2	3	2	4	2
4	HOMBE	Trujillo	29	SOLTERO(A)	S.UC	Sí	BBVA,INTERBANK	T	Prom. Des	4	3	3	5	3	5	4	5	3	2	37	5	4	5	3	2	3	3	2
5	HOMBE	Trujillo	36	SOLTERO(A)	S.NUC	No	BCP,INTERBANK	T	DR, Prom y Des	5	4	4	5	3	2	3	4	5	5	40	2	3	4	5	5	2	2	2
6	HOMBE	Trujillo	29	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	INTERBANK	T	Prom. Des	3	2	2	3	2	5	5	5	2	4	33	5	5	5	2	4	3	4	3
7	HOMBE	Trujillo	28	SOLTERO(A)	S.NUC	Sí	INTERBANK	T	Prom. Des	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5	45	5	3	5	5	5	3	2	4
8	HOMBE	Laredo	25	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	BBVA	T	Prom. Des	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	26	3	2	2	3	3	1	3	3
9	MUJER	Trujillo	25	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	BCP	T	Pla, Fin	3	3	3	3	5	4	1	1	2	2	27	4	1	1	2	2	4	3	2
10	MUJER	Trujillo	25	SOLTERO(A)	Post	Sí	BCP	T	Pla, Fin	2	4	3	5	5	5	5	5	5	4	43	5	5	5	5	4	2	3	2
11	MUJER	Trujillo	35	SOLTERO(A)	S.UI	No	BCP	T	Prom. Des	5	2	4	5	4	5	2	5	3	5	40	5	2	5	3	5	2	1	2
12	HOMBE	Trujillo	45	CASADO.C	Secund.C	Sí	INTERBANK	T	Dinero. R	1	1	1	1	2	3	1	1	3	2	16	3	1	1	3	2	3	4	1
13	MUJER	M	25	SOLTERO(A)	S.NUC	Sí	INTERBANK	T	DR, Prom y Des	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	38	4	5	4	4	4	2	4	2
14	MUJER	Trujillo	32	D.S.V	S.UC	Sí	SCOTIABANK	T	Pla, Fin	3	2	4	3	3	2	4	3	5	5	34	2	4	3	5	5	3	1	2
15	MUJER	Trujillo	24	SOLTERO(A)	S.NUC	Sí	INTERBANK	T	Prom,Des,O	5	3	3	3	1	5	4	5	3	3	35	5	4	5	3	3	4	5	4
16	MUJER	El Porvenir	23	SOLTERO(A)	S.NUC	Sí	INTERBANK	T	Prom. Des	3	2	3	2	5	3	5	3	5	5	36	3	5	3	5	5	4	3	4
17	MUJER	Trujillo	28	SOLTERO(A)	S.UC	Sí	BCP	T	Pla, Fin	2	2	3	2	5	5	4	4	4	4	35	5	4	4	4	4	5	2	2
18	MUJER	Trujillo	23	SOLTERO(A)	S.UC	Sí	INTERBANK	T	Pla, Fin	5	4	5	4	2	4	5	4	5	5	43	4	3	3	3	2	4	1	3
19	HOMBE	Trujillo	37	CASADO.C	Post	Sí	SCOTIABANK	T	Pla.Fin,Prom,Des	5	3	4	2	3	2	3	2	3	5	32	1	3	3	4	5	4	5	4
20	HOMBE	Huanchaco	28	CASADO.C	S.NUC	Sí	INTERBANK	T	Prom,Des,O	2	3	3	4	5	3	2	4	5	4	35	3	1	1	4	3	3	4	4
21	HOMBE	Larco	36	SOLTERO(A)	S.UC	Sí	INTERBANK	T	Pla, Fin	5	4	3	3	4	5	4	5	5	5	43	2	3	5	4	3	5	5	2
22	HOMBE	Trujillo	36	CASADO.C	S.UC	Sí	BCP, BBVA	T	Pla, Fin	1	2	1	1	4	3	3	4	2	2	23	4	3	2	5	2	3	4	3
23	MUJER	Larco	29	SOLTERO(A)	Post	Sí	BBVA	T	Prom. Des	5	5	3	5	4	3	5	5	5	5	45	4	5	5	3	5	5	5	3
24	MUJER	El Porvenir	23	CASADO.C	S.UC	Sí	BCP	T	DR, Prom y Des	3	5	3	2	5	2	3	4	5	5	37	3	1	3	4	2	4	2	4
25	HOMBE	Trujillo	28	CASADO.C	S.UC	Sí	INTERBANK	T	Otros	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	48	3	5	4	5	3	2	4	4
26	MUJER	Esperanza	25	CASADO.C	Secund.C	Sí	BCP	T	Otros	1	2	1	3	4	2	4	2	3	3	25	4	3	5	5	4	5	5	4
27	MUJER	Trujillo	25	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	BBVA	T	Prom. Des	5	4	5	4	5	3	2	4	5	3	40	3	3	4	5	4	5	3	4
28	MUJER	Esperanza	29	CASADO.C	Post	Sí	BCP, BBVA	T	Prom,Des,O	4	5	3	5	5	4	5	5	4	4	44	4	3	2	4	4	5	4	4
29	MUJER	Esperanza	23	SOLTERO(A)	S.UC	Sí	BCP	T	Pla, Fin	4	4	3	4	5	4	5	3	4	2	38	4	4	3	3	4	4	3	4
30	MUJER	Trujillo	29	CASADO.C	S.UC	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	3	3	3	2	4	4	5	4	2	3	33	4	5	5	4	4	5	4	5
31	HOMBE	El Porvenir	26	SOLTERO(A)	S.NUC	Sí	BCP,INTERBANK	T	Pla.Fin,Prom,Des	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	37	4	4	5	4	5	2	5	5
32	MUJER	M	28	SOLTERO(A)	S.NUC	Sí	BCP	T	Pla.Fin,Prom,Des	5	5	5	5	4	4	5	4	3	4	44	3	3	1	2	3	1	1	5
33	HOMBE	M	27	D.S.V	S.NUC	Sí	BCP,INTERBANK	T	DR, Prom y Des	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	31	3	3	4	4	4	5	4	3
34	MUJER	Esperanza	30	SOLTERO(A)	S.NUC	Sí	BCP,INTERBANK	T	DR, Prom y Des	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	33	2	2	3	3	2	4	3	2
35	MUJER	Huanchaco	26	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	INTERBANK	T	Dinero. R	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	44	4	4	3	1	5	4	5	3
36	HOMBE	Esperanza	22	SOLTERO(A)	S.UC	Sí	BBVA,INTERBANK	T	Dinero. R, P. F	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	23	4	1	2	5	3	5	3	3
37	MUJER	El Porvenir	27	SOLTERO(A)	S.UC	Sí	BBVA	T	Dinero. R	3	4	4	3	4	3	3	2	4	2	32	3	2	2	5	5	4	4	4

38	MUJER	Florencia	M	36	CASADO.C	Secund.C	Sí	BCP	A	Dinero. R	1	2	1	2	3	3	4	3	3	3	25	3	2	4	2	4	5	4	4
39	HOMBE	El Porvenir	M	25	CASADO.C	S.NUC	Sí	BCP,INTERBANK	T	Dinero. R, P. F	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	23	4	3	2	3	2	3	2	4
40	INDIST	Simbal	M	25	SOLTERO(A)	S.I	Sí	SCOTIABANK	T	Prom. Des	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	17	3	4	4	5	3	2	4	4
41	MUJER	Huanchaco	M	25	D.S.V	S.UI	Sí	BCP,BBVA,SCOTIABANK	T	DR, Prom y Des	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	27	4	4	3	3	2	3	5	4
42	INDIST	Poroto	M	29	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	INTERBANK	T	Prom. Des	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	21	4	3	3	3	3	4	4	4
43	HOMBE	Salaverry	M	29	SOLTERO(A)	S.NUC	Sí	INTERBANK	T	Dinero. R	4	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	16	4	3	5	5	5	5	5
44	INDIST	Víctor Larco	M	19	SOLTERO(A)	S.C	Sí	BCP	A	Prom. Des	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	17	4	2	2	2	3	3	4	5
45	MUJER	Huanchaco	M	28	CASADO.C	S.UI	Sí	BBVA,SCOTIABANK	T	DR, Prom y Des	3	2	1	2	1	3	3	1	2	2	20	3	4	3	4	3	3	5	5
46	HOMBE	Víctor Larco	M	30	CASADO.C	S.UI	Sí	BBVA	T	Prom. Des	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	25	4	1	2	3	3	4	2	4
47	HOMBE	Florencia	M	26	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	INTERBANK	T	Dinero. R	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	32	1	2	2	2	3	3	4	4
48	HOMBE	Esperanza	M	35	D.S.V	S.UI	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	16	4	2	1	2	2	1	5	3
49	MUJER	Moche	M	30	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	BCP	T	Pla, Fin	3	2	2	4	3	4	4	3	4	2	31	2	3	2	3	3	3	2	2
50	HOMBE	Laredo	M	25	D.S.V	S.UI	Sí	BCP, BBVA	T	Dinero. R, P. F	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	23	3	2	3	2	3	2	4	4
51	MUJER	Huanchaco	M	29	SOLTERO(A)	S.C	Sí	BCP, BBVA	T	Pla.Fin,Prom,Des	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	24	3	1	1	1	1	1	3	4
52	HOMBE	Huanchaco	M	23	SOLTERO(A)	S.UC	Sí	BCP	T	DR, Prom y Des	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	4	2	2	2	1	2	1	5
53	HOMBE	Víctor Larco	M	32	D.S.V	S.UC	Sí	BCP,INTERBANK	T	Dinero. R, P. F	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	24	4	1	2	1	3	3	4	4
54	HOMBE	Larco	M	28	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	INTERBANK	T	Pla, Fin	2	2	3	3	3	4	3	2	3	2	27	1	2	3	2	3	2	2	2
55	HOMBE	Salaverry	M	29	SOLTERO(A)	S.UC	Sí	BCP	T	Dinero. R	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	25	2	3	3	4	4	3	3	3
56	MUJER	Esperanza	M	25	SOLTERO(A)	S.NUC	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	27	3	1	2	1	2	1	2	3
57	HOMBE	Laredo	M	26	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	BCP	T	Pla, Fin	2	2	2	1	4	4	3	4	3	4	29	2	3	3	3	4	4	4	3
58	MUJER	Trujillo	M	25	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	BBVA	T	Dinero. R	2	2	3	2	4	3	2	4	3	4	29	4	3	2	4	4	4	4	4
59	MUJER	El Porvenir	M	44	CASADO.C	Secund.C	Sí	BCP	T	Pla, Fin	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	21	4	4	4	4	4	4	4	4
60	HOMBE	Florencia	M	28	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	BCP	T	Pla, Fin	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	28	4	5	4	4	4	4	4	4
61	MUJER	Huanchaco	M	27	SOLTERO(A)	S.UC	Sí	BBVA	T	Dinero. R	4	2	3	2	4	2	4	4	3	4	32	4	4	4	2	4	4	4	4
62	MUJER	Víctor Larco	M	32	D.S.V	S.UI	Sí	BBVA,INTERBANK	T	DR, Prom y Des	3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	22	3	4	4	4	4	5	4	4
63	HOMBE	Laredo	M	22	CASADO.C	Secund.C	Sí	BBVA	T	Dinero. R	3	2	2	4	2	2	2	2	3	2	24	4	5	3	4	4	4	4	5
64	HOMBE	Salaverry	M	29	CASADO.C	S.NOI	Sí	BBVA,SCOTIABANK	T	Dinero. R	2	2	3	2	2	1	3	2	2	3	22	4	4	4	4	3	5	3	4
65	MUJER	Víctor Larco	M	19	CASADO.C	Secund.C	Sí	SCOTIABANK	T	Dinero. R	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	23	3	4	4	4	4	3	5	4
66	HOMBE	Trujillo	M	34	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	INTERBANK	A	Prom. Des	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	18	4	4	4	3	4	5	5	4
67	MUJER	Trujillo	M	30	D.S.V	S.NOI	Sí	SCOTIABANK	T	Dinero. R	3	2	3	2	3	4	2	3	2	4	28	4	3	2	4	2	3	3	3
68	HOMBE	Huanchaco	M	23	SOLTERO(A)	S.NOI	No	SCOTIABANK	A	Prom. Des	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	12	4	2	2	2	3	2	2	3
69	MUJER	Moche	M	39	D.S.V	S.I	No	INTERBANK	A	Otros	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	21	4	2	3	4	2	3	2	3
70	HOMBE	Esperanza	M	28	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	INTERBANK	T	Pla, Fin	2	2	3	2	4	4	2	4	2	2	27	3	1	1	1	1	1	1	4
71	HOMBE	El Porvenir	M	32	SOLTERO(A)	S.C	Sí	SCOTIABANK	T	Dinero. R	2	1	2	2	1	2	1	2	4	1	18	3	2	2	2	2	3	2	4
72	HOMBE	El Porvenir	M	32	SOLTERO(A)	S.C	Sí	SCOTIABANK	T	Dinero. R	2	1	2	2	1	2	1	2	4	1	18	4	2	4	4	2	4	2	4
73	MUJER	Trujillo	M	29	SOLTERO(A)	S.UC	Sí	BBVA	T	Dinero. R	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	31	3	2	1	2	1	2	4	4
74	MUJER	Florencia	M	37	CASADO.C	N. ESC	Sí	INTERBANK	A	Pla, Fin	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	15	4	2	1	2	1	2	4	4
75	HOMBE	El Porvenir	M	27	SOLTERO(A)	S.UC	Sí	BCP	T	Pla, Fin	2	3	3	3	3	4	2	3	3	2	28	4	4	3	3	3	3	4	4
76	MUJER	Laredo	M	27	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	BCP	T	Prom. Des	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	19	4	1	1	2	1	2	2	5
77	MUJER	Huanchaco	M	22	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	BCP	T	Pla, Fin	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	25	4	3	3	4	2	3	3	5

124	MUJER	Florencia	M	28	SOLTERO(A)	S.UC	No	BCP	A	Prom. Des	5	4	3	1	4	3	4	3	4	3	34	2	3	3	4	2	2	3	2
125	HOMBE	Simbal		33	SOLTERO(A)	S.NUC	Sí	BBVA	T	Otros	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	31	3	2	3	3	3	2	3	2
126	MUJER	Florencia	M	30	CASADO.C	S.UC	Sí	BBVA	T	Dinero. R	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	41	4	1	4	4	3	4	3	3
127	HOMBE	Huanchaco		37	D.S.V	S.I	Sí	BCP	T	Prom. Des	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	19	3	2	3	3	2	4	3	3
128	HOMBE	Esperanza		38	D.S.V	S.I	Sí	BCP	T	Prom. Des	2	3	2	1	1	1	2	1	2	2	17	2	2	2	3	2	1	2	2
129	MUJER	Esperanza		24	CASADO.C	S.I	Sí	BCP	T	Pla, Fin	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	23	4	3	3	4	2	3	3	4
130	HOMBE	Salaverry		27	CASADO.C	S.UI	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	26	4	2	4	2	4	4	3	4
131	MUJER	Moche		26	CASADO.C	S.NOI	Sí	INTERBANK	T	Pla, Fin	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	24	3	1	2	2	3	2	3	4
132	MUJER	Laredo		29	SOLTERO(A)	S.NUC	Sí	SCOTIABANK	T	Dinero. R	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29	3	2	2	2	3	2	2	4
133	MUJER	Laredo		29	CASADO.C	S.NUC	Sí	BCP	T	Dinero. R, P. F	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	28	4	4	4	4	4	4	3	4
134	MUJER	Moche		31	CASADO.C	S.UI	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22	3	3	3	3	3	4	3	4
135	HOMBE	Laredo		24	CASADO.C	S.NUC	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	25	4	4	4	4	4	3	3	3
136	MUJER	Salaverry		29	CASADO.C	S.UI	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	21	4	4	4	4	4	3	3	4
137	MUJER	Florencia	M	27	CASADO.C	S.NUC	Sí	INTERBANK	T	Prom. Des	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	22	3	3	4	4	4	3	3	3
138	HOMBE	Esperanza		26	CASADO.C	S.NOI	Sí	BBVA	T	Prom. Des	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	25	3	3	3	3	3	4	4	4
139	MUJER	El Porvenir		27	CASADO.C	Secund.C	Sí	BCP	T	Prom. Des	2	2	1	2	3	1	3	1	3	3	21	5	4	5	3	3	3	3	3
140	HOMBE	Esperanza		34	CASADO.C	S.NOI	Sí	BBVA	T	Prom. Des	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	23	5	3	3	3	3	3	3	3
141	HOMBE	El Porvenir		32	CASADO.C	S.UI	Sí	INTERBANK	T	Pla, Fin	2	2	2	3	3	3	3	5	3	1	27	5	4	5	3	3	3	3	3
142	HOMBE	Florencia	M	27	CASADO.C	S.NOI	Sí	BBVA,INTERBANK	T	Pla, Fin	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	22	3	3	3	3	3	3	4	4
143	HOMBE	Florencia	M	29	CASADO.C	S.NOI	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	24	3	3	3	3	4	3	4	4
144	MUJER	Trujillo		31	CASADO.C	S.NOI	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	22	4	3	3	3	3	3	4	4
145	HOMBE	Laredo		32	CASADO.C	S.NOI	Sí	BCP	T	Prom. Des	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	22	3	4	3	4	3	4	3	4
146	MUJER	Moche		24	CASADO.C	S.UI	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	22	4	2	2	3	4	3	3	3
147	MUJER	Esperanza		25	CASADO.C	Secund.C	Sí	BCP	T	Prom. Des	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	20	5	2	4	3	2	3	2	3
148	MUJER	Florencia	M	31	CASADO.C	S.NOI	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	24	4	2	2	3	3	2	2	2
149	MUJER	Florencia	M	27	CASADO.C	S.NOI	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	21	4	3	2	2	2	2	3	1
150	HOMBE	El Porvenir		23	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	26	4	3	2	2	2	2	3	2
151	MUJER	Florencia	M	27	SOLTERO(A)	S.I	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	23	4	2	2	2	3	3	2	3
152	HOMBE	Florencia	M	29	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	BCP	T	Pla, Fin	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	23	4	2	3	3	3	3	3	3
153	INDIST	El Porvenir		29	CASADO.C	S.NUC	Sí	BCP	T	Prom. Des	3	3	2	2	2	2	3	1	3	1	22	5	4	3	3	2	3	3	2
154	HOMBE	El Porvenir		42	CASADO.C	S.I	Sí	INTERBANK	T	Dinero. R	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	21	5	3	3	3	2	3	3	3
155	HOMBE	Trujillo		34	CASADO.C	Secund.C	Sí	BCP	T	Prom. Des	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	23	3	3	5	5	5	5	5	5
156	HOMBE	Esperanza		30	SOLTERO(A)	S.C	Sí	BCP	T	Prom. Des	2	2	2	3	2	3	2	1	3	2	22	3	3	3	3	3	3	3	3
157	MUJER	Trujillo		45	CASADO.C	S.UI	Sí	INTERBANK	T	Prom. Des	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	22	3	3	2	3	3	3	3	3
158	MUJER	El Porvenir		26	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	BCP	T	Dinero. R	2	2	1	2	3	2	3	3	3	2	23	3	2	2	2	2	2	2	2
159	MUJER	Trujillo		31	CASADO.C	S.NUC	Sí	BBVA	T	Prom. Des	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	28	3	2	3	2	3	2	3	2
160	MUJER	Trujillo		23	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	BCP	T	Dinero. R	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	29	3	2	2	3	3	3	3	3
161	MUJER	Trujillo		23	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	BCP	T	Dinero. R	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	27	3	2	3	3	3	3	3	3
162	HOMBE	Trujillo		34	CASADO.C	Secund.C	Sí	BBVA	T	Prom. Des	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	25	3	2	2	2	2	2	2	2
163	MUJER	Trujillo		20	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	BCP	T	Dinero. R	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	25	4	4	4	5	4	4	4	5
164	HOMBE	Trujillo		19	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	BCP	T	Dinero. R	3	2	1	3	3	2	3	2	3	2	24	4	4	4	5	4	4	3	4

210	HOMBE	Trujillo Víctor	31	SOLTERO(A)	S.UC	No	BBVA	T	Prom. Des	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	3	4	5	5	5	5	3
211	HOMBE	Larco	33	CASADO.C	Postgrado	Sí	BBVA,INTERBANK	T	Prom. Des	5	5	3	5	5	5	5	5	1	5	44	1	5	2	3	4	5	3	5	
212	MUJER	Laredo	32	CASADO.C	S.UC	Sí	BCP	T	Prom. Des	5	3	3	3	5	3	5	5	4	4	40	1	1	1	1	5	1	1	3	
213	HOMBE	Trujillo	31	CASADO.C	S.UI	Sí	BCP	T	Dinero. R	4	2	3	2	4	3	3	3	3	3	30	3	4	3	5	5	5	5	3	
214	MUJER	El Porvenir Florencia	29	SOLTERO(A)	S.NUC	Sí	BCP	T	DR, Prom y Des	2	3	3	2	4	3	4	3	3	3	30	4	2	3	2	3	2	3	2	
215	HOMBE	M	28	SOLTERO(A)	S.NUC	Sí	BCP	A	Prom. Des	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	3	2	2	3	3	2	
216	MUJER	Trujillo	34	CASADO.C	S.UC	Sí	SCOTIABANK	T	Prom,Des,O	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	45	2	2	2	2	3	3	2	3	
217	HOMBE	Trujillo	30	SOLTERO(A)	Postgrado	Sí	BCP,INTERBANK	T	Pla.Fin,Prom,Des	4	4	1	1	5	3	5	4	1	1	29	1	2	2	2	3	1	2	3	
218	MUJER	Laredo	24	SOLTERO(A)	S.NUC	Sí	BBVA	A	DineroR,O	1	1	5	3	3	3	5	5	5	5	36	3	2	3	2	2	3	2	2	
219	HOMBE	Trujillo	30	CASADO.C	Postgrado	Sí	BBVA	T	Prom. Des	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	46	1	3	2	3	2	2	3	3	
220	HOMBE	Trujillo	35	SOLTERO(A)	S.UC	Sí	INTERBANK	T	Prom. Des	5	3	5	2	3	4	5	3	5	5	40	1	3	4	4	3	3	3	1	
221	HOMBE	Trujillo	64	CASADO.C	Secund.C	Sí	SCOTIABANK	T	Prom. Des	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	14	1	2	1	2	1	2	1	1	
222	MUJER	Trujillo	33	CASADO.C	S.UC	Sí	INTERBANK	T	Prom. Des	3	5	4	3	5	5	5	5	3	5	43	5	4	3	4	4	3	4	1	
223	MUJER	Huanchaco	31	CASADO.C	S.NOI	Sí	BBVA	T	Prom. Des	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	23	3	3	2	2	2	3	2	4	
224	MUJER	Moche	26	CASADO.C	S.NOI	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	23	4	2	3	2	3	3	2	4	
225	MUJER	Laredo Florencia	19	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	22	4	5	4	3	5	4	3	3	
226	HOMBE	M	33	CASADO.C	Secund.C	Sí	BBVA	T	Dinero. R	3	2	2	2	2	3	1	2	2	2	21	4	3	2	3	3	2	2	4	
227	HOMBE	Laredo	19	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	23	4	3	3	4	3	2	3	4	
228	HOMBE	Poroto	19	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	23	4	3	3	4	2	2	3	4	
229	HOMBE	Simbal	25	SOLTERO(A)	S.C	Sí	BBVA,INTERBANK	T	Prom. Des	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	26	4	2	3	3	3	2	3	4	
230	MUJER	Huanchaco Florencia	24	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	BCP	T	Dinero. R, P. F	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	26	4	1	4	4	3	4	3	3	
231	MUJER	M	31	D.S.V	S.C	Sí	BCP	T	DR, Prom y Des	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	19	4	2	3	3	2	4	3	3	
232	MUJER	Laredo	33	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	BBVA	T	Dinero. R	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	26	3	2	2	3	2	1	2	4	
233	MUJER	El Porvenir	19	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	BCP	T	Dinero. R	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	23	4	3	3	4	2	3	3	4	
234	MUJER	Salaverry	34	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	BBVA,INTERBANK	T	Dinero. R, P. F	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28	4	2	4	2	4	4	3	4	
235	MUJER	Salaverry	34	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	BBVA,INTERBANK	T	Dinero. R, P. F	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	28	4	1	2	2	3	2	3	4	
236	HOMBE	Moche	21	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	INTERBANK	T	Pla, Fin	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	26	3	2	2	2	3	2	2	4	
237	MUJER	Trujillo	24	SOLTERO(A)	S.C	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	24	3	2	2	2	3	3	2	4	
238	HOMBE	Trujillo	29	SOLTERO(A)	S.UI	No	BBVA	T	Otros	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	13	1	2	2	2	3	1	2	1	
239	MUJER	Trujillo	33	SOLTERO(A)	S.UC	Sí	BCP	T	Otros	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	45	3	2	3	2	2	3	2	3	
240	HOMBE	Esperanza	37	D.S.V	S.UI	Sí	BCP	T	Dinero. R	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	35	4	2	2	3	3	2	2	4	
241	MUJER	Salaverry	19	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	23	4	3	3	3	3	2	2	4	
242	HOMBE	Trujillo	35	CASADO.C	S.NUC	Sí	BCP	T	Dinero. R	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	37	2	1	2	1	1	2	3	4	
243	HOMBE	Huanchaco	40	CASADO.C	S.NUC	Sí	BCP	T	Dinero. R	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38	3	3	5	5	5	5	3	4	
244	MUJER	Trujillo	42	SOLTERO(A)	S.UC	Sí	INTERBANK	A	Prom. Des	3	2	4	5	4	4	5	5	5	4	41	3	4	3	4	3	3	1	2	
245	HOMBE	Moche	29	CASADO.C	Secund.C	Sí	BCP	T	Dinero. R	5	4	3	3	3	5	5	5	4	5	42	2	2	2	2	2	3	1	3	
246	MUJER	Laredo	19	CASADO.C	S.UI	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	24	4	3	3	4	4	4	3	4	
247	HOMBE	Simbal	23	CASADO.C	S.NOI	Sí	INTERBANK	T	Pla, Fin	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	25	4	3	4	4	4	4	4	4	
248	HOMBE	Salaverry	25	CASADO.C	S.NOI	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	24	2	4	5	4	4	5	4	3	
249	MUJER	Laredo	26	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	24	4	3	3	3	5	5	3	4	
250	MUJER	Laredo	29	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	BBVA	T	Dinero. R	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	27	2	2	3	3	3	3	4	4	
251	MUJER	Esperanza	25	SOLTERO(A)	S.UC	Sí	BBVA, INTERBANK,	T	Pla, Fin	3	4	2	2	4	3	4	4	4	4	34	3	3	2	2	2	2	1	4	
252	HOMBE	Trujillo	40	CASADO.C	S.I	Sí	SCOTIABANK	T	Dinero. R	5	4	2	3	4	3	5	5	4	5	40	2	3	2	3	3	3	3	2	
253	MUJER	Trujillo	46	CASADO.C	Secund.C	Sí	SCOTIABANK	T	Prom. Des	3	5	3	1	5	5	5	5	5	5	42	2	2	3	3	3	3	2	4	
254	HOMBE	Salaverry	30	SOLTERO(A)	S.C	Sí	BBVA	T	Prom. Des	3	2	2	4	4	3	5	2	3	3	31	3	3	3	3	3	3	3	2	

255	HOMBE	Trujillo Florenia	48	CASADO.C	S.NOI	Sí	BCP	T	Dinero. R	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	28	4	2	2	4	3	4	4	4
256	INDIST	M	45	CASADO.C	S.UC	Sí	BCP	T	Dinero. R	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	24	4	2	3	4	3	5	3	3
257	MUJER	Moche Víctor	38	CASADO.C	S.NUC	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	25	5	3	1	5	5	5	4	4	
258	MUJER	Larco	45	CASADO.C	Secund.C	Sí	BCP	T	Pla, Fin	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	25	2	2	4	4	3	5	3	3	
259	HOMBE	Moche	22	SOLTERO(A)	S.I	Sí	INTERBANK	T	Dinero. R	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	27	3	3	2	3	3	3	4	4	
260	MUJER	Moche	54	CASADO.C	S.UC	Sí	INTERBANK	T	Prom. Des	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	3	3	2	2	2	2	3	3	
261	HOMBE	Simbal Víctor	19	SOLTERO(A)	S.C	Sí	BCP	T	Pla, Fin	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	2	3	2	2	3	2	3	3	
262	MUJER	Larco Víctor	29	CASADO.C	Secund.C	Sí	BBVA	T	Prom. Des	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	24	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	HOMBE	Larco	46	CASADO.C	S.UC	Sí	INTERBANK	T	Dinero. R	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	28	4	4	3	4	4	4	3	3	
264	HOMBE	Huanchaco	24	D.S.V	S.NUC	Sí	INTERBANK	T	Prom. Des	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29	3	2	3	3	2	3	3	2	
265	MUJER	Huanchaco	35	SOLTERO(A)	S.NUC	Sí	SCOTIABANK	T	Prom. Des	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	MUJER	Huanchaco	23	D.S.V	S.C	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	23	3	4	4	4	4	4	4	4	
267	HOMBE	Moche	23	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	BCP	T	Pla, Fin	2	3	4	2	2	2	3	3	4	4	29	4	2	3	2	2	3	2	5	
268	HOMBE	Laredo Florenia	25	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	BCP	T	Dinero. R	2	2	3	2	5	2	1	3	2	3	25	4	2	4	5	4	2	4	3	
269	INDIST	M	26	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	BBVA	T	Dinero. R	3	1	2	3	5	2	5	5	2	5	33	2	3	2	3	2	2	3	3	
270	MUJER	Laredo	29	D.S.V	S.NOI	Sí	BBVA,INTERBANK	T	Prom. Des	2	3	3	3	2	3	4	3	5	2	30	2	3	4	4	3	3	3	2	
271	MUJER	Poroto	25	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	BCP,INTERBANK	T	Dinero. R	2	4	4	5	1	2	5	4	5	2	34	4	2	1	2	1	2	1	2	
272	HOMBE	Simbal	40	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	INTERBANK	T	Pla, Fin	2	3	4	2	2	5	2	5	4	4	33	4	4	3	4	4	3	4	3	
273	MUJER	Huanchaco Florenia	46	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	INTERBANK	T	Pla, Fin	1	2	4	2	2	5	2	4	4	4	30	3	3	2	2	2	3	2	3	
274	HOMBE	M	30	SOLTERO(A)	S.UC	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	2	3	2	2	4	2	3	2	3	3	26	3	2	3	2	3	3	2	3	
275	MUJER	Laredo	48	SOLTERO(A)	Postgrado	Sí	BCP	T	Pla, Fin	1	2	2	3	5	1	2	2	2	2	22	4	5	4	3	5	4	3	3	
276	HOMBE	El Porvenir	45	SOLTERO(A)	S.UC	Sí	BCP	T	Dinero. R	2	2	1	2	3	5	5	2	3	4	29	4	3	2	3	3	2	2	4	
277	HOMBE	Salaverry	38	SOLTERO(A)	S.UI	Sí	BCP	T	Pla, Fin	4	2	2	3	3	2	3	2	3	4	28	5	3	3	4	3	2	3	2	
278	MUJER	Salaverry	45	SOLTERO(A)	S.NUC	Sí	INTERBANK	T	Dinero. R	1	1	1	1	2	3	1	1	3	2	16	4	3	3	4	2	2	3	2	
279	MUJER	Moche	22	D.S.V	S.NUC	Sí	INTERBANK	T	Prom. Des	4	3	2	2	2	3	2	3	2	3	26	5	2	3	3	3	2	3	5	
280	HOMBE	Trujillo	54	SOLTERO(A)	S.UC	Sí	SCOTIABANK	T	Prom. Des	2	3	4	2	5	2	1	2	2	2	25	5	1	4	4	3	4	3	5	
281	HOMBE	Trujillo	19	CASADO.C	Postgrado	Sí	INTERBANK	T	Dinero. R	1	2	3	3	1	2	2	5	3	3	25	4	2	3	3	2	4	3	4	
282	HOMBE	Trujillo	29	CASADO.C	S.NUC	Sí	INTERBANK	T	Dinero. R	4	5	4	3	3	3	2	2	3	3	32	2	2	2	3	2	1	2	4	
283	MUJER	Esperanza	46	SOLTERO(A)	Postgrado	Sí	BCP	T	Pla, Fin	2	3	3	2	3	5	2	2	4	2	28	2	3	3	4	2	3	3	3	
284	HOMBE	Salaverry	24	CASADO.C	S.UC	Sí	INTERBANK	T	Pla, Fin	1	2	5	1	2	4	1	2	2	2	22	4	2	4	2	4	4	3	2	
285	HOMBE	Trujillo	35	CASADO.C	Secund.C	Sí	SCOTIABANK	T	Dinero. R	5	4	3	3	3	4	4	3	3	2	34	4	1	2	2	3	2	3	3	
286	HOMBE	Huanchaco	23	CASADO.C	S.UC	Sí	INTERBANK	T	Prom. Des	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	31	3	2	2	2	3	2	2	3	
287	HOMBE	Trujillo	23	CASADO.C	S.NOI	Sí	INTERBANK	T	Pla, Fin	4	2	3	3	2	2	2	5	2	5	30	4	1	1	2	3	1	1	3	
288	HOMBE	Moche	25	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	BCP, BBVA	T	Prom. Des	1	2	1	1	2	3	3	4	3	2	22	2	2	2	2	3	2	3	2	
289	MUJER	Laredo	26	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	BBVA	T	Dinero. R	3	3	3	2	3	3	2	5	2	5	31	3	4	2	5	2	1	2	2	
290	MUJER	Simbal	29	SOLTERO(A)	S.C	Sí	BCP	T	Prom. Des	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	28	5	3	3	1	2	2	5	3	
291	MUJER	Salaverry	25	CASADO.C	S.UI	Sí	INTERBANK	T	Prom. Des	5	2	3	2	3	3	5	3	3	2	31	4	4	3	3	3	2	2	3	
292	HOMBE	Laredo	40	CASADO.C	S.NOI	Sí	BCP	T	Pla, Fin	1	1	1	2	3	3	4	4	4	3	26	4	3	2	3	5	2	2	4	
293	MUJER	Laredo	46	SOLTERO(A)	S.C	Sí	BBVA	T	Pla, Fin	4	3	4	1	2	4	5	3	3	2	31	3	5	1	2	4	1	2	2	
294	MUJER	Esperanza	30	CASADO.C	S.NOI	Sí	BCP, BBVA	T	Prom. Des	4	2	3	3	3	2	3	2	4	2	28	5	3	3	3	4	4	3	3	
295	MUJER	Trujillo	48	CASADO.C	Secund.C	Sí	BCP	T	Dinero. R, P. F	4	1	2	3	2	4	2	4	4	3	29	2	3	4	2	3	3	4	3	
296	MUJER	Trujillo	45	CASADO.C	S.UI	Sí	BBVA	T	DR, Prom y Des	3	3	3	2	4	2	2	4	2	4	29	4	3	3	2	2	2	5	2	
297	MUJER	Salaverry	23	CASADO.C	S.NOI	Sí	BCP,INTERBANK	T	Dinero. R	4	3	4	3	3	2	3	3	3	4	32	2	1	1	2	3	3	4	3	
298	MUJER	Trujillo	25	SOLTERO(A)	S.NOI	Sí	BCP	T	Dinero. R	4	2	2	3	3	4	2	4	2	2	28	3	3	2	3	3	2	5	2	

