



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Educación financiera y endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito en los clientes de Plaza Vea Chacarero, Trujillo 2020

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Franco Vera, Diana Carolina (ORCID: 0000-0001-5917-5284)

Venegas Juárez, David Jhonatán (ORCID: 0000-0003-3575-3363)

ASESOR:

Dr. Guevara Ramírez, José Alexander (ORCID: 0000-0001-7332-0978)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

TRUJILLO – PERÚ

2020

Dedicatoria

A DIOS:

Por darnos fuerza para continuar en este proceso y cumplir lo que más anhelamos.

A NUESTROS PADRES:

Por su trabajo, sacrificio y amor en el transcurso de estos años, permitiendo que llegemos hasta aquí y convirtamos en lo que somos.

Los Autores

Agradecimiento

Quiero agradecer a Dios por permitirme culminar esta investigación de igual manera a la Universidad Cesar Vallejo por todo lo aprendido y formarnos como profesionales. Así mismo agradecer a mis padres por el apoyo brindado y a mi asesor José Guevara por compartir sus conocimientos, paciencia y experiencias en todo el proceso del desarrollo de tesis.

Diana Carolina Franco Vera

Le dedico a Dios por ser mi fuerza y bendición y lograr alcanzar mis metas personales y profesionales. A mis padres, por su apoyo, dedicación y el gran sacrificio que han hecho en todos estos años y de esta manera hacer posible este sueño de llegar a ser profesional. A mi familia por confiar en mí, por el gran apoyo que me han brindado y por estar siempre presentes durante esta etapa de mi vida.

David Jhonatán Venegas Juárez

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	7
III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Tipo y diseño de investigación	23
3.2. Variables y operacionalización.....	24
3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo y unidad de análisis	
25	
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	26
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES	39
VIII. PROPUESTA	40
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1: Nivel de Educación Financiera de los clientes de Plaza Vea Chacarero - Trujillo 2020.....	28
Tabla 2: Nivel de endeudamiento por el uso de tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea Chacarero - Trujillo 2020.....	29
Tabla 3: Relación entre las dimensiones de Educación Financiera y el nivel de endeudamiento en los clientes de Plaza Vea Chacarero - Trujillo 2020	30
Tabla 4: Relación entre la educación financiera y endeudamiento en el uso de las tarjetas de crédito con respecto a los clientes de Plaza Vea Chacarero, Trujillo 2020	32
Tabla 5: Cronogramas de Capacitaciones.	46
Tabla 6: Financiamiento de las Capacitaciones.	47
Tabla 7: Operacionalización de Variables	0
Tabla 8: Matriz de consistencia	2
Tabla 9: Prueba de Kolmogorov- Smirnov	18
Tabla 10: Rho de Spearman	19

Índice de Figuras

Figura 1: Diseño de Investigación _____	23
Figura 2: Partes de una tarjeta de crédito _____	42
Figura 3: Validación del instrumento por expertos _____	17
Figura 4: Estadística de fiabilidad del instrumento _____	17

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la educación financiera y endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito en los clientes de Plaza Vea Chacarero, Trujillo 2020; lo cual a población fue desconocida por el que a diario se otorgan tarjetas de crédito y la cantidad varia cada día, es por ello que se trabajó con una muestra de 384 clientes, así mismo se aplicó la técnica de una encuesta de 25 preguntas para la recolección de datos. La metodología aplicada fue de tipo correlacional con diseño no experimental transversal.

Los datos que se obtuvieron se procesaron en el programa SPSS. El resultado obtenido fue que entre las dos variables estudiadas si existe relación es decir que la Educación financiera guarda relación con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito de los clientes de este supermercado; es por ello que estas dos variables estudiadas contribuyen con el desarrollo de cada persona ya que la educación financiera es fundamental y necesario estudiarla para poder evitar problemas financieros. Para concluir el 52% de los clientes tienen desconocimiento acerca de temas financieros y que el 79% son aquellos clientes que obtuvieron una tarjeta de crédito tomando en cuenta solo las promociones y línea de crédito que ofrecen.

Palabras Clave: Educación, Finanzas, Crédito.

Abstract

The objective of this research study was to determine the relationship between financial education and debt due to the use of credit cards in the clients of Plaza Vea Chacarero, Trujillo 2020; which was unknown to the population because credit cards are granted daily and the amount varies every day, that is why we worked with a sample of 384 clients, likewise the technique of a survey of 25 questions was applied for the data collection. The applied methodology was correlational with a non-cross-sectional experimental design.

The data obtained were processed in the SPSS program. The result obtained was that between the two variables studied if there is a relationship, that is to say that financial education is related to the indebtedness for the use of credit cards of the customers of this supermarket; That is why these two variables studied with the development of each person since financial education is fundamental and necessary to study it to avoid financial power. To conclude, 52% of the clients have ignorance about financial matters and that 79% are those clients who obtained a credit card taking into account only the promotions and credit lines they offer.

Keywords: Education, Finance, Credit.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día a nivel mundial estamos pasando por una etapa difícil por la llegada del coronavirus, en el Perú está afectando no solamente a la salud sino también a la economía perjudicando alrededor de 81 rubros económicos como agencias, turismo, empresas de transporte, restaurantes, hoteles, construcción, entretenimientos y también a las tiendas por departamentos (retail) que no ofrezcan productos de primera necesidad; es necesario saber que todos estos sectores representan un 64% de los rubros económicos siendo así el 55% del PBI peruano; 21% de los demás rubros vienen hacer los mediamente afectados como el agua, electricidad, grifos, funerarias; por últimos el 15% restante vienen hacer los rubros de poco impacto como bancos, farmacias, agricultura, ganadería, limpieza y tiendas por departamentos que ofrezcan productos de primera necesidad. (Anonimo, 2020)

Todo lo que el país está pasando perjudica no solo a los dueños de los diferentes tipos de negocios sino también a los trabajadores que conforman dichas empresas dejando a estas sin ingresos lo cual para cubrir sus necesidades u obligaciones, el ingreso promedio mensual proveniente del trabajo en la libertad se ha ido incrementando consecutivamente hasta llegar a un monto de S/1 268.4, también el ingreso promedio mensual masculino es de S/1 482.5 a diferencia del femenino con un ingreso de S/ 971.4, por lo tanto, debido a las circunstancias de la pandemia que se está viviendo el ingreso promedio va a disminuir notablemente perjudicando principalmente la canasta familiar y el sector financiero. (INEI 2007; 2018)

En la actualidad aún no se conoce la cifra exacta del ingreso mensual de la población, pero sabemos que quizás haya disminuido por lo que el Fondo Monetario Internacional (2020) proyecta que la tasa de desempleo subirá a un 7.1% en el Perú por lo que resta del año.

Por otro lado, en el Perú tanto el sector urbano y rural existe la falta de educación financiera y esto es un gran problema ya que viene hacer la capacidad en cómo se ve reflejado el manejo del dinero en el país el cual uno como ciudadano tiene que saber cuánto gana para poder administrar nuestros recursos financieros

y también saber cómo invertirlo no tanto para los adultos mayores sino también para los jóvenes ya que a un futuro van hacer los nuevos usuarios en el sector financiero.

Es por eso que en este artículo científico nos hablan de la educación financiera el cual las personas desarrollan sus habilidades y también toman sus propias decisiones financieras, además en una encuesta realizada reporta que el 71% de las personas adultas les falta información acerca de acciones y bonos financieros y el 57% sobre productos financieros en general. Por otro lado, menos de la mitad tiene un buen entendimiento sobre el riesgo y esto pasa en Colombia, Perú y México, además personas que tienen mayores ingresos tienen un mayor conocimiento financiero como lo es en Perú y Colombia. La Mayoría de las mujeres son las que se encargan del presupuesto del hogar donde parecen tener mucha experiencia en la administración a corto plazo sin embargo tienen una mayor aversión que los hombres. Además, en Bolivia en el nivel de educación financiera nos reporta que el 73,3% considera que tienen conocimientos sobre finanzas; el 26,5% considera que este conocimiento es fundamental y necesario y sólo el 0,2% considera que no es necesario. (Gutiérrez y Delgadillo, 2018).

Además, este autor de este artículo científico nos habla que la educación financiera es fundamental en la vida de toda persona, el ahorro, la inversión, el consumo, y otros conceptos de las finanzas deberían saber o tener en claro la mayoría de las personas sin embargo estos son desconocidos por la gran mayoría de la población en el mundo. (Céspedes, 2017)

Por otro lado, cuando hablamos de endeudamiento con respecto al uso de las tarjetas de crédito es lo que se está viendo hoy en día por el tema que la prioridad de las personas es comprar productos de primera necesidad y estas mayormente lo realizan en supermercados; Córdor (2018) plantea que una de la más visitadas es plaza vea con un 38% de los peruanos por el abastecimientos y descuentos de productos.

Además, en este artículo Sentinel (2016) menciona cuales son los departamentos con mayor cantidad de población que manejan tarjetas de crédito, teniendo como principal referencia Lima Metropolitana, con 62,72%, seguidamente destaca La Libertad con un 5,30%, por último, se encuentra Arequipa con 4,89%.

Y es así que en el Perú existen diferentes maneras de pagar los consumos, dando de baja al efectivo para llevar la forma de pago con dinero plástico, aun se utiliza el efectivo como medio de pago; pero actualmente las tarjetas de crédito se usan con más frecuencia, el 68.2% de los peruanos lo utilizan para pagar a plazos debido a la crisis económica que todo el mundo pasa a través de esta enfermedad. (Anónimo, 2020).

Por otra parte, es este artículo científico nos habla del nivel de endeudamiento de los hogares en el Perú, la Asociación de Bancas del Perú indica ideas para prevenir y disminuir el sobre endeudamiento de las familias. Dentro del sistema financiero se muestran variables e indicadores que reflejan un nivel alto sobre endeudamiento de las familias y empresas, provocando dificultad para cumplir con las obligaciones de líneas de crédito. Por lo tanto, las entidades financieras deben trabajar con modelos metodológicos, y estar alerta para que este segmento crediticio continúe desarrollándose, teniendo en cuenta el gran porcentaje de la población que aún no manejan productos financieros. Por ello, se podrá prevenir los altos niveles de endeudamiento de los hogares que superan sus ingresos. (Asbanc, 2016)

Por ello, gastar sin tener en cuenta el nivel de ingresos es un reflejo de la desaceleración económica afectando nuestros consumos como productos de primera necesidad y otros.

También el inadecuado manejo de las líneas de crédito afecta a la economía donde gran parte del exceso por consumo está enfocado en el mal uso de tarjetas de crédito, sin embargo, las entidades financieras otorgan productos financieros sin recurrir a su nivel socioeconómico, es decir en la sociedad no existe educación financiera, por lo cual se debería brindar esta información desde el colegio. (Gallegos, 2013)

Por otro lado, según un artículo científico nos habla que las tarjetas de crédito es una herramienta valiosa, es una forma de pagar compras y así pueden ayudar a tener antecedentes de crédito buenos. Al usar tarjetas de crédito puede costar dinero en financiamiento, cuotas y cargos, para evitar esto es el pagar puntualmente cada mes y de la misma manera no exceder el límite de crédito que se da. (Anónimo, 2020)

Sin embargo, muchas personas que optan por este medio de pago y se ven endeudadas hasta llegar a casos extremos solicitando otros préstamos o líneas de créditos para poder salir de dichas deudas, llevándolos a un sobreendeudamiento, por falta de conocimientos financieros.

Y según la Superintendencia de banca, seguros y AFP del Perú nos reporta que el 41% de los ciudadanos cuentan con una cuenta en el sistema financiero dentro de ello el 64% averiguo las condiciones antes de abrir su cuenta y el 16% no conocen acerca del sistema financiero a su vez el 32% de la población tiene un crédito en el sistema financiero dentro de ello el 78% averiguo sus condiciones antes de acceder a un crédito; ahí mismo en el cuestionario de autoevaluación nos reporta que ha crecido en un 67% en el 2017 la enseñanza de la educación financiero ya que 11 bancos cuentan con políticas y procedimientos sobre la educación financiera, 12 bancos cuentan con iniciativa de E.F y solo 15 empresas brindan a sus trabajadores capacitación sobre la educación financiera. Además, el 25% son ONG y asociaciones SFL el cual es o son las principales organizaciones en donde brindan información acerca de la educación financiera. (Zaldívar 2016; 2017)

Más adelante va hacer un problema al momento de realizar el pago de estas deudas que tienen estos usuarios por las tarjetas de créditos; por otro lado las entidades financieras que ofrecen dichas tarjetas están dando facilidades de pago como la tarjeta financiera oh, el cual quien haya pagado puntual hasta el 14 de febrero de este año pueden reprogramar sus deudas por 60 días y las personas que no pagaron a tiempo en la fecha establecida presentan una gran preocupación; Crediscotia que ofrece la tarjeta única mediante una solicitud de un correo puedes mandar la reprogramación de tu deuda donde están en evaluación y el que es

aprobado dan plazo de 60 días para cancelarlo; y muchas más están dando facilidades parecidas como Interbank, BCP, Banco Falabella, etc. (Anónimo, 2020)

Es posible que estas accedan a solicitar préstamos de diferentes bancos y una vez aprobadas es probable que estas con ese dinero paguen las tarjetas para que le sigan dando más crédito y descuentos que por convenio tienen con este supermercado y esto por la crisis que estamos pasando.

Todo los problemas mencionado anteriormente es una preocupación para toda la población y más para los clientes de plaza vea; una medida para que estos salgan de sus deudas es la activación de la economía abriendo los negocios y también estar siempre informados acerca de cómo administrar nuestros recursos financieros, sabemos que no todos los negocios abrirán así de rápido es probable que restaurantes ofrezcan por delivery y los trabajadores que trabajen en ellas tienen la obligación que tengan un contrato; el rubro textil también se reabría para la fabricación de mascarillas a menor precio y también las empresas como supermercados, bancos, farmacias, salud y grifos que hoy en día están abiertos.

Por lo que planteamos la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre educación financiera y endeudamiento por uso de tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea Chacarero Trujillo - 2020?

Este trabajo se justifica por la situación actual que atraviesa el país afectando diferentes rubros económicos, lo cual se muestra como una oportunidad para realizar la investigación sobre la educación financiera y el endeudamiento en el uso de las tarjetas de crédito de los clientes de plaza vea chacarero de la ciudad de Trujillo, con la finalidad de conocer, porque los clientes se exceden en sus compras en dicho supermercado sabiendo que hoy en día la mayoría de empresas no están operando debido al Covid-19 de esta manera no generan ingresos en sus hogares o quizás no tengan la suficiente información sobre cómo administrar su dinero.

Por ello se contribuirá con información sobre la educación financiera y el endeudamiento en el uso de las tarjetas de crédito en la ciudad de Trujillo el cual se realizará una rigurosa investigación, asimismo dar a conocer los datos importantes del porque se endeudan tanto ahora y es posible que más adelante algunos rubros se reabran y saber si cuentan con educación financiera.

Ante todo lo mencionado anteriormente la investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la educación financiera y endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito en los clientes de Plaza Vea Chacarero, Trujillo 2020 y como objetivos específicos determinar el nivel de Educación Financiera en los clientes de Plaza Vea Chacarero - Trujillo 2020, Analizar el nivel endeudamiento por el uso de tarjetas de crédito en los clientes de Plaza Vea Chacarero - Trujillo 2020, analizar la relación entre las dimensiones de Educación Financiera y el nivel de endeudamiento en los clientes de Plaza Vea Chacarero - Trujillo 2020 y proponer un plan de capacitación sobre educación financiera a los clientes de Plaza Vea Chacarero - Trujillo 2020.

La hipótesis alterna que se considera para esta investigación es: Existe relación directa entre A y B, mientras que la hipótesis nula no existe relación directa entre A y B.

II. MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes que respaldan a esta investigación se encuentran:

A nivel Internacional la educación financiera en la asociación interprofesional de Ebanistas en Cantón de Jipijapa refleja un descenso sobre el conocimiento financiero lo cual no ayuda para crear emprendimiento en negocios; es por eso que plantearon un programa de capacitación para que estos conozcan o se informen más sobre las finanzas el cual 93% dice que este programa ayudara para mejorar su fondos de ahorro ya que el 60% solo llegaron a estudiar hasta la primaria y es importante que se tome como una obligación que se reciba capacitación en todos los países del mundo. (Zosa y Plua, 2017)

También, en la investigación del uso de efectivo y tarjetas de crédito y débito en Colombia, donde utilizó un ejercicio probabilístico que identifica los factores causantes debido a la alta demanda de cuentas de depósito y crédito. No obstante, en otros países se hizo una encuesta con población de 1417 personas realizando muchas formas para encontrar el público objetivo, dando como resultado lo siguiente:

También estos investigadores reportaron sobre el efecto de las tarjetas de crédito en los estilos de vida de los clientes en Perú, donde nos comenta que los objetivos propuestos se logran alcanzar en su totalidad como el efecto del uso de las tarjetas de crédito en el nivel de vida de las personas, por consiguiente, concluyó que empobrece en la medida que se hace uso irracional de las tarjetas de crédito afectando sus ingresos. En tal forma, reduce su capacidad de consumo a causa de las tasas de interés que en cierta medida son altas en vista de su tendencia de crecimiento en los últimos siete años. La tasa de interés de los productos financieros, sigue aumentando su costo financiero. También, los cálculos del pago mínimo, interés por mora, seguros de deuda, costos por rehabilitación de cuenta y tasa de interés por extra financiamiento en caso que lo hubiere, impactan en el dinero plástico en caso que ocurra impago. (Oliva, 2016)

Por otro lado, en la investigación titulada “Sequential loss of self-control: Exploring the antecedents and consequences of student credit card debt” muestra

el autocontrol de los estudiantes universitarios en base a sus decisiones previas/posteriores de la deuda de los estudiantes como pérdida secuencial en el autocontrol y esto a la vez cómo afecta las decisiones iniciales y posteriores a la ansiedad financiera. Por otro lado, la pérdida de control antes del endeudamiento se da en dos formas: materialismo o impulsividad. Por ello, se debe de llevar una vida ordenada que ofrece ideas para desarrollar intervenciones educativas y políticas con la finalidad de evitar fallas en el autocontrol en el momento de tomar una decisión. (Peltier, 2016)

Además, se realizó una investigación titulada: “The influence of social networks and debt literacy towards credit card overspending” en donde nos menciona el efecto de las redes sociales y el desconocimiento de la deuda sobre el uso excesivo de las tarjetas de crédito, como también considerar las normas de crédito al tener una percepción positiva de las normas hace que el gasto sea excesivo en las tarjetas de crédito. (Haidar, 2016)

El autor indicó que la poca educación sobre la deuda hace que el gasto aumente considerablemente en las tarjetas de crédito, pero en su resultado el efecto del desconocimiento sobre la deuda hacia el gasto excesivo de tarjetas de crédito no es significativo.

Por otro lado, en “Effects of gender, ethnicity, and work experience on college students' credit card debt: Implications for wealth advisors” habla de cómo los alumnos de diferentes universidades no saben utilizar correctamente las líneas de crédito, al gastar más de lo que tienen, de manera que es resultado de una educación financiera inoportuna con respecto a las tarjetas de crédito. Asimismo, es muy importante debido a que la deuda excesiva de los estudiantes en sus tarjetas de crédito los conduce a declararse en quiebra y le dificulta su ingreso al mercado laboral. (Wang, 2011)

En la tesis “Financial Exclusion and Banking Participation of America’s Working” el cual hace unos años atrás los adultos no pueden cubrir sus deudas u obligaciones por más de 400 dólares pero hoy en día los hogares han superado sus costos de vida con respecto a los ingresos del hogar y cargas financieras; por otro lado el 24.2 millones de hogares estadounidenses están no bancarizados dentro de

ello está el 63 millones que son adultos y 21.8 de millones son niños, se dice que la finalidad de esto es que los estadounidenses los individuos sepan cómo acceder a un crédito, saber ahorrar y también que sepan administrar sus recursos personales. (John Ahn, 2019)

También, en la investigación “Evaluation of Possible Consequences of Providing Credit Card to the College and University Students in Bangladesh” el cual la tasa de alfabetización es una preocupación las mujeres tiene un 70% y los hombres 75% en donde este va aumentando con el pasar de los años, es por eso que las diferentes organizaciones han tomado iniciativas ante esto de poner bajar los índices de alfabetización ya que la mayoría de estudiantes que se gradúan vienen de familias de clase media y baja entonces tienen desconocimiento financiero con relación a su educación además en otros países los estudiantes pueden acceder a una tarjeta de crédito pero en este país esto no se da pero están llamando a las entidades financieras para que estos puedan acceder de igual manera que otros países. (Sagar Saha, 2018)

A nivel Nacional los autores en su investigación sobre la Educación financiera y su incidencia financiera en las tarjetas de crédito del Perú reportan que en el Perú el efectivo se está dejando de lado y que muchas personas optan por tener una tarjeta de crédito a su vez muchas de ellas no conocen como administrarlos ya que no se ponen a determinar cuánto es lo que gana para que de esta manera pueda gastar o cubrir sus deudas, existen personas que por el hecho de contar con una tarjeta de crédito compran productos que finalmente no les hace falta y todo esto lo hacen por la clase social, en ese momento terminan sobre endeudándose afectando a la economía y corren el riesgo que más adelante cuando quieran acceder a otro crédito no se los den. (Medina y Narro, 2018)

Según el investigador preciso sobre la educación financiera en los universitarios del departamento de Junín lo cual nos reporta que tanto adultos como jóvenes tienen una gran preocupación ya que no tienen mucho conocimiento sobre un producto financiero o educación financiera donde que estos han tenido que aprender con sus propias experiencias en el transcurso de su vida preguntando o informándose la mayor parte por miembros de su familia. También indico que el 40% de los universitarios aprendieron administrar su dinero por experiencias

además que el 52,2% de estos su fuente de ingresos se lo dan sus padres, por ello es importante informarse para que no cometamos descuidos o errores que nos pueden llevar a endeudarnos de una mala manera. Por otro lado, nos habla de las decisiones financieras donde el 51,65% de universitarios recurren a una tarjeta de crédito esto viene hacer la forma en cómo se endeudan y más si no tienen conocimiento financiero pueden endeudarse mucho más. (Tinoco, 2018)

Asimismo, en la investigación “Educación financiera y su relación con el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito del BCP, Agencia Lima Cercado - 2017” se precisó que sí existe relación entre ambas variables, es decir; que la Educación financiera guarda relación con el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito por parte de los clientes de la entidad financiera, por lo tanto este resultado contribuyen con el desarrollo de las personas, ya que la educación financiera es la clave para el desarrollo de una vida responsable. (Verde, 2016)

También, se hace referente al impacto de la educación financiera para los estudiantes de cuarto y quinto año de secundaria de Lima Norte es por eso que implementó un programa para los estudiantes para que refuercen sus habilidades, conocimientos y prácticas financieras, este programa tuvo un impacto positivo donde se observó que los alumnos de quinto año conocen más las practicas financiera como emprendimiento y los alumnos de cuarto capacidades y prácticas financieras lo cual lo toman como un plan de negocio y emprendimiento. Por ello es importante que desde que uno está en el colegio llevemos un curso adicional para conocer y a la vez reforzar sobre conocimientos financieros ya que esto a un futuro le serviría bastante y se evitaría endeudarse por una mala información. (Vásquez, 2017)

Además el investigador preciso que la cultura financiera mejora la capacidad de ahorro, en caja Piura nos reporta que la educación financiera es la forma en como manejas tu propio dinero además viene hacer un conjuntos de habilidades y conocimiento que permiten tomar decisiones sobre los recursos que tienen; es el caso de los clientes de esta caja lo cual cuentan con el conocimiento financiero para ahorrar debido que el 50% de los clientes reciben asesoramiento acerca de cómo saber invertir en sus ahorros. Por eso es importante mantenernos informados

acerca de las finanzas ya que esto nos sirve bastante en nuestra vida. (Adanaque, 2018)

Por otro lado, el investigador indicó que la educación financiera en las regiones del Perú comienza con algo fácil; así como el uso de recursos financieros y para pasar a algo mucho más avanzado es ir buscando la participación de los ciudadanos para que se involucren más con el sistema financiero; por otro lado, nos dice que Arequipa, La Libertad, Piura y Lima tiene un aumento sobre la educación en la población lo cual es un impacto positivo en el grado de bancarización. Es por ello que es necesario recibir capacitaciones e informarse más para una buena gestión de finanzas personales donde va hacer algo positivo para el comportamiento de las personas. (Alza, 2017)

Esta investigación informó sobre el impulso de las tarjetas de crédito en los supermercados del Perú lo cual nos reporta que la personas cuando se van a un supermercado y tienen tarjetas de crédito lo primero que miran son los precios, ofertas y descuentos lo cual el 39% a veces planifica que es lo que va a comprar y el 31% si lo planifica pero en la mayoría de veces estas comprar un producto que no estaba planificado y de esta manera se exceden en su compra generando una deuda que no estaba prevista. (Díaz, 2016)

Los investigadores reportaron que el endeudamiento de los jóvenes de distrito de Trujillo con las Instituciones financieras y su experiencia con el uso de tarjetas de crédito en el año 2018.” mencionan que los jóvenes de hoy en día tratan de obtener una tarjeta de crédito sin tener en cuenta la tasas de interés, el seguro, gastos y comisiones para hacer el uso correcto de dicho producto, ya que muchas Instituciones financieras no dan este dato de suma importancia, esperando que los usuarios experimenten para recién tomar conciencia de cómo manejar correctamente el dinero plástico. Los jóvenes y demás usuarios se van a ver afectados por el excesivo endeudamiento; que es el arma secreta de las instituciones financieras. (Reyes, 2018)

Esto quiere decir que se debe poner más atención a los usuarios que son acreedores a una tarjeta de crédito sobre los conocimientos financieros, ya que como indica la investigación es una variable de suma importancia que afecta a los

ingresos por no realizar una planificación presupuestal en base a sus necesidades que más necesite llevándolos hasta un sobreendeudamiento.

Según el investigador indicó que el nivel de endeudamiento de las tarjetas de crédito en Tarapoto lo cual nos reporta que las tarjetas de crédito son más usadas para pagar y afrontar deudas lo cual le permitir realizar diferentes operaciones con facilidad, existen personas que no saben cómo usarlas de manera correcta y es ahí donde surge el endeudamiento a la hora de pagarlas. (Díaz, 2016)

Asimismo, se debe tener en cuenta información sobre temas que aportaron en la investigación para ello se desarrolló un marco teórico.

Según el autor señaló que la Inclusión Financiera y su importancia que es una herramienta fundamental para reducir la pobreza que vienen hacer personas informales o que están en sitios rurales y a todos que están en la vulnerabilidad; más que todo se refiere a un acceso universal para todas las personas de servicios financieros que sean adecuados para el uso conforme de estos; es por eso que debemos pensar en esto de la pobreza saber identificarlos y poder dar una solución. (Alberro, 2016)

Además, el autor de este artículo científico informó las seis fases de la vida financiera lo cual nos dice que las finanzas no son cosas que solo las personas que tienen una profesión deben de saber si no todos deberíamos saber algo básico de conocimientos financieros para de esta manera evitar engaños y hacer frente a las deudas a lo largo de nuestra vida:

Primera etapa es de los 0 – 18 años es el periodo de aprendizaje y la formación enseñando sobre como tomar decisiones financieras y el comportamiento financiero a futuro es aquí donde los estudiantes deben incidir en el valor del dinero y sobre el ahorro.

Segunda etapa 19 – 30 años se trata de nuestra independencia donde se comienza a definir el futuro económico con los primeros ingresos.

Tercera etapa de los 31 – 45 años tiene que ver con el crecimiento personal donde se incrementan los ingresos y también los gastos; las inversiones están enfocadas con el patrimonio familiar.

Cuarta etapa de los 46 – 55 años tiene que ver con la consolidación profesional donde los ingresos se consolidan y el patrimonio familiar se termina; el ahorro tiene es como una protección a futuro.

Quinta etapa de los 56 – 65 años aquí los ingresos se estabilizan y los gastos del hogar son muy pocos.

Sexta etapa es más de 65 años aquí finaliza las etapas donde los ingresos van disminuyendo donde el consumo dependerá del ahorro que tuviste en las demás etapas anteriores. (García, 2019)

Por otro lado, según el autor de este artículo científico afirmó sobre el ahorro que es algo importante ya que refleja libertad e independencia, para unas personas esto es un hábito fácil, pero para otras un poco difíciles ya que les cuesta ahorrar. Por otro lado, nos habla del ahorro pasivo se trata de acumular dinero por un porcentaje de tus ingresos y el ahorro activo comienza con el apoyo del ahorro pasivo, pero hay veces que este tiene su propio crecimiento esto quiere decir que se coge del ahorro pasivo para realizar inversiones planificadas para generar mucho más ingreso. (Nava, 2018)

Según este autor reportó de cómo administrar el dinero de dos formas, la primera Administrar el dinero incrementa la libertad lo cual es el fundamental para alcanzar la libertad financiera; y el segundo que por muy poco dinero que tengamos empieza administrarlo de forma eficiente donde se observara como poco a poco vas mejorando en la economía; por otro lado él dice que existen 6 categorías para destinar nuestro dinero; uno de ellos es que el 50% valla a necesidades básicas como puede ser salud y alimentos, 10% para ahorrar el cual es un fondo de emergencia, 10% para la libertad financiera como invertir en un negocio, 10% para divertirse y jugar, 10% para tu formación para mejorar tu crecimiento personal y tus conocimientos de educación financiera y el 10% para donativos donde te permitirá tener una mentalidad abundante. (Harv Eker, 2005)

Según Morales determinó que los préstamos tienen que ver con la entrega de un dinero prestado donde el usuario se compromete a devolver, donde a este le servirá para cubrir sus necesidades por un cierto tiempo también es aquí donde existes dos tipos de contratos como dado y mutuo. Por otro lado, nos habla de las

ventas al crédito a veces hay dificultad que nos den un préstamo de dinero por eso se propuso la venta al afiliado lo cual fue la operación crediticia, de la misma manera esto la venta al crédito nació para sustituir la falta de liquidez que había en otras vías de financiamiento; las ventas al crédito al momento de pagar más adelante van acompañadas con una suma de intereses. (Morales, 2014)

Las tarjetas de crédito están conformadas por un emisor, banco o institución financiera, que otorga al titular un crédito rotatorio bajo custodia de un contrato que abre una línea de crédito establecido entre ambos, con el fin que el usuario lo utilice para compras de bienes o servicios por centros comerciales afiliados al sistema, incluyendo al emisor por el pacto de afiliación, que obliga a los centros comerciales a aceptar el medio de pago, para después cancelar en cuotas por los bienes o servicios.

También mencionó los diferentes tipos de tarjetas que existen:

Tarjetas de crédito bancarias, son emitidas por un banco o institución financiera que cumple como emisor otorgando una línea de crédito al titular, es decir; ambos (banco y titular) ya ejecutado las acciones el bono parcial que se efectúa origina una nueva otorgación de crédito en la tarjeta. Estas tarjetas pueden ser de uso nacional o internacional.

Tarjetas de crédito no bancarias, vienen hacer todo crédito emitido por otras entidades diferentes a bancos o instituciones financieras porque no facultan al titular un determinado bono de crédito, permitiendo el acceso a dichos usuarios para que adquieran crédito en centros comerciales que estén afiliados, en el cual hacen cesiones de bonos de crédito a la entidad emisora, que se exige frente al titular.

Tarjetas de crédito comerciales, son emitidas por establecimientos mercantiles, donde las utilizan como credenciales que diferencian e identifican a determinados clientes y establecen un acuerdo que manifiesta el crédito otorgado. La principal característica de este tipo de tarjeta es que solo se puede utilizar o ejercer en el establecimiento de fue otorgado dicho crédito.

Tarjeta no crediticia, es aquella que se maneja para varios usos, pero no se le considera un crédito. Materialmente son iguales a las tarjetas de crédito; sin

embargo, su único fin es operar en los cajeros automáticos que permite en cualquier momento retirar dinero en efectivo del banco, transferencias de dinero, realizar depósitos, entre otros.

Tarjeta de descuento, el titular o usuario va a obtener descuentos en los diferentes productos o servicios que adquiera durante el día. Ahora los establecimientos comerciales las divulgan como publicidad. (López, 1991)

Además este autor de un artículo científico indicó sobre las claves para que la tarjeta de crédito sea aliada de tu bolsillo, 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 plena tendencia, 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. (Tovar, 2012)

Es importante mencionar como es que la sociedad es afectada en la calidad de vida a causa del endeudamiento de las líneas de crédito en las personas, por lo tanto, se debe conocer cuál es el motivo por el cual no miden sus gastos en base sus ingresos llevándolos a grandes deudas. Por otro lado, el comportamiento del consumidor permite comprender el problema por el que pasan muchos hogares, ya que la sociedad en muchos casos tiene limitaciones en el aprendizaje, por ende, tienen dificultad sobre información financiera llevándolos a tomar malas decisiones sacrificando sus intereses para satisfacer sus necesidades forjando un estilo de vida erróneo. Usando las tarjetas de crédito para obtener productos o servicios que están fuera de sus ingresos incidiendo en deudas impagables.

Según Wilkie precisó sobre el comportamiento del consumidor como un conjunto de tareas en el momento de seleccionar, comprar, evaluar y utilizar bienes y servicios, con el propósito de satisfacer sus necesidades, convirtiéndose en actividades mentales, emocionales y físicas. (Wilkie, 2006)

Hoy en día lo más importante es satisfacer las necesidades dejando admisible las entidades financieras agravando las obligaciones financieras otorgadas por el uso de las tarjetas de crédito. Además, el excesivo endeudamiento

muestra problemas de salud para los usuarios que están empezando a contraer deudas consecutivamente.

También se agregó bases teóricas que fueron de importancia en esta investigación:

Sobre educación financiera, el programa para evaluación internacional de estudiantes (PISA) se aplica cada tres años a los jóvenes de 72 países, para evaluar los conocimientos a estudiantes que están culminando el nivel secundario con el fin de orientar las políticas educativas, la exigencia del mercado financiero, así mismo crear tendencia a largo plazo, obteniendo como resultado: La calidad educativa no está a favor, los estudiantes peruanos no optan por conocimientos básicos, dejando al país en el penúltimo lugar; sin embargo no contribuye en el futuro. De acuerdo a la evaluación se concluye que, a más alto nivel socioeconómico, mayor es el nivel de desempeño. (Ministerio de educación del Perú, 2015)

El siguiente programa desarrollado presentó la realidad 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.

Según Zavaleta afirmó del endeudamiento refiriéndose a los bancos y otras entidades financieras que facilitan el crédito, manejando el nivel de endeudamiento de los usuarios con la finalidad de llevar la relación de pagos teniendo en cuenta el nivel de ingresos. Se divide el total de pagos del mes entre el ingreso; representado en porcentaje: Nivel de endeudamiento = pagos a deudas del mes / ingreso del mes. (Zavaleta, 2006)

Dicho lo anterior se puede decir que, un endeudamiento bien invertido va a permitir una mejor rentabilidad para poder solventar las obligaciones financieras, contribuyendo en el crecimiento familiar, la empresa y el país; en cambio gestionar cosas que no son rentables nos lleva a una crisis porque derrochamos el dinero sin tener la capacidad de pagarlo a corto o a largo plazo, esto conlleva a tomar decisiones drásticas de pedir a otras entidades financieras más crédito, llegando a un círculo vicioso exponiéndose a un sobreendeudamiento.

Hoy en día las familias viven sobreviviendo de sus cuentas por pagar, trabajando día a día para salir a delante. Por consiguiente, se tiene que saber administrar el dinero realizando un presupuesto de costos para generar ahorros e invertirlos en algo productivo.

Según Tyson determinó del manejo de la deuda que existe una deuda mala al comprar cosas innecesarias como un auto o una sala nueva el cual no está dentro del presupuesto al igual de tomarse unas vacaciones haciendo uso de su tarjeta de crédito perjudica para su condición financiera a largo plazo; por otro lado una deuda buena tiene que ver en hacer préstamos para pagar por educación o invertir en un negocio lo cual será algo positivo para el futuro; por eso es necesario deshacerse la deuda mala aun que será difícil pero se evita endeudarse demasiado, antes de sacar un préstamo es primordial saber cuánto de ingreso tenemos para que después no haya problemas al pagar más adelante.

Por otro lado el investigador precisó de cómo resistir a la tentación del crédito donde proporciona unas medidas importantes para evitar o eliminar el uso de las tarjetas de crédito; lo primero es reducir el límite de crédito que nos dan, si bien es cierto mientras más gastas y luego pagas, esta te da más crédito, te dan por ser un cliente tan redituable pero uno debe solamente gastar un límite de acuerdo a nuestros ingresos; el segundo pensar en términos del costo total a las personas le parece un poco más barato sacar un producto y pagarlo mensualmente esta es la forma como los vendedores atraen a sus cliente por un producto que en su momento no pueden pagar pero la verdad es que pagando mensual más los interés incluidos te sorprenderá la cantidad que en realidad pagaras es por eso que uno no debe comprar productos o servicios innecesarios. (Tyson, 2008)

Después de ello se desarrolla un marco conceptual, brindando información sobre definiciones de un mejor entendimiento:

Según el autor estableció que la educación financiera la mayoría de personas piensa que hablando de este tema es algo muy técnico lo cual se trata de desarrollar nuestra habilidad a diario presupuestando y administrando los gastos del hogar, el manejo de las tarjetas de crédito, proteger nuestro patrimonio y tener un fondo de ahorros. Los avances tecnológicos permiten que diferentes empresas

ofrezcan productos y servicios a un menor costo. Muchas personas no tenían acceso a esto por el cual pueden acceder por su alta oferta y competencia; nada servirá si no tienen la suficiente información para saber manejarlo en donde está en poner en práctica para poder saber administrar, incrementar y proteger sus recursos a su vez esto tiene un impacto positivo ya que sirve para la toma de decisiones en nuestras vidas. Por otro lado, dice que deben de hacer una plataforma donde el docente se informe de los conocimientos financieros y económicos para después transmitirlo hacia los alumnos a través de conceptos básicos de financiamiento. (Nicolás, 2014)

Dicho instrumento fue sacado de una tesis lo cual tanto definiciones de las variables, como dimensiones se tomó solo los nombres de los indicadores; es por parte de dicha tesis.

La primera variable que se investigó fue la educación financiera que es el desarrollo de los consumidores o clientes lo cual mejoran su conocimiento, productos y posibles riesgos financieros con información y asesoramiento a su vez les permite a desarrollar sus habilidades en cuestión a oportunidades y riesgo para que de esta manera puedan tomar sus propias decisiones; por otro lado la educación financiera debe ser una herramienta fundamental para que las personas tenga conocimiento de cómo manejar sus finanzas personales. Ruiz, (2012)

Se consideró 3 dimensiones:

Contenido, se hace referencia a la información que se debe brindar a las personas acerca de diferentes temas financieros como el ahorro, las funciones que tiene el manejo de dinero, planificación de presupuesto, los medios de pago, como se aplica la tasa de interés y sobre los productos financieros y cómo manejar los deberes y derecho que uno como ciudadano realiza para cualquier inversión.

Dentro de esta dimensión se consideró estos indicadores:

Conocimiento financiero, es el conjunto de actividades que las personas pueden hacer medio de la toma de decisiones podemos controlar y administrar y otros recursos lo cual tengan valor. (García, 2014)

Productos Financiero, es un enfoque práctico de los servicios y productos brindados por las entidades financieras, de cual manera como la realización de cálculos financieros tanto de operaciones activas como pasivas. (Martínez. R, 2010)

Procesos, son procedimientos lo cual se va a evaluar acerca de las habilidades que las personas deben saber y aplicar, sobre conceptos donde reflejen de cómo saber analizar, comprender, razonar y proponer soluciones a través de ellos se debe identificar la información financiera y saber cómo evaluar y enfrentar problemas financieros para esto con el conocimiento acerca de las finanzas para tomar decisiones al respecto.

Dentro de ello se consideró estos indicadores:

Información financiera, es un conjunto de información como los estados financieros ya que es importante porque los usuarios o clientes establecen conclusiones sobre el desempeño que tiene la entidad donde también podrá evaluar y tomar decisiones acerca de su futuro. (Córdoba, 2012)

Problemas financieros, es la posibilidad de caer en riesgo total lo cual los objetivos de una empresa no se cumplen debido a un mal manejo financiero. (Córdoba, 2012)

Y como última dimensión de estas variables hablamos del contexto, tiene que ver con la vida y las experiencias de esta con respecto a la educación, hogar, sociedad y trabajo.

Por ello en esta dimensión se consideró estos indicadores:

Nivel de educación, son valores, conocimiento o habilidades que las personas desarrollan en diferentes etapas por ello se busca que estas aprendan como expresarse y aprendan diferentes conocimientos.

Frecuencia de ahorro, el ahorro viene hacer un porcentaje del ingreso que no se destina al gasto y que se guarda para necesidades futuras a través de diferentes mecanismos financieros; cuando hablamos del ahorro las personas piensan inmediatamente en las deudas que tienen cuando en realidad si uno ahorrara utilizaría ese ahorro para cubrir sus deudas pero las personas dicen si voy a ahorrar, después de pagar todas mis deudas y obligaciones en mi hogar, pero

jamás lo cumplen y esto es algo negativo; por ello es importante que las personas sepan guardar su dinero para futuro y no estar gastándolo en cosas innecesarias. (Trust, 2006)

La segunda variable que se investigó fue del endeudamiento:

Según este autor reportó del endeudamiento que son obligaciones de pago que una persona natural o jurídica interactúan con un tercero, ya sea una entidad financiera, empresa o institución por uso de tarjetas de crédito para consumo y por solicitudes crediticias a corto y largo plazo. (Maudos, 2014)

Por otro lado, el autor que tuvo en cuenta en nuestra matriz de operacionalización nos comenta que el endeudamiento se ve reflejado en la deuda y los ingresos que las personas tienen. Se ve reflejado en la deuda y los ingresos que las personas tienen que es medida de forma relativa entre la cantidad de deuda y el total de ingresos que tiene una persona natural o jurídica, y si este total representa el 100% la diferencia es el capital contable que es manejada. De tal manera que si el endeudamiento es menor al 50% quiere decir que el capital es mayor y está trabajando más con los recursos propios. (Valencia, 2013)

Dentro de ello el autor mencionó tres Dimensiones:

Factores Culturales y sociales, es importante para poder llegar a la explicación de la evolución del pensamiento, cabe mencionar que no es necesario actuar en grupo e independiente de los factores individuales y biológicos. Cabe mencionar que se relaciona con ciertas experiencias vividas en el entorno de la sociedad donde las personas tratan de alimentar sus ideas y habilidades para tomar decisiones financieras, dentro del hogar, país, amigos que influyen directamente en la actitud de la persona.

Nivel de deuda, quiere decir que existe un incremento en los gastos por falta de planificación en los hogares que afecta a la canasta en su desarrollo familiar. Los hogares que padecen de conocimiento en las finanzas, son aquellos que corren mayor riesgo de ascender las deudas, en consecuencia, no tienen la capacidad

para responder frente a sus necesidades y están más propensos a llegar a una deuda impaga.

Debilidad Financiera, se debe por falta de organización financiera haciendo que los clientes suban su nivel de endeudamiento, dejando de lado la revisión de sus gastos. La debilidad de la economía puede impactar negativamente en las finanzas familiares. También es provocado por falta de cultura de ahorro derrochando sin ningún control los ingresos, generando poca estabilidad económica.

Por ello las dimensiones mencionadas por el autor se desglosan en estos indicadores:

Hábitos de consumo, generalizando es la actitud y hábitos del cliente donde va a realizar las compras o con qué repetición va hacer uso de sus tarjetas de crédito buscando algo económico y de calidad en las promociones que ofrecen los vendedores.

Practicas Crediticias, se debe a la forma de utilizar el crédito asumiendo el riesgo de nivel alto de deudas. Si mantiene un buen historial de créditos va a permitir acceder a buenos beneficios siempre y cuando se mantenga una porción de sus ingresos mensuales para sustentar sus préstamos, de lo contrario el flujo de ingresos que reciben se agravaría. (Gómez, 2017)

La morosidad, es el incumplimiento de una obligación por pagar debido a un contrato por crédito, entre un emisor y una natural o jurídica. Provocando falta de creencia en las finanzas.

Deuda impaga, son deberes que por falta de dinero o ingresos no han pagado y esto a la vez perjudica al cliente sin poder adquirir servicios o descuentos. (Westley y Branch, 2000)

Oferta crediticia, hace referente al incremento de ofertas y distribuciones de créditos elevados en las tarjetas de crédito; es decir, otorgan productos y/o servicios que no son necesarias frente a las necesidades de los usuarios. (Mujika, Gibaja y García, 2009)

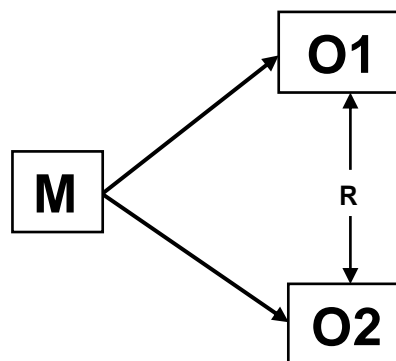
Riesgo financiero, hace referencia a la inseguridad por un mal provecho de una inversión, por a la inestabilidad de los mercados financieros y la dificultad de devolución del capital por una de las partes. De tal forma que, el riesgo de crédito dado por el incumplimiento de una obligación por pagar, entre un emisor, persona natural o jurídica; provoca la falta de credibilidad en el sistema financiero por posible morosidad. También, nos habla sobre el porcentaje de deuda que se debe a los altos gastos dentro del hogar que afecta a la canasta familiar. Las familias que están con mayor endeudamiento sufren de problemas financieros y en consecuencia existen mayores posibilidades de llegar a la deuda impago. (Rodríguez, 2000)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue aplicada (correlacional) por el cual se aplicó los conocimientos existentes para los resultados de la solución de la problemática y el diseño es no experimental ya que en la investigación no se manipulo ni alteraron las variables debidas que se realizó en un único tiempo y trasversal ya que la recolección de datos fue en un solo momento.

Figura 1: Diseño de Investigación



Fuente: Elaboración propia.

Dónde:

M: Muestra

O1: Educación financiera

O2: Endeudamiento

R: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: EDUCACIÓN FINANCIERA.

Definición conceptual: La educación financiera es el desarrollo de los consumidores o clientes lo cual mejoran su conocimiento, productos y posibles riesgos financieros con información y asesoramiento a su vez les permite a desarrollar sus habilidades en cuestión a oportunidades y riesgo para que de esta manera puedan tomar sus propias decisiones. Ruiz, (2012)

Definición operacional: Esta variable se medirá a través de una encuesta.

Dimensión: CONTENIDOS,

- **Indicadores:** Conocimiento Financiero, Productos Financieros;

Dimensión: PROCESOS,

- **Indicadores:** Información Financiera, Evaluación de problemas financieros;

Dimensión: CONTEXTOS,

- **Indicadores:** Nivel de educación, Frecuencia de ahorro.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: ENDEUDAMIENTO

Definición conceptual: Se ve reflejado en la deuda y los ingresos que las personas tienen que es medida de forma relativa entre la cantidad de deuda y el total de ingresos que tiene una persona natural o jurídica, y si este total representa el 100% la diferencia es el capital contable que es manejada. De tal manera que si el endeudamiento es menor al 50% quiere decir que el capital es mayor y está trabajando más con los recursos propios. Valencia (2013)

Definición operacional: Esta variable se medirá a través de una encuesta.

Dimensión: FACTOR CULTURAL Y SOCIAL

Indicadores: Hábitos de consumo, Prácticas crediticias

Dimensión: NIVEL DE DEUDA

Indicadores: Morosidad, Deuda impaga

Dimensión: DEBILIDAD FINANCIERA

Indicadores: Oferta Crediticia, Riesgo financiero

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo y unidad de análisis

Para evaluar la Educación Financiera y el endeudamiento en el uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza vea Chacarero, Trujillo 2020, será necesario recurrir a los clientes de plaza vea chacarero donde será considerado como una población desconocida. Es por ello que para obtener datos exactos se tiene que hacer un muestreo probabilístico de población infinita, con una probabilidad de 50%, no probabilidad del 50%, el nivel de confianza 95% (1.96) y con un margen de error de un 5% de los clientes de Plaza Vea Chacarero 2020.

$$N = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$
$$N = \frac{(1.96)^2 0.50(0.5)}{0.05^2}$$

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

Dónde:

n= Muestra

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

z= Nivel de confianza

e= Margen de error

Los resultados arrojan una muestra de 384 clientes los cuales se les tendría que aplicar la encuesta, usando un muestreo probabilístico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se aplicó encuesta donde permitió obtener datos de una forma más detallada y sistemática, el instrumento que se aplicara ha sido tomado de otra tesis el cual ya está validada por expertos en la materia con un cuestionario de escala de Likert de 25 preguntas donde se formaron con relación a las dimensiones e indicadores de cada variable que se está analizando; seguidamente se realizó una prueba piloto de 30 personas y a través del programa estadístico SPSS 25 se determinó el nivel de confiabilidad. (Verde. K, 2016).

3.5. Procedimientos

Se aplicará una encuesta a los clientes de Plaza Vea Chacarero, donde se procederá a ver cuál es la relación entre la educación financiera y el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito con respecto a los clientes de Plaza Vea Chacarero, Trujillo 2020 seguidamente procederemos a contabilizar los datos de cada pregunta de la encuesta.

3.6. Método de análisis de datos

El método de la investigación fue descriptivo Inferencial lo cual se refiere al resumen de la información de los datos de la aplicación del cuestionario donde se realizará un correcto vaciado de los datos en el software Microsoft Excel, en el cual se elaborará la base de datos que posteriormente se exportará el software estadístico IBM SPSS 25, con el objetivo de realizar el análisis descriptivo e interpretar los resultados adquiridos mediante gráficos, tablas y porcentajes.

La estadística descriptiva, es la medición aquel estudio que se vale de medidas para realizar la descripción de un fenómeno, siendo que ambas medidas pueden representarse en una o más dimensiones (Monje, 2011)

3.7. Aspectos éticos

Los datos ingresados en la investigación fueron recopilados de tesis y autores de libros; así mismo se respetó los procedimientos señalados por la normativa en la Universidad César Vallejo, los criterios y metodologías científicas.

En esta investigación fueron citados diferentes autores con estilo APA, respetando los derechos de propiedad intelectual.

Se tuvo en cuenta la sinceridad de los resultados, con respecto a la propiedad intelectual de la empresa, el respeto por los documentos obtenidos de fuentes primarias, los cuales se adaptaron a los principios de los investigadores y asesores y objetividad en la aplicación de métodos de investigación científica.

IV. RESULTADOS

OBJETIVO ESPECÍFICO 1: Determinar el nivel de Educación Financiera de los clientes de Plaza Vea Chacarero - Trujillo 2020

Tabla 1: Nivel de Educación Financiera de los clientes de Plaza Vea Chacarero - Trujillo 2020

Educación financiera	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
CONTENIDOS	126	33%	200	52%	58	15%	384	100%
PROCESOS	159	41%	209	54%	16	4%	384	100%
CONTEXTO	29	8%	257	67%	98	26%	384	100%

Nota. Elaboración propia

Según la Tabla 1 se observa que el nivel de Educación Financiera es medio con un 67% la cual indica que existen clientes con algún tipo de conocimiento sobre el manejo de tarjetas de crédito y realizar un presupuesto mensual del dinero. Así mismo, el estudio nos arrojó un 41% siendo un nivel bajo; es decir, que aún existen clientes con desconocimiento de cómo usar una tarjeta donde no saben negociar las tasas de interés en base a su historial crediticio y se exceden en gastar teniendo en cuenta su pago mensual.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2: Analizar el nivel de endeudamiento por el uso de tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Veá Chacarero - Trujillo 2020.

Tabla 2: Nivel de endeudamiento por el uso de tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Veá Chacarero - Trujillo 2020.

Endeudamiento	BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL		
	f	%	f	%	f	%	f	%	
FACTORES									
CULTURALES	Y	58	15%	310	81%	16	4%	384	100%
SOCIALES									
NIVEL DE DEUDA		20	5%	210	55%	154	40%	384	100%
DEBILIDAD									
FINANCIERA		68	18%	304	79%	12	3%	384	100%

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 2 se observa que el nivel de endeudamiento es medio con un 81%, por consiguiente, los clientes tratan de llevar un presupuesto de distribución de ingresos para no caer en un nivel alto de endeudamiento como también, manteniendo agendadas las fechas de pago de las cuotas por uso de la tarjeta de crédito. Por otro lado, la investigación indicó que el 3% tienen endeudamiento alto que viene hacer aquellos clientes que se dejan llevar por las promociones que ofrecen las entidades financieras como también, el incremento de línea de crédito en función a sus ingresos mensuales.

OBJETIVO ESPECÍFICO 3: Analizar la relación entre las dimensiones de Educación Financiera y el nivel de endeudamiento en los clientes de Plaza Vea Chacarero - Trujillo 2020.

Tabla 3: Relación entre las dimensiones de Educación Financiera y el nivel de endeudamiento en los clientes de Plaza Vea Chacarero - Trujillo 2020

Correlaciones			
	DIMENSIONES	ENDEUDAMIENTO	
Rho de Spearman	CONTENIDOS	Coeficiente de correlación	,136**
		Sig. (bilateral)	0.008
		N	384
	PROCESOS	Coeficiente de correlación	,246**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	384
	CONTEXTO	Coeficiente de correlación	,306**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	384

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 3 se puede observar entre las dimensiones contenidos, procesos y contexto existe una relación con el endeudamiento, es decir; es decir los clientes con una percepción de contenido, procesos y contexto como el manejo del ahorro, planificación de presupuesto y los medios de pago; influye en reducir con el crecimiento de los gastos en los hogares. Asimismo, las habilidades financieras que las personas poseen las aplican, sobre conceptos donde reflejen de cómo saber analizar, comprender, razonar y proponer soluciones financieras.

OBJETIVO GENERAL: Determinar la relación entre la educación financiera y endeudamiento en el uso de las tarjetas de crédito con respecto a los clientes de Plaza Vea Chacarero, Trujillo 2020

Tabla 4: Relación entre la educación financiera y endeudamiento en el uso de las tarjetas de crédito con respecto a los clientes de Plaza Vea Chacarero, Trujillo 2020

VARIABLE	Endeudamiento		
	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	N
Educación Financiera	,274**	,000	384

Nota. Elaboración propia

En la Tabla 4 se puede observar correlación directa entre educación financiera y el endeudamiento, dicha interpretación es porque los clientes con buena percepción de educación financiera practicado en Plaza Vea Chacarero, influye en la disminución de endeudamiento que ofrecen dichas tarjetas de crédito.

V. DISCUSIÓN

En el desarrollo de la investigación se buscó alcanzar los mejores resultados para determinar la situación en el cual se encuentran los clientes de Plaza Vea Chacarero acerca de la educación financiera y el nivel de endeudamiento de las tarjetas de crédito. Por otro lado, la recolección de los datos consistió en una encuesta de 25 preguntas a 384 clientes para determinar dichos resultados.

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de Educación Financiera de los clientes de Plaza Vea Chacarero - Trujillo 2020. En la Tabla 1 de la variable educación financiera, los resultados arrojaron que el 52% de clientes desconocen acerca de temas financieros, además el 41% de estos tienen una falta de capacidad de analizar y comprender temas acerca de información financiera y el 8% no saben afrontar problemas financieros a lo largo de su vida. Los resultados se confirman con el estudio de Aguilar y Ortiz (2013) en el cual determinaron que la educación financiera sigue existiendo con un bajo nivel de conocimientos y de capacidad financiera de las personas y esto es por la sobreestimación de conocimientos, falta de confianza hacia instituciones financieras y por los grupos vulnerables que se ven afectados, los resultados de este estudio se encuentra en un nivel bajo es por ello que se debe de motivar a las personas, también a las instituciones financieras para de esta manera aumentar la aptitud financiera, verificando que estos lean y comprendan la información así mismo no escoger la mejor tasa de interés, créditos o servicios sino de cómo adquirirlos y los canales que ofrecen. Por otro lado, Gutiérrez y Delgadillo (2018) en un artículo científico afirmaron que en una encuesta realizada acerca de la educación financiera, reporta que el 71% de las personas adultas les falta información acerca de acciones financieros y el 57% sobre productos financieros en general. Es por ello que se comprueba que la falta de conocimientos financiero aún sigue existiendo por parte de algunas personas y el cómo afrontarlo no es un tema de ahora sino ya de hace años y es así que se comprueba en esta investigación.

Para tener mejor entendimiento Nicolás (2014) define que la educación financiera, las personas piensan que habla de un tema muy técnico lo cual se trata de desarrollar nuestra habilidad a diario presupuestando y administrando los gastos

del hogar, el manejo de las tarjetas de crédito, proteger nuestro patrimonio y tener un fondo de ahorros.

Objetivo específico 2: Analizar el nivel de endeudamiento por el uso de tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea Chacarero - Trujillo 2020. En la Tabla 2 de la variable endeudamiento, los resultados arrojaron que el 81% de los clientes realizan un presupuesto de distribución y manejo de sus ingresos para de esta manera no caigan en un nivel alto de endeudamiento manteniendo agendadas sus fechas de pago, además estos se dejan influenciar por la sociedad y es por ello que también ocasiona que se endeuden, además el 40% de los clientes tienen demasiados gastos familiares y el 79% de clientes optan por tener una tarjeta de crédito solo tomando en cuenta las promociones y líneas de crédito que ofrecen. Los resultados se confirman con el estudio de Cusacani y Tito (2019) que indicaron que el 61% de las personas realizan un presupuesto para distribuir sus ingresos ya que esto ayuda a que tengan un mayor control de sus gastos e ingresos, además que el 39% de estos dicen que las tarjetas de crédito les ayuda para poder comprar en cualquier establecimiento sin embargo algunos de estos lo utilizan por la influencia de algún amigo o por la sociedad en sí.

También el estudio de Esparza y García (2017) donde reportaron que las personas se endeudan por el alto nivel de falta de cultura financiera y hacen un uso inadecuado de las tarjetas creyendo que las líneas de crédito es lo que más importa y rápidamente empiezan a darle uso sin darse cuenta que hay una capacidad de gasto, por las tasas de interés. En consecuencia, terminan atrasándose en los pagos, generando sobreendeudamiento a pesar que agendan sus fechas de pago.

Además, en un artículo periodista según Reusche (2020) determinó que en las últimas semanas las cifras de utilización de tarjetas de crédito en el país se han elevado, lo cual se ha duplicado las líneas de crédito en estos últimos meses, por el cual en el Perú existe 8 millones de tarjetas de crédito ya sea por bancos o financieras donde sus tasas de interés son elevadas. Ante esta situación del Covid-19 la utilización de tarjetas es más frecuente ya que decenas de miles de peruanos se han quedado sin un puesto de trabajo y el promedio anual de financiamiento con tarjetas en los últimos 5 años ha sido de 21 mil millones de soles y este año sólo hasta marzo ha sido de más de 26 mil millones y si seguimos así podría llegar a los

100 mil millones en el 2020, las personas menos pudientes se ven afectadas, precisamente con las tasas mayores que tienen que pagar.

Para tener un poco más claro Valencia (2013) define que el endeudamiento se ve reflejado en la deuda y los ingresos que las personas tienen que es medida de forma relativa entre la cantidad de deuda y el total de ingresos que tiene una persona natural o jurídica, y si este total representa el 100% la diferencia es el capital contable que es manejada. De tal manera que si el endeudamiento es menor al 50% quiere decir que el capital es mayor y está trabajando más con los recursos propios.

Es por ello que muchos bancos y financieras pensarán que la ampliación de la utilización de tarjetas de crédito con tasas de interés altas compensará la morosidad y pérdidas de los que no paguen, pero esto no necesariamente sería así, peor aún se está generando para más adelante una situación social complicada donde no se podrá sostener los clientes, que son los que más traen rentabilidad y a su vez incrementando la crisis en el país.

Objetivo específico 3: Analizar la relación entre las dimensiones de Educación Financiera y el nivel de endeudamiento en los clientes de Plaza Vea Chacarero - Trujillo 2020. En la Tabla 3 se puede observar entre las dimensiones contenidos, procesos y contexto existe una relación con el nivel de endeudamiento, es decir los clientes con una percepción de contenido, procesos y contexto como el manejo del ahorro, planificación de presupuesto y los medios de pago; influye en reducir el crecimiento de los gastos en los hogares. Asimismo, las habilidades financieras que las personas poseen las aplican en conceptos de cómo saber analizar, comprender, razonar para proponer soluciones financieras. Los resultados son ratificados con los de Adanaque (2018) es el caso de los clientes de Caja Piura lo cual cuentan con el conocimiento financiero para ahorrar, debido que el 50% de los clientes a veces reciben asesoramiento acerca de cómo saber invertir en sus ahorros. Por eso es importante mantenernos informados acerca de las finanzas ya que esto nos sirve bastante en nuestra vida.

Por otro lado, Alza (2017) indicó que la educación financiera en las regiones del Perú comienza con algo fácil; así como el uso de recursos financieros y para

pasar a algo mucho más avanzado es ir buscando la participación de los ciudadanos para que se involucren más con el sistema financiero. Asimismo, Arequipa, La Libertad, Piura y Lima tiene un aumento sobre educación financiera en la población lo cual es un impacto positivo en el grado de bancarización. Es por ello que es necesario recibir capacitaciones e informarse más para una buena gestión de finanzas personales donde va hacer algo positivo para el comportamiento de las personas.

Dicho todo lo mencionado, es fundamental que los clientes en su mayoría tienen que seguir informándose en el uso de los productos plásticos (tarjetas de crédito) siendo muy importante para no caer en un endeudamiento elevado y así, de esta manera controlar los gastos del hogar.

Objetivo general: Determinar la relación entre la educación financiera y endeudamiento en el uso de las tarjetas de crédito con respecto a los clientes de Plaza Veá Chacarero, Trujillo 2020. En la Tabla 4 se puede observar correlación directa entre educación financiera y el endeudamiento, dicha interpretación es porque los clientes con buena percepción de educación financiera practicado en Plaza Veá Chacarero, influye en la disminución de endeudamiento que ofrecen dichas tarjetas de crédito. Los resultados son ratificados con Verde (2016) se precisó que sí existe relación entre ambas variables, es decir; que la Educación financiera guarda relación con el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito por parte de los clientes de la entidad financiera, por lo tanto, este resultado contribuye con el desarrollo de las personas, ya que la educación financiera es la clave para el desarrollo de una vida responsable.

Así también, Gómez y Echeverri (2016), en la encuesta desarrollada precisamos que las causas principales para demandar un crédito es la edad y calificar en el sistema financiero. La investigación presentada muestra indicios de que las personas con un grado de educación son las que solicitan el acceso a las tarjetas de crédito, considerando que ellos se informan al adquirir cualquier producto.

Por lo tanto, teniendo en cuenta lo hallado, se pudo precisar que la educación financiera es de fundamental importancia para que lleguen a adquirir hábitos financieros. De tal forma que los clientes estén informados sobre términos usados por las financieras y así puedan tener mejor entendimiento; sin embargo, Plaza Vea Chacarero aún le falta plataformas que brinden dicha información a los clientes para aprender y decidir lo que mejor le parezca evitando exceso de endeudamiento.

Por otro lado la prueba de normalidad aplicada fue Kolgomorov – Smirnov, ya que se aplicó una muestra mayor a 50, siendo esta de 384 clientes. Dentro lo cual se determinó que la significancia asintótica es menor al 0.05 siendo este valor 0.000 lo cual se afirmó la hipótesis de la investigación H_1 : Existe relación significativa entre la educación financiera y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en los clientes de Plaza Vea Chacarero, Trujillo – 2020; todo ello se relaciona con la investigación de Meneses (2018) de la Educación Financiera y nivel de Endeudamiento de los trabajadores de la universidad autónoma, reporto que el 18% de los trabajadores a veces toma en cuenta las recomendaciones antes de obtener un crédito así mismo el 22% de estos casi siempre se endeudan por falta de información a detalle es por ello que se determinó que la educación financiera si influye en el endeudamiento de los trabajadores.

VI. CONCLUSIONES

Se determinó el nivel de Educación Financiera en los clientes de Plaza Vea Chacarero – Trujillo, lo cual es percibida con un nivel medio, el 52% es decir que existen personas que tienen un desconocimiento sobre temas financieros, el 41% con un nivel bajo ya que existen personas que no tienen la capacidad de analizar y comprender temas acerca de información financiera y el 8% con un nivel bajo que las personas no saber afrontar problemas financieros ante experiencias a lo largo de su vida. (TABLA 1)

Se determinó el nivel de endeudamiento en los clientes de Plaza Vea Chacarero - Trujillo, lo cual es percibida con un nivel medio con un 81% es decir que los clientes tratan de tener un presupuesto de distribución de su dinero para que no se perjudiquen en caer en un endeudamiento alto sin embargo muchos de ellos al consumir se dejan influenciar por la sociedad y hay veces que se endeudan por las puras, el 40% con un nivel alto ya que sus gastos familiares son muchos más altos que sus ingresos y esto hace que se endeuden y el 79% con un nivel medio son aquellos que obtienen una tarjetas de crédito por las promociones y líneas que ofrecen, se dejan llevar y esto ocasiona endeudamiento. (TABLA 2)

Se analizó entre las dimensiones contenidos (0,136), procesos (0,246) y contexto (0,306) una correlación con el nivel de endeudamiento, es decir; la información de contenido, proceso y contexto que se debe brindar a las personas como el manejo del ahorro, planificación de presupuesto y los medios de pago influye con el crecimiento de los gastos en los hogares, logrando disminuir las deudas. Asimismo, las habilidades que los clientes de Plaza Vean Chacarero – Trujillo deben saber y aplicar, sobre conceptos donde reflejen de cómo saber analizar, comprender, razonar y proponer soluciones financieras (TABLA 3)

Se determinó una correlación directa entre las variables de la investigación; educación financiera y endeudamiento ya que es importante que los clientes de Plaza Vea Chacarero - Trujillo conozcan de estos temas así poder evitar riesgos, como es el caso del endeudamiento. (TABLA 4)

VII. RECOMENDACIONES

Para mejorar que los clientes se endeuden innecesariamente es importante que tengan conocimientos de algunos puntos (tasa de interés, comisiones, gastos, finanzas, otros) acerca del manejo de una tarjeta de crédito esto también ayudara con el plan de mejora que tenemos acerca de la educación financiera.

Se observó que hay personas que tienen más gastos que ingresos y esto debido también a la situación que afrontamos del Covid - 19 lo cual, muchas personas se han quedado sin trabajo, es por ello que estas entidades financieras donde ofrecen tarjetas de crédito deberían bajar un poco su tasa de interés para que así estas puedan pagar un poco menos y no se endeuden tanto, además es importante tener agendado las fechas de pago y cumplir para que de esta manera no exista un atraso y se tenga que endeudar más, lo cual dificultad que se pueda obtener nuevos financiamientos ya que el banco registra todo.

Se debe implementar plataformas que brinden información a los clientes para aprender y tomar decisiones correctas en bienestar de su futuro. Evitando exceso de endeudamientos y, de tal forma que se lleve un orden en las finanzas para mantener mejor calidad de vida.

Se siga investigando el comportamiento del mercado por el uso de tarjetas de crédito, ya que la economía se ve afectada en muchos hogares y como sería más adelante la situación actual de dichos usuarios.

Para poder contribuir en estos desconocimientos que aún tienen muchas personas o clientes acerca de temas financieros y como analizar posibles problemas; es por ello que proponemos un plan de capacitación sobre educación financiera a los clientes de Plaza Veá Chacarero.

VIII. PROPUESTA

Plaza Vea es uno de los supermercados más visitados a nivel nacional por los peruanos por los descuentos, beneficios y la variedad de productos que ofrece, esta trabaja con una entidad financiera donde su principal trabajo es ofrecer tarjetas de crédito y esta es la TARJETA OH, además hay muchas más tarjetas de crédito de diferentes entidades el cual este supermercado acepta para el consumo. Ante todo, lo mencionado anteriormente en el estudio observados que sigue viendo dificultad en las personas o clientes para manejar adecuadamente y con responsabilidad una tarjeta de crédito

Es por ello que vamos a proponer un plan de capacitaciones sobre la educación financiera que consiste en dar a conocer a los clientes de Plaza Vea Chacarero algunos conceptos importantes de finanzas, el manejo de una tarjeta de crédito de manera responsable para que de esta manera tengan el conocimiento de cómo planificar sus gastos y cómo afrontar posibles problemas.

Objetivo: Mejorar los conocimientos financieros y cómo manejar una tarjeta de crédito en los clientes de Plaza Vea Chacarero para que puedan tomar sus propias decisiones.

Capacitaciones:

Capacitación 1: Conceptos Claves y anécdotas de casos de personas que se endeudaron demasiado.

En esta capacitación se dará a conocer algunos conceptos importantes sobre que es finanzas, tarjeta de crédito, tasa de interés, comisiones, para que de esta manera estos clientes tengan claro y sepan un poco más sobre estos temas, además presentar varios casos reales como experiencia de cómo se endeudaron estas personas demasiado y así estas no lo vuelvan a cometer y eviten caer tanto en problemas financieros y altas deudas.

Contenido de la Capacitación:

- Dar la bienvenida a todos los presentes.
- Hablar de los conceptos básicos.

Finanzas: Forma parte de la economía, lo cual viene hacer una rama que tiene que ver con la administración de nuestro dinero y capital, es decir es el estudio de todos los recursos financieros.

Tarjeta de crédito: Es todo dinero prestado que se devuelve pasado un mes desde el momento de la compra.

Tasa de interés: Se da por un porcentaje del crédito o préstamo que ha requerido; es decir se tiene que pagar por los servicios de acuerdo a lo prestados.

Comisión: Se cobra por realizar transacciones comerciales que corresponden a un porcentaje sobre el importe de la operación.

- Hablar de los casos de las personas que se endeudaron.
- Dar un pequeño refrigerio.
- Hablar de un resumen de todo lo que se habló anteriormente.
- Pedir la participación de los clientes para conocer que aprendieron en la capacitación.

Duración: 2 horas

Capacitación 2: ¿Que se debe tomar en cuenta cuando uno solicite una tarjeta de crédito?

En esta capacitación se dará a conocer que cosas se deben tomar en cuenta cuando queremos tener una tarjeta de crédito para que más adelante no exista algún problema.

Contenido de la Capacitación:

- Dar la bienvenida a todos.
- Hacer un pequeño recuerdo o resumen de la capacitación anterior.
- Hablar sobre las cosas que se deben tomar en cuenta como el tipo de trabajo que tienen en la actualidad u otros ingresos que tienen mensualmente, los gastos fijos que tienen en casa, si tienen más tarjetas de crédito, la tasa de interés que ofrecen las entidades, etc. Todo esto con apoyo de videos y fotos en el proyector.
- Dar un pequeño refrigerio.

- Pedir la participación de los clientes para conocer que aprendieron en la capacitación.

Duración: 2 horas

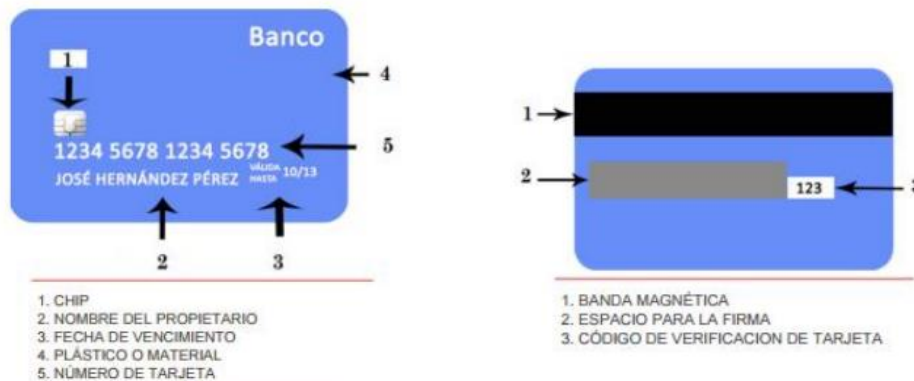
Capacitación 3: Partes de una tarjeta de Crédito y cómo funciona

En esta capacitación daremos a conocer las partes que tiene una tarjeta de crédito además explicar cómo funciona esta.

Contenido de la Capacitación:

- Dar la bienvenida a todos.
- Realizar un pequeño resumen de la capacitación anterior.
- Hablar detalladamente de las partes de una tarjeta de crédito.

Figura 2: Partes de una tarjeta de crédito



- Seguidamente hablar de cómo funciona una tarjeta de crédito.

Las tarjetas de crédito nos permiten comprar o consumir bienes o servicios sin tener físicamente dinero, pero desde que uno comienza a consumir ya existe un compromiso de pagarlo después de un mes esto dependiendo de las cuotas que hayas colocado, hay que recordar que a más cuotas más pagamos solo que nos dan la facilidad de pagar un monto pequeño al mes. Para ello se debe tomar en cuenta estos conceptos como:

TEA: Es la tasa efectiva anual que viene hacer la tasa de interés que cobra la entidad financiera por las compras que realizas.

Comisiones: Es el uso de pago en agentes para el vencimiento del pago de la tarjeta de crédito.

Gastos: Servicios de incurridos por la entidad financiera como el seguro de desgravamen de la tarjeta de crédito.

Estos 3 conceptos son importantes ya que de esta manera determinaremos el total de la deuda mensual de una tarjeta de crédito ($TCEA = TEA + GASTOS + COMISIONES$).

- Dar un pequeño refrigerio.
- Pedir la participación de los clientes para conocer que aprendieron en la capacitación.

Duración: 3 horas

Capacitación 4: Como distribuir tus ingresos ante tus gastos.

En esta capacitación daremos a conocer cómo se debe distribuir los ingresos mensuales ante los gastos.

Contenido de la Capacitación:

- Dar la bienvenida a todos.
- Realizar un pequeño resumen de la capacitación anterior.
- Hablar detalladamente la forma correcta de distribución de los ingresos.

METODO: The Balanced Money Formula o la regla del 50/20/30

Se conoce como The Balanced Money Formula y sirve para repartir nuestros ingresos en tres fases: gastos básicos, ahorro y gastos personales. Con este método vamos a poder entender de forma más sencilla de como equilibrar nuestro dinero. Warren, E (2005)

Distribución de la regla de ahorro 50/20/30

- El 50% de tu dinero se distribuirá en gastos básicos de acuerdo a tus necesidades como: compras en el supermercado, servicios del hogar (agua, energía, internet, teléfono, etc.), pago de la hipoteca. Es decir, cualquier gasto que es de suma importancia para el día a día.
 - El 20% de tu dinero será distribuido para el ahorro. Este dinero se puede usar para cualquier emergencia a corto plazo, como también para una posible inversión de negocios. Por otro lado, hoy en día obtener rentabilidad para tus ahorros es clave si quieres conseguir tus objetivos.
 - El 30% de tu dinero será distribuido para gastos personales. Con este porcentaje de dinero entraría todo tipo de necesidades como: gimnasio, viajes, ropa, regalos de cumpleaños e incluso el café del mediodía.
- Dar un pequeño refrigerio.
 - Pedir la participación de los clientes para conocer que aprendieron en la capacitación.

Duración: 3 horas

Capacitación 5: La importancia del ahorro

En esta capacitación daremos a conocer lo importante que es ahorrar; lo cual permite prevenir problemas económicos o materiales sin necesidad de endeudarse sabiendo distribuir y controlar parte del ingreso. Esta práctica se debe convertir en un hábito separando parte de los ingresos que será de útil en cualquier emergencia que se tengan para el futuro.

Contenido de la Capacitación:

- Dar la bienvenida a todos.
- Realizar un pequeño resumen de la capacitación anterior.
- Hablar sobre la importancia del ahorro.

Todos tenemos necesidades que cubrir como comprar una casa, realizar un viaje, salud, educación, alimentación, gozar de la vida, otros. Sin embargo, hay muchos obstáculos que no permiten realizar esta práctica del ahorro, pero a la vez son las

causas por el cual constituye a realizar el ahorro. Es por eso que se presentan las siguientes interrogantes:

❖ ¿Cuánto ahorrar?

Nos hacemos esta pregunta por que existen muchas personas que no tiene idea de cuánto deben de ahorra ni cómo hacerlo; es por eso que es importante llevar el método The Balanced Money Formula o la regla del 50/20/30 que se mencionó en la capacitación 4 separando una parte para convertirlo en un hábito mensual y así financieros y gastos adquiridos, de esta manera siempre logrará ahorrar.

Hay casos donde los estados financieros realizan el ahorro por medio de capitales de asociaciones o empleados que descuentan un monto y lo guardan bajo políticas de retiro. Esto puede ser favorable para las personas que no ejercen este método de ahorro.

❖ ¿Para qué ahorrar?

Por qué el ahorro facilita materializar en cualquier estado de emergencia que nos encontremos; siendo importante mantener un hábito que va a permitir organizar sus ingresos y anticipar el consumo. De tal forma que, practicar esta buena práctica del ahorro se establecerá como mejor carta de presentación al momento de solicitar un crédito.

- Dar un pequeño refrigerio.
- Pedir la participación de los clientes para conocer que aprendieron en la capacitación.

Duración: 2 horas

Tabla 5: Cronogramas de Capacitaciones.

Cronograma de capacitaciones				
Mensual				
Actividades	Primera semana	Segunda semana	Tercera semana	Cuarta semana
Capacitación 1: Conceptos Claves y anécdotas de casos de personas que se endeudaron demasiado.				
Capacitación 2: ¿Qué se debe tomar en cuenta cuando uno solicita una tarjeta de crédito?				
Capacitación 3: Partes de una tarjeta de Crédito y cómo funciona				
Capacitación 4: Como distribuir tus ingresos ante tus gastos				
Capacitación 5: La importancia del ahorro				

Nota. *Elaboración Propia*

Tabla 6: *Financiamiento de las Capacitaciones.*

Financiamiento de las capacitaciones

Materiales	cantidad	Costo	Total
Proyector	1 unidad	500	500
Laptop	1 unidad	1200	1200
USB	1 unidad	35	35
Papel bond	2 paquete	25	45
Lapiceros	3 cajas	15	45
Servicio de Internet	Servicio	80	80
Sillas	50 unidades	1250	1250
Refrigerio (agua y galletas)	50 unidades de cada uno	120	120
Escritorio	1 unidad	500	500
TOTAL			S/. 3,775

Nota. Elaboración Propia

REFERENCIAS:

- Adanaque, S. (2018). *Cultura financiera para mejorar la capacidad de ahorro en caja Piura agencia Jaén, 2017* [Tesis de Pregrado, Universidad señor de Sipan de Pimentel del Perú]. Archivo digital. <http://200.60.28.13/bitstream/handle/uss/5290/Adanaqu%c3%a9%20Fern%c3%a1ndez%20Sheylla%20Geraldine.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aguilar, X y Ortiz, B. (2013). *Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas* [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica Particular de Loja del Ecuador]. Archivo digital. https://minio2.123dok.com/dt02original/123dok_es/original/2017/02_02/wortpq1578992368.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=LB63ZNJ2Q66548XDC8M5%2F20201203%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20201203T153414Z&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Expires=600&X-Amz-Signature=212aea968d2aae39348eb21f21040e1fb299aa85ef65b1f14350ea5eff2133aa
- Ahn, J. (2019). *Financial Exclusion and Banking Participation of America's Working Poo* [Tesis de Pregrado, Universidad de Estados Unidos]. Archivo digital. https://repository.wlu.edu/bitstream/handle/11021/34342/RG38_Ahnh_Poveerty_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Alberro, I, Henderson, M y Yúnez, A. (2016). *Inclusión Financiera en México*. El colegio de Mexico. <http://web.b.ebscohost.com/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMTUxNTE0OV9fQU41?sid=6a93efc2-5cf3-4366-8345-23731c272a82@pdc-v-sessmgr06&vid=4&format=EK&rid=1>

- Alza, S. (2017). *Educación financiera y bancarización en las regiones del Perú periodo 2007 – 2015* [Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego del Perú]. Archivo digital. http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3483/1/RE_ECON_SOLA_NGE.ALZA_EDUCACION.FINANCIERA_DATOS.PDF
- Anónimo. (2020). *El futuro en tus manos*. <https://handsonbanking.org/articles/managing-credit-card-finance-charges/?lang=es>
- Anónimo. (2020, Abril 14). FMI proyecta que tasa de desempleo en el Perú llegue a 7,1% en este año. *La república*. <https://larepublica.pe/economia/2020/04/14/coronavirus-fmi-proyecta-que-tasa-de-desempleo-en-el-peru-llegue-a-71-en-este-ano/>
- Anónimo. (2020, Marzo 31). Coronavirus en Perú: Estos son los sectores económicos más afectados por la pandemia. *Rpp Noticias*. <https://rpp.pe/economia/economia/coronavirus-en-peru-estos-son-los-sectores-economicos-mas-afectados-por-la-pandemia-noticia-1255455?ref=rpp>
- Anónimo. (2020, Marzo 31). Estos son los bancos que reprogramarán sus cobros de deudas ante la emergencia por el COVID-19. *Perú 21*. <https://peru21.pe/peru/coronavirus-en-peru-estos-son-los-bancos-que-reprogramaran-sus-cobros-de-deudas-ante-la-emergencia-por-el-covid-19-estado-de-emergencia-ultimo-minuto-ultimas-noticias-23-de-marzo-noticia/?ref=p21r>
- Anónimo. (2019, Marzo 16). En qué posición está Perú en el top de los países que más usan tarjetas de crédito. *La república*. <https://larepublica.pe/economia/1431840-conoce-posicion-encuentra-peru-pago-tarjetas-region/>

- Anónimo. (2016). ASBANC, 1-3.
<https://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC%20Semanal%202019%20-%20Endeudamiento.pdf>
- Céspedes, J. (2017). *Universidad Nacional mayor de San Marcos*, 22(2), 98-100.
<file:///C:/Users/USER/Downloads/14333-Texto%20del%20art%C3%ADculo-49623-2-10-20180220.pdf>
- Cóndor, J. (2018, Abril 16). Consumidor peruano se transforma, y ahora es más impaciente y acelerado. *Gestión*.
https://www.ipsos.com/sites/default/files/ct/publication/documents/2018-04/gestion_pdf-2018-04_04.pdf
- Córdoba, M. (Primera edición). (2012). *Gestión financiera*. Imagen editorial.
file:///C:/Users/USER/Downloads/Gestion_Financiera.pdf
- Cusacani, Y y Tito, J. (2019). *Influencia de la cultura financiera en el uso de la tarjeta de débito y crédito en los clientes del banco continental-agencia miraflores-arequipa* [Tesis de Pregrado, Universidad nacional de san Agustín de Arequipa del Perú]. Archivo digital.
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9098/BScumayk%26ttoje.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, E. (2016). *El nivel de endeudamiento de las tarjetas de crédito en Tarapoto* [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo del Perú]. Archivo digital.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22349/diaz_ge.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, S. (2016). *El impulso de las tarjetas de crédito en los supermercados* [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo del Perú]. Archivo digital.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22349/diaz_ge.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Domínguez, J. (2013). *Educación financiera para jóvenes, una visión introductoria de la universidad de Málaga* [Tesis de Pregrado, Universidad de Alcalá de España]. Archivo digital.
http://www3.uah.es/iaes/publicaciones/DT_05_13.pdf

Esparza, A y García, R. (2017). *Hábitos de los usuarios de tarjeta de crédito en el distrito de Piura* [Tesis de Pregrado, Universidad de Piura del Perú]. Archivo digital.

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3107/AE_298.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gallegos. (2013, mayo 06). El mal uso de las tarjetas de crédito afecta a la economía. *El telégrafo*.

<https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/economia/4/el-mal-uso-de-las-tarjetas-de-credito-afecta-a-la-economia>

García, T. (2019). *Ahorro*, 1-2. <https://www.iahorro.com/ahorro/educacion-financiera/cuales-son-las-seis-etapas-de-la-vida-financiera.html>

García, V. (Segunda edición). (2014). *Introducción a las finanzas*. Patria.

<https://books.google.com.pe/books?id=XdXhBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=conocimiento+financiero+segun+autores+libro&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi43rLzusjqAhU6HrkGHVD6CbUQ6AEwAHoECAMQAg#v=onepage&q=conocimiento%20financiero%20segun%20autores%20libro&f=false>

Gómez, G. (2017). *Análisis de los hábitos de compra: perfil del consumidor de comercio justo y estrategias para su impulso*.

https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/24832/TFG_Gomez.pdf?sequence=1

Gómez, J, Jaramillo, J y Meisel, A. (2016). Uso de efectivo y tarjetas crédito y débito en Colombia.

http://www.banrep.gov.co/docum/Lectura_finanzas/pdf/be_950.pdf

Gutiérrez, O y Delgadillo, J. (2018). *La educación financiera en jóvenes universitarios del primer ciclo en Bolivia* [Tesis de Pregrado, Universidad de Bolivia]. Archivo digital.

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000100003

- Harv, T. (11° edición). (2005). *Los secretos de la mente millonaria*. Sirio.
https://books.google.com.pe/books/about/Secretos_de_la_mente_millonaria.html?id=_2ssDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&edir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- INEI. (2018). *Ingreso promedio proveniente del trabajo*.
<https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/ocupacion-y-vivienda/>
- Martínez, R. (2010). *Productos financieros básicos y cálculo*. Club Universitario.
<https://www.casadellibro.com/libro-productos-financieros-basicos-y-su-calculo/9788484549796/1804938>
- Maudos, V. (2014). *Endeudamiento de las empresas españolas en el contexto europeo*. Fundación BBVA.
<https://books.google.com.pe/books?id=pW9PBQAAQBAJ&pg=PA124&dq=definicion+de+endeudamiento&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjJjOb-r8bqAhUDLLkGHZavBn8Q6AEwAXoECAkQAg#v=onepage&q=definicion%20de%20endeudamiento&f=false>
- Medina, S y Narro, C. (2018). *La Educación financiera y su incidencia financiera en las tarjetas de crédito* [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo del Perú]. Archivo digital.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26926/Medina_Is.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ministerio de Educación del Perú. (2015). *Evaluación internacional de estudiante pisa sobre la educación financiera*. <http://umc.minedu.gob.pe/pisa-financiera/>
- Morales, J. (Primera edición). (2014). *Crédito y Cobranza*. Patria.
<https://editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>
- Moreira, N. (Primera edición). (2014). *Educación Financiera*. Edición del autor.
<https://www.autoreseditores.com/libro/3913/nicolas-moreira/educacion-financiera.html>
- Nava, C. (2018). *Emprendices, 1-2*. <https://www.emprendices.co/ahorro-familiar-ahorro-inteligente-la-asignatura-pendiente/>

- Oliva, Y. (2016). *Efecto de las tarjetas de crédito en la condiciones de vida de los usuarios* [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional Autónoma de Honduras]. Archivo digital. <https://tzibalnaah.unah.edu.hn/bitstream/handle/123456789/5654/T-MSepd00003.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Peltier, J, Dahl, A & Schibrowsky, J. (2016). *Sequential loss of self-control: Exploring the antecedents and consequences of student credit card debt*. Archivo digital. <https://doi.org/10.1057/s41264-016-0002-5>
- Reusche. (2020). Tarjetas de crédito. *Gestión*. <https://gestion.pe/noticias/tarjetas-de-credito/>
- Reyes, F. (2018). *El endeudamiento de los jóvenes de distrito de Trujillo con las Instituciones financieras y su experiencia con el uso de tarjetas de crédito* [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo del Perú]. Archivo digital. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27552/reyes_mf.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, V. (2010). *Contratos e Instrumentos Bancarios*. http://rodriguezvelarde.com.pe/pdf/libro3_parte1_cap10.pdf
- Ruiz, P. (2012). *Educación Financiera en México*. Mexico. <https://www.clubensayos.com/Negocios/EDUCACI%C3%93NFINANCIERA-EN-M%C3%89XICO/469256.html>.
- Haidar, R. (2016). *The influence of social networks and debt literacy towards credit card overspending* [Tesis de Pregrado]. Archivo digital. <http://lib.ui.ac.id/detail?id=20444564&lokasi=lokal#parentHorizontalTab5>

- Saha, S. (2018). *Evaluation of Possible Consequences of Providing Credit Card to the College and University Students in Bangladesh* [Tesis de Pregrado, United International University]. Archivo digital. http://dspace.uiu.ac.bd/bitstream/handle/52243/673/Project%20of%20Sagar%20Saha_2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sentinelí. (2016, Junio 30) Tarjetas de crédito: el 33.3% de peruanos la usa para disposición en efectivo. *Gestión*. <https://gestion.pe/tu-dinero/tarjetas-credito-33-3-peruanos-disposicion-efectivo-125488-noticia/>
- Tinoco, W. (2018). *La educación financiera en los universitarios de una universidad del departamento de Junín* [Tesis de Posgrado, Universidad Cesar Vallejo del Perú]. Archivo digital. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16117/Tinoco_HWS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Tyson, E. (2008). *Finanzas personales para dummies*. Wiley Publishing. <http://www.smv.gob.pe/Biblioteca/temp/catalogacion/LE000007.pdf>
- Tovar. (2012). Facultad de Ciencias Empresariales Core. <https://core.ac.uk/download/pdf/225605877.pdf>
- Trust, S. (2006). *El dinero y el ahorro*. JM Mundi. https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/libro_dinero_y_ahorro.pdf
- Valencia, H. (2013). *Diferencias entre endeudamiento y apalancamiento*. SoyConta: Innovación contable. EBC. <http://www.soyconta.mx/diferencias-entre-endeudamiento-y-apalancamiento/>
- Vásquez, V. (2017). *Evaluación de impacto de un proyecto de educación financiera dirigido a estudiantes de 4to y 5to de secundaria de IIEE lima norte* [Tesis de Pregrado, Universidad inca Garcilaso de la vega del Perú]. Archivo digital. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1393?show=full>

- Verde, K. (2016). *Educación financiera y su relación con el endeudamiento en el uso de tarjeta de crédito del BCP* [Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo del Perú]. Archivo digital. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9100/Verde_SKK.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Wang, A. (2011). *Effects of gender, ethnicity, and work experience on college students' credit card debt: Implications for wealth advisors*. *The Journal of Wealth Management*. Archivo digital. <https://www.oapub.org/edu/index.php/ejes/article/view/995/2866>
- Warren, E. (2005). *All Your Worth: The Ultimate Lifetime Money Plan*. https://www.goodreads.com/book/show/88654.All_Your_Worth
- Wikie. (2006). *Estrategia de marketing y comportamiento del consumidor*. <http://reader.digitalbooks.pro/content/preview/books/28750/book/OEBPS/Text/Section0004.htm>
- Zaldívar, M. (2016 – 2017). *Situación financiera en el Perú*. Superintendencia de banca, seguros y AFP. <https://www.oecd.org/finance/financial-education/2017%20Seminar%20on%20financial%20education%20and%20financial%20consumer%20protection%20LAC%20Chauca.pdf>
- Zavaleta, R. (2016). *Aportes del Pensamiento Crítico Latinoamericano*. <http://iealc.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/sites/57/2014/06/3-Ren-Zavaleta-Mercado-Pensamiento-crtico-y-marxismo-abigarrado.pdf>
- Zosa, G y Plua, G. (2017). *Educación Financiera en la Asociación Interprofesional de Ebanistas del Cantón Jipijapa* [Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil de Ecuador]. Archivo digital. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/22056/1/TESIS%20EDUCACION%20FINANCIERA%20plagio%20%281%29.pdf>

Anexo 03.- Tabla de Operacionalización de Variables

Tabla 7: Operacionalización de Variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
EDUCACIÓN FINANCIERA	La educación financiera es el desarrollo de los consumidores o clientes lo cual mejoran su conocimiento, productos y posibles riesgos financieros con información y asesoramiento a su vez les permite a desarrollar sus habilidades en cuestión a oportunidades y riesgo para que de esta manera puedan tomar sus propias decisiones. Ruiz, (2012)	Esta variable se medirá a través de una encuesta	CONTENIDOS	Conocimiento Financiero	Ordinal
				Productos Financieros	
			PROCESOS	Información Financiera	
				Evaluación de problemas financieros	
			CONTEXTOS	Nivel de educación	
				Frecuencia de ahorro	

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
ENDEUDAMIENTO	Se ve reflejado en la deuda y los ingresos que las personas tienen que es medida de forma relativa entre la cantidad de deuda y el total de ingresos que tiene una persona natural o jurídica, y si este total representa el 100% la diferencia es el capital contable que es manejada. De tal manera que si el endeudamiento es menor al 50% quiere decir que el capital es mayor y está trabajando más con los recursos propios. Valencia (2013)	Esta variable se medirá a través de una encuesta.	FACTOR CULTURAL Y SOCIAL	Hábitos de consumo	Ordinal
				Prácticas crediticias	
			NIVEL DE DEUDA	Morosidad	
				Deuda impaga	
			DEBILIDAD FINANCIERA	Oferta Crediticia	
				Riesgo financiero	

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 04.- Matriz de consistencia

Tabla 8: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Educación Financiera y el endeudamiento en el uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Veve Chacarero, Trujillo 2020.	¿Cuáles es la relación entre educación financiera y el endeudamiento en el uso de	General: Determinar la relación entre la educación financiera y endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito con respecto a los clientes de Plaza Veve Chacarero, Trujillo – 2020. Específicos: Determinar el nivel de Educación	La hipótesis alterna que se considera para esta investigación es: Existe relación entre la educación financiera y el uso de tarjetas de crédito en los clientes de Plaza Veve Chacarero en la Ciudad de Trujillo – 2020,	Educación Financiera	La educación financiera es el desarrollo de los consumidores o clientes lo cual mejoran su conocimiento, productos y posibles riesgos financieros con	Esta variable se medirá a través de una encuesta	Contenido	Conocimiento financiero	Ordinal
								Productos financieros	
							Procesos	Información financiera	
								Evaluación de problemas financieros	

	<p>tarjetas de crédito de los clientes de Plaza vea Chacare ro Trujillo - 2020?</p>	<p>Financiera en los clientes de Plaza Ve a Chacarero, Trujillo 2020; Analizar el nivel de endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en los clientes de Plaza Ve a Chacarero, Trujillo 2020; Analizar la relación entre las dimensiones de educación financiera y el nivel de endeudamiento en los clientes de Plaza Ve a Chacarero, Trujillo 2020 y,</p>	<p>mientras que la hipótesis nula es no existe relación entre la educación financiera y el uso de tarjetas de crédito en los clientes de Plaza Ve a Chacarero en la Ciudad de Trujillo – 2020</p>		<p>información y asesoramiento a su vez les permite a desarrollar sus habilidades en cuestión a oportunidades y riesgo para que de esta manera puedan tomar sus propias decisiones. Ruiz, (2012)</p>		<p>Contexto</p>	<p>Nivel de educación</p> <p>Frecuencia de ahorro</p>	
--	---	--	---	--	---	--	-----------------	---	--

		Proponer un plan de capacitación sobre educación financiera a los clientes de Plaza Vea Chacarero, Trujillo 2020.		Endeudamiento	Se ve reflejado en la deuda y los ingresos que las personas tienen que es medida de forma relativa entre la cantidad de deuda y el total de ingresos que tiene una persona natural o jurídica, y si este total representa el 100% la diferencia es el	Esta variable se medirá a través de una encuesta	Factores culturales y sociales	Hábitos de consumo	Ordinal
								Prácticas crediticias	
							Nivel de deuda	Morosidad	
								Deuda impaga	
							Debilidad financiera	Oferta crediticia	
								Riesgo financiero	

					capital contable que es manejada. De tal manera que si el endeudamiento o es menor al 50% quiere decir que el capital es mayor y está trabajando más con los recursos propios. Valencia (2013)				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 05.- Determinación del tamaño de muestra.

$$N = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$
$$N = \frac{(1.96)^2 0.50(0.5)}{0.05^2}$$

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

Dónde:

n= Muestra

p= Probabilidad de éxito

q= Probabilidad de fracaso

z= Nivel de confianza

e= Margen de error



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“Educación financiera y su relación con el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito del BCP, Agencia Lima Cercado - 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciatura en Administración

Autora:

VERDE SEVILLANO, KATHERIN KAROL

Asesor:

DR. DÍAZ SAUCEDO, SEVERINO ANTONIO

Línea de Investigación:

Finanzas y Derecho corporativo

LIMA – PERÚ

Año 2016

EDUCACIÓN FINANCIERA Y EL ENDEUDAMIENTO EN EL USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO DE LOS CLIENTES DE PLAZA VEA CHACARERO, TRUJILLO 2020

Somos estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, y estamos realizando esta encuesta con la finalidad de elaborar un diagnóstico en nuestra sociedad acerca de la educación financiera y uso de tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea Chacarero. Para lograr la realización de nuestro trabajo de investigación solicitamos responda con seguridad y toda sinceridad las siguientes preguntas:

INSTRUCCIONES: Lea atentamente y marca con una "X" de abajo de la respuesta que usted crea conveniente que esta expresado por números, la definición de estos, la siguiente:

NUNCA (1)

CASI NUNCA (2)

A VECES (3)

CASI SIEMPRE (4)

SIEMPRE (5)

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	Solicito tarjetas de créditos conociendo las tasas de interés que cobran las entidades financieras					
2	Me informo de las comisiones que cobran las entidades financieras					
3	Analizo mis posibilidades de pago al adquirir una tarjeta de crédito.					
4	Procuro tener una cuenta de ahorros en una entidad financiera.					

5	Suelo adquirir más de una tarjeta de crédito.					
6	Negocio la tasa de interés de un crédito de acuerdo a mi historial crediticio.					
7	Consulto en línea o por teléfono para obtener información.					
8	Refinancio mis deudas de mi tarjeta de crédito.					
9	Me excedo de mi capacidad de pago mensual.					
10	Uso de manera responsable mi tarjeta de crédito.					
11	Reviso mensualmente los cargos que me aparecen en mi estado de cuenta.					
12	Realizo un presupuesto mensual de la distribución de mi dinero.					
13	Mi salario mensualmente me permite ahorrar.					
14	Mis patrones de consumo están relacionados con mis ingresos mensuales.					
15	Tengo necesidades de consumo que no se pueden satisfacerse solo con una tarjeta de crédito.					
16	Realizo retiros en efectivo de mi tarjeta de crédito para cancelar otras deudas.					
17	Mantengo agendada mis fechas de pago de mis tarjetas de crédito					
18	Me agobian mis deudas contraídas en mi tarjeta de crédito.					
19	Cuido mi credibilidad en el sistema financiero.					
20	Mis ingresos mensuales me permiten pagar mis deudas adquiridas en mi tarjeta de crédito.					
21	Conozco las penalidades que se aplican a mi tarjeta de crédito por pago atrasado.					

22	La inestabilidad de mi economía genera que adquiera una tarjeta de crédito					
23	Amplían mi línea de crédito en función a mis ingresos mensuales					
24	Las promociones de las entidades financieras en las tarjetas de crédito se me vuelven imposibles de rechazar.					
25	Mis gastos recurrentes como pagos de servicios, alimentación, educación, vestimenta los pago en una sola cuota.					
¡Gracias por su participación!						

Anexo 07.- Fichas de validación (Verde. K, 2016)

7.1. Validez del Instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EDUCACIÓN FINANCIERA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Contenidos								
1	¿Usa de manera responsable sus tarjetas de crédito?	✓		✓		✓		
2	¿Los créditos que usted solicita lo invierte en un negocio?	✓		✓		✓		
3	¿Analiza sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo?	✓		✓		✓		
4	¿Solicita créditos financieros teniendo conocimiento de las tasas de interés que cobran las entidades financieras?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Procesos								
5	¿Sabe usted que la tasa de interés de un crédito la puede negociar de acuerdo a su historial crediticio?	✓		✓		✓		
6	¿Suele informarse de las comisiones, gastos administrativos y tasas que le cobrarán la entidad financiera?	✓		✓		✓		
7	¿Ha tenido que refinanciar sus préstamos?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Contexto								
8	¿Se informa acerca de los productos financieros a los que puede acceder?	✓		✓		✓		
9	¿Hace un presupuesto para planear la distribución de su dinero?	✓		✓		✓		
10	¿Lo que gana mensualmente le permiten ahorrar?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Edwin Arce Alvarez DNI: 23833025

Especialidad del validador: Investigación

... 21 de Nov del 2016

Dr. Edwin Arce Alvarez

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Factores culturales y sociales								
1	¿Tiene deuda pendientes en más de una tarjeta de crédito?	✓		✓		✓		
2	¿Cuenta con más de un préstamo financiero?	✓		✓		✓		
3	¿La mayoría de sus deudas en las tarjetas de crédito están asociadas a alimentación?	✓		✓		✓		
4	¿Se siente agobiado por las deudas?	✓		✓		✓		
5	¿Gasta más de lo que debería?							
DIMENSIÓN 2: Nivel de Deuda								
6	¿Se atrasa en el pago de sus tarjetas crédito?	✓		✓		✓		
7	¿Conoce cuáles son las penalidades que se aplican a su tarjeta de crédito por pago atrasado?	✓		✓		✓		
8	¿Sus ingresos mensuales le permiten pagar todas sus deudas crediticias (tarjetas de crédito)?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Debilidad Financiera								
9	¿La facilidad de obtener tarjetas de crédito es una causa del endeudamiento de la gente?	✓		✓		✓		
10	¿Los bancos suelen ampliarle su línea de crédito en función a sus ingresos mensuales?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

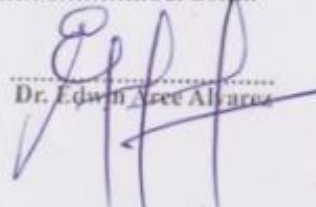
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:Dr. Edwin Arce Alvarez..... DNI: 23833025

Especialidad del validador:.....Investigación.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....21 de Nov del 2016.....


 Dr. Edwin Arce Alvarez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EDUCACIÓN FINANCIERA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Contenidos								
1	¿Usa de manera responsable sus tarjetas de crédito?	✓		✓		✓		
2	¿Los créditos que usted solicita lo invierte en un negocio?	✓		✓		✓		
3	¿Analiza sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo?	✓		✓		✓		
4	¿Solicita créditos financieros teniendo conocimiento de las tasas de interés que cobran las entidades financieras?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Procesos								
5	¿Sabe usted que la tasa de interés de un crédito la puede negociar de acuerdo a su historial crediticio?	✓		✓		✓		
6	¿Suele informarse de las comisiones, gastos administrativos y tasas que le cobrarán la entidad financiera?	✓		✓		✓		
7	¿Ha tenido que refinanciar sus préstamos?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Contexto								
8	¿Se informa acerca de los productos financieros a los que puede acceder?	✓		✓		✓		
9	¿Hace un presupuesto para planear la distribución de su dinero?	✓		✓		✓		
10	¿Lo que gana mensualmente le permiten ahorrar?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: NANCISO FERNANDEZ SAUCEDO DNI: 090441632

Especialidad del validador:

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de 11 del 2016



 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Factores culturales y sociales								
1	¿Tiene deuda pendientes en más de una tarjeta de crédito?	✓		✓		✓		
2	¿Cuenta con más de un préstamo financiero?	✓		✓		✓		
3	¿La mayoría de sus deudas en las tarjetas de crédito están asociadas a alimentación?	✓		✓		✓		
4	¿Se siente agobiado por las deudas?	✓		✓		✓		
5	¿Gasta más de lo que debería?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Nivel de Deuda								
6	¿Se atrasa en el pago de sus tarjetas crédito?	✓		✓		✓		
7	¿Conoce cuáles son las penalidades que se aplican a su tarjeta de crédito por pago atrasado?	✓		✓		✓		
8	¿Sus ingresos mensuales le permiten pagar todas sus deudas crediticias (tarjetas de crédito)?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Debilidad Financiera								
9	¿La facilidad de obtener tarjetas de crédito es una causa del endeudamiento de la gente?	✓		✓		✓		
10	¿Los bancos suelen ampliarle su línea de crédito en función a sus ingresos mensuales?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

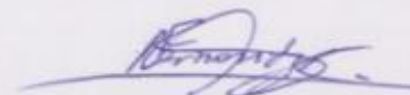
Apellidos y nombres del juez validador, Dr. Mg. VANCISO FERNANDEZ SAUCEDO DNI: 09044632

Especialidad del validador:.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

29 de 11 del 2016



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Factores culturales y sociales								
1	¿Tiene deuda pendiente en más de una tarjeta de crédito?	✓		✓		✓		
2	¿Cuenta con más de un préstamo financiero?	✓		✓		✓		
3	¿La mayoría de sus deudas en las tarjetas de crédito están asociadas a alimentación?	✓		✓		✓		
4	¿Se siente agobiado por las deudas?	✓		✓		✓		
5	¿Gasta más de lo que debería?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Nivel de Deuda								
6	¿Se atrasa en el pago de sus tarjetas crédito?	✓		✓		✓		
7	¿Conoce cuáles son las penalidades que se aplican a su tarjeta de crédito por pago atrasado?	✓		✓		✓		
8	¿Sus ingresos mensuales le permiten pagar todas sus deudas crediticias (tarjetas de crédito)?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Debilidad Financiera								
9	¿La facilidad de obtener tarjetas de crédito es una causa del endeudamiento de la gente?	✓		✓		✓		
10	¿Los bancos suelen ampliarle su línea de crédito en función a sus ingresos mensuales?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Esterilia Abamo Sono DNI: 06770732

Especialidad del validador: Docente universitario - Investigador

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

... 27 de ABRIL del 2016
Esterilia Abamo Sono
 Doctora en Educación
 Asesora en Investigación

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EDUCACIÓN FINANCIERA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: Contenidos								
1	¿Usa de manera responsable sus tarjetas de crédito?	✓		✓		✓		
2	¿Los créditos que usted solicita lo invierte en un negocio?	✓		✓		✓		
3	¿Analiza sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo?	✓		✓		✓		
4	¿Solicita créditos financieros teniendo conocimiento de las tasas de interés que cobran las entidades financieras?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Procesos								
5	¿Sabe usted que la tasa de interés de un crédito la puede negociar de acuerdo a su historial crediticio?	✓		✓		✓		
6	¿Suele informarse de las comisiones, gastos administrativos y tasas que le cobrarán la entidad financiera?	✓		✓		✓		
7	¿Ha tenido que refinanciar sus préstamos?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Contexto								
8	¿Se informa acerca de los productos financieros a los que puede acceder?	✓		✓		✓		
9	¿Hace un presupuesto para planear la distribución de su dinero?	✓		✓		✓		
10	¿Lo que gana mensualmente le permiten ahorrar?	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Esterfilia Alama Sono DNI: 06770732

Especialidad del validador: Docente universitario - Investigador

.....de NOV del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Validante.

Esterfilia Alama Sono
 Maestra en Educación
 Profesora en Instrumentación

7.2. Validación por Expertos y Fiabilidad del Instrumento

Figura 3: Validación del instrumento por expertos

Nº	Validez
Experto 1: Esterfilia Alama Sono	Aplicable
Experto 2: Narciso Fernández Salcedo	Aplicable
Experto 3: Edwin Arce Álvarez	Aplicable

Nota: Fue tomado de la tesis educación financiera y su relación con el endeudamiento del uso de tarjetas de crédito de Katherine Verde.

Anexo 08.- Cálculo de la Confiabilidad de los Instrumentos

Figura 4: Estadística 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	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,903	,904	25

Nota: Fue tomado de la tesis educación financiera y su relación con el endeudamiento del uso de tarjetas de crédito de Katherine Verde.

Anexo 09.- Pruebas de normalidad de datos

Prueba de Normalidad:

Con esta prueba vamos conocer que herramientas estadísticas se tienen que utilizar en la investigación con variable cuantitativa, con ello determinaremos si toda la información en proceso, tiene un comportamiento mediante una distribución normal.

Regla de decisión:

Si $\text{Sig}(e) < \text{Sig}(t) = 0.05$ (Se rechaza la H_0)

Si $\text{Sig}(e) > \text{Sig}(t) = 0.05$ (Se acepta la H_0)

La hipótesis alterna (H_1) = Existe relación significativa entre la educación financiera y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en los clientes de Plaza Vea Chacarero, Trujillo – 2020

Hipótesis nula (H_0) = No existe relación significativa entre la educación financiera y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en los clientes de Plaza Vea Chacarero, Trujillo - 2020.

Tabla 9: Prueba de Kolmogorov- Smirnov

		Educación Financiera	Endeudamiento
N		384	384
Parámetros normales	Media	38.23	36.97
	Desv. Desviación	7.315	5.535
	Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.080
	Positivo	0.080	0.109
	Negativo	-0.063	-0.150
Estadístico de prueba		0.080	0.150
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c

Nota: La Tabla fue extraída del programa SPSS 25 con elaboración propia.

En la Tabla 5 se puede observar se aplica la prueba de normalidad utilizando el método de Kolmogorov-Smirnov, ya que fue 384 clientes el cual tuvimos que encuestar y al ser mayor de 50 se aplica dicho método por el cual el modelo de cuestionario utilizado fue de tipo Likert. Así mismo vemos que la significancia del estudio es 0.000 siendo menor que 0.05 la cual representa la significancia del trabajo, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula; aceptando la hipótesis alterna.

Investigación No Paramétrica: Se trabajó con el método de Rho de Spearman

Tabla 10: Rho de Spearman

Correlaciones	
Variables	Endeudamiento
Coeficiente de Educación Financiera correlación	,274**
Sig. (bilateral)	0.000
N	384

Nota: La Tabla fue extraída del programa SPSS 25 con elaboración propia.

En la Tabla 6 se observa que el nivel coeficiente de correlación entre las variables Educación Financiera y Endeudamiento es de 0,274 el cual es una correlación positiva baja; así mismo, la significancia del estudio nos arrojó el valor de 0,000 siendo menor a la significancia del trabajo 0,05 y según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (H0), lo cual nos lleva a aceptar como verdadero la hipótesis alterna (H1) que es equivalente a la planteada en la investigación, donde sí existe relación entre la Educación financiera y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en los clientes de Plaza Veá Chacarero, Trujillo - 2020.