

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

**CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON EL ENDEUDAMIENTO
POR USO DE TARJETA DE CRÉDITO, EN LOS USUARIOS DEL BANCO
DE CRÉDITO DEL PERÚ, EN EL DISTRITO DE TACNA PERIODO 2024**

TESIS

Presentada por:

Bach. Emmyly Lihua Rojas Villalobos

Para optar el Título Profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

TACNA - PERÚ

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN

Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales

Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras

"CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON EL ENDEUDAMIENTO POR USO DE TARJETA DE CRÉDITO, EN LOS USUARIOS DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, EN EL DISTRITO DE TACNA PERIODO 2024"

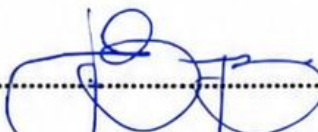
Tesis sustentada y aprobada el 10 de abril del 2025; estando el jurado calificador integrado por:

PRESIDENTE :



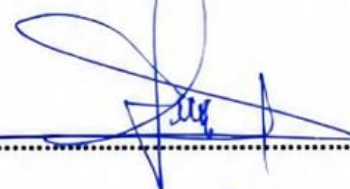
Dr. CPC. Alexis Efrain Alpaca Cusicanqui

SECRETARIO :



Mgr. CPC. José Manuel Begazo Zegovia

VOCAL :



Dra. CPC. Julia Rosa Gutierrez Perez

ASESOR :



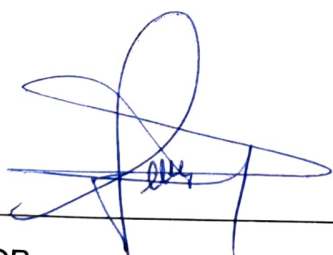
Dra. CPC. Julia Rosa Gutierrez Perez

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, JULIA ROSA GUTIERREZ PEREZ, en mi condición de ASESOR (A) acreditada con la Resolución de Facultad N°12877-2024-FCJE/UNJBG del 18 de setiembre del 2024, del trabajo de tesis titulado: **"CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON EL ENDEUDAMIENTO POR USO DE TARJETA DE CRÉDITO, EN LOS USUARIOS DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, EN EL DISTRITO DE TACNA, PERIODO 2024"**.
Presentado por el Bach. Emmyly Lihua Rojas Villalobos, para optar el título profesional de Contador Público.

Habiendo cumplido con lo establecido en el reglamento de originalidad y de similitud de trabajos de investigación y producción intelectual de la UNJBG, considerando que según la revisión, evaluación y análisis realizado a través del software de similitud textual TURNITIN, cuenta con el nivel de similitud permitido cuyo porcentaje es **14%**. Por lo que **CERTIFICO LA SIMILARIDAD** de la tesis enunciada líneas arriba, el cual está expedita para continuar con los trámites para optar el título profesional de Contador Público, según corresponda para su publicación en el Repositorio Institucional.

Tacna, 22 de Febrero del 2025



FIRMA ASESOR

Nombres y apellidos: Dra. Julia Rosa Gutiérrez Pérez
DNI: 00792627



FIRMA AUTOR

Nombres y apellidos: Bach. Emmyly Lihua Rojas Villalobos
DNI: 71316714



Dedicatoria

A mi querida familia,

Por ser mi fortaleza inquebrantable en los momentos más difíciles. Gracias por su amor, paciencia y fe en mí, incluso en los días más oscuros que parecían interminables. Su apoyo constante me dio la fuerza para seguir adelante y transformar esos momentos en oportunidades de aprendizaje y crecimiento personal.

Y, a mis fieles compañeros y apoyos incondicionales, Arenita, Leo y Canela, por estar siempre a mi lado, regalándome consuelo a través de sus miradas llenas de ternura y silencios cargados de comprensión. Su lealtad, alegría y compañía han sido un refugio que me permitió mantenerme firme en este viaje.

A todos ustedes, que me brindaron el amor más puro e incondicional, les dedico este esfuerzo. Sin ustedes, nada de esto habría sido posible.

Con todo mi corazón, gracias.

Agradecimientos

En primer lugar, expreso mi más profundo agradecimiento a mi familia, cuyo amor y apoyo incondicional han sido el pilar fundamental en mi vida. Durante los momentos más difíciles, su fortaleza, paciencia y confianza en mí fueron la luz que me guió a través de la incertidumbre. A ustedes les debo más de lo que estas palabras pueden expresar.

A mis adoradas mascotas, que han sido una fuente infinita de alegría y consuelo. Sus gestos de ternura y su energía inagotable se convirtieron en un bálsamo para mi alma y mi corazón. En cada etapa de este recorrido, me recordaron constantemente la importancia de encontrar felicidad en las pequeñas cosas.

Asimismo, agradezco profundamente al Dr. Wilson Guzmán Olivera. Sus palabras de apoyo y aliento semanales fueron esenciales para que lograra llegar hasta aquí. Gracias por nunca dejar de confiar en mí y por ser un guía constante durante este camino.

A todas aquellas personas que, de alguna manera, estuvieron presentes en este proceso: con palabras de aliento, enseñanzas o simples actos de bondad, contribuyeron a la realización de este trabajo.

Gracias a todos por ser parte de este logro, que no habría sido posible sin su apoyo incondicional.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Abstract	ix
Introducción	1
Capítulo I: El Problema de la Investigación.....	3
1.1 Descripción del problema	3
1.2 Formulación del problema	6
1.2.1 Problemas general.....	6
1.2.2 Problemas específicos.....	6
1.3 Justificación de la investigación	6
1.3.1 Justificación teórica	6
1.3.2 Justificación practica	7
1.3.3 Justificación metodológica	8
1.3.4 Justificación social.....	9
1.3.5 Objetivo general	9
1.3.6 Objetivos específicos.....	9
1.3.7 Hipótesis general	10
1.3.8 Hipótesis específica	10
Capítulo II: Marco Teórico.....	11
2.1 Antecedentes del estudio.....	11
2.1.1 Antecedes internacionales	11
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	12
2.1.3 Antecedes locales	16
2.2 Bases teóricas.....	17
2.2.1 Cultura Financiera	17
2.2.2 Endeudamiento por uso de tarjetas de crédito	20
2.3 Definición de términos.....	23
Capítulo III: Marco Metodológico.....	28
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	28

3.1.1	Tipo de investigación.....	28
3.1.2	Nivel de investigación.....	28
3.1.3	Diseño de investigación.....	29
3.2	Población y muestra.....	30
3.2.1	Población.....	30
3.2.2	Muestra.....	30
3.2.3	Operacionalización de variables.....	31
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
3.3.1	Técnica de recolección de datos.....	34
3.3.2	Instrumento de recolección de datos.....	35
3.4	Procesamiento de la información.....	35
3.5	Confiabilidad del instrumento.....	35
	Capítulo IV: Resultados.....	37
4.1	Descriptivos.....	37
4.2	Diseño de la presentación de los resultados.....	37
4.3	Análisis e interpretación de resultados del cuestionario aplicado.....	39
4.4	Prueba de normalidad.....	67
4.5	Comprobación de hipótesis.....	70
4.3	Discusión de resultados.....	75
	Referencias Bibliográficas.....	83

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable cultura financiera	31
Tabla 2. Operacionalización de la variable endeudamiento por unos de Tarjeta de crédito	33
Tabla 3. Análisis de fiabilidad del instrumento cultura financiera	35
Tabla 4. Análisis de fiabilidad del instrumento endeudamiento por uso de tarjeta de crédito	36
Tabla 5. Ítem de la dimensión conocimientos financieros	39
Tabla 6. Ítem de la dimensión planificación del ahorro	43
Tabla 7. Ítem de la dimensión manejo del presupuesto personal	48
Tabla 8. Ítem de la dimensión comportamiento de pago.....	53
Tabla 9. Ítem de la dimensión interés revolvente.....	58
Tabla 10. Ítem de la dimensión uso de límites de crédito	63
Tabla 11. Prueba de normalidad de la variable cultura financiera.....	68
Tabla 12. Prueba de normalidad de la variable endeudamiento por uso de tarjeta de crédito	69
Tabla 13. Correlación entre la cultura financiera y el endeudamiento por uso de tarjeta de crédito.....	70
Tabla 14 Correlación entre la dimensión conocimientos financieros y la variable Endeudamiento por uso de tarjetas de crédito	71
Tabla 15. Correlación entre la dimensión planificación del ahorro y la variable endeudamiento por uso de tarjeta de crédito.....	73

Tabla 16. Correlación entre la dimensión manejo del presupuesto personal y la variable	
Endeudamiento por uso de tarjeta de crédito	74

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Conocimiento financiero	41
Figura 2. Planificación del ahorro.....	45
Figura 3. Manejo del presupuesto personal.....	50
Figura 4. Comportamiento de pago.....	56
Figura 5. Interés revolvente	61
Figura 6. Uso de límites de crédito	66

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la cultura financiera y el endeudamiento por uso de tarjeta de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú (BCP), en el distrito de Tacna durante el periodo 2024. La investigación se enmarcó dentro de un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 384 usuarios seleccionados mediante muestreo probabilístico.

Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario estructurado en escala de Likert, que evaluó las dimensiones de la cultura financiera (conocimientos financieros, planificación del ahorro y manejo del presupuesto personal) y del endeudamiento (comportamiento de pago, interés revolvente y uso de límites de crédito).

El análisis estadístico se realizó mediante el coeficiente Rho de Spearman, debido a la no normalidad de los datos según la prueba de Kolmogorov-Smirnov. Los resultados evidenciaron una correlación positiva y significativa entre la cultura financiera y el endeudamiento por uso de tarjeta de crédito ($Rho = 0,921$, $p < 0,01$), lo que indica que una mayor cultura financiera se asocia con un mayor uso de tarjetas de crédito, posiblemente debido a un uso más informado y planificado de este instrumento financiero.

Se concluye que fortalecer la cultura financiera de los usuarios puede contribuir a un endeudamiento más responsable, optimizando la gestión de sus finanzas personales.

Palabras clave: Cultura financiera, endeudamiento, tarjetas de crédito, usuarios bancarios, educación financiera.

Abstract

This study aims to determine the relationship between **financial literacy** and **credit card debt** among users of the **Bank of Credit of Peru (BCP)** in the district of Tacna during the year 2024. The research follows a quantitative approach, with a correlational level and a non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 384 users selected through probabilistic sampling.

Data collection was carried out using a structured Likert-scale questionnaire, which assessed the dimensions of financial literacy (financial knowledge, savings planning, and personal budgeting) and credit card debt (payment behavior, revolving interest, and credit limit usage).

Statistical analysis was conducted using the Spearman's Rho coefficient due to the non-normal distribution of the data, as determined by the Kolmogorov-Smirnov test. The results showed a **positive and significant correlation** between financial literacy and credit card debt (**Rho = 0.921, $p < 0.01$**), indicating that higher financial literacy is associated with greater credit card use, possibly due to more informed and planned financial behavior.

It is concluded that strengthening users' financial literacy can contribute to more responsible borrowing and improve the management of personal finances.

Keywords: Financial literacy, indebtedness, credit cards, bank users, financial education.

Introducción

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre la cultura financiera y el endeudamiento por uso de tarjeta de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú (BCP), en el distrito de Tacna durante el periodo 2024. Para ello, se ha revisado la literatura relevante a nivel internacional, nacional y local, incluyendo estudios previos sobre la influencia de la educación financiera en el comportamiento crediticio de los consumidores. Asimismo, se desarrolló un análisis teórico de las variables cultura financiera y endeudamiento por uso de tarjeta de crédito, detallando sus dimensiones, definiciones y principales características.

Reconociendo la creciente importancia que tiene la educación financiera en el contexto del acceso a servicios bancarios, resulta fundamental analizar cómo el conocimiento financiero, la planificación del ahorro y el manejo del presupuesto influyen en el comportamiento crediticio de los usuarios. Particularmente, en el distrito de Tacna, se ha observado que muchos clientes acceden a tarjetas de crédito sin contar con una formación sólida en finanzas personales, lo que puede derivar en un uso inadecuado del crédito, pagos mínimos constantes, acumulación de intereses, sobrepaso de límites de crédito y, en consecuencia, un nivel de endeudamiento elevado.

Frente a esta problemática, se planteó el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación entre la cultura financiera y el endeudamiento por uso de tarjeta de crédito en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024?

Con base a ello, se formuló la hipótesis general: existe una relación significativa entre la cultura financiera y el endeudamiento por uso de tarjeta de crédito en los usuarios

del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024. Dar respuesta a esta interrogante y contrastar la hipótesis permitió obtener evidencia que podría servir como base para futuras investigaciones, y también proporcionar al BCP y otras entidades financieras herramientas para el diseño de programas de educación financiera enfocados en mejorar el uso del crédito y reducir los niveles de sobreendeudamiento.

Además, los resultados de esta investigación podrían tener un impacto positivo en la toma de decisiones de los usuarios bancarios, al fomentar una mayor conciencia sobre el uso responsable de productos financieros, y promover el fortalecimiento de una cultura financiera que contribuya a la estabilidad económica personal y familiar. Desde el punto de vista metodológico, los instrumentos y procedimientos aplicados podrían ser replicados en otros contextos o instituciones, permitiendo comparar comportamientos financieros en distintas regiones del país.

La presente investigación está organizada de la siguiente manera: El capítulo I, titulado el problema de la investigación, incluye la descripción, formulación, justificación, objetivos e hipótesis. El capítulo II, marco teórico, presenta los antecedentes y las bases teóricas de las variables. El capítulo III, marco metodológico, aborda el tipo y diseño de investigación, población y muestra, operacionalización de variables, así como las técnicas e instrumentos de recolección, procesamiento de la información y confiabilidad del instrumento. El capítulo IV, resultados descriptivos, análisis e interpretación de los resultados, prueba de normalidad, comprobación de hipótesis y discusión de resultados. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo I

El Problema de la Investigación

1.1 Descripción del problema

En los últimos años, el uso de tarjetas de crédito ha experimentado un crecimiento significativo a nivel mundial, presentándose como uno de los principales medios de financiamiento de consumo. Sin embargo, este fenómeno ha traído consigo un aumento preocupante en los niveles de endeudamiento de los usuarios, especialmente en aquellos que carecen de una adecuada cultura financiera. Según Lusardi y Mitchell, (2011), la falta de conocimientos financieros es una de las principales causas de decisiones crediticias inadecuadas, lo que lleva a los individuos a sobre endeudarse y a experimentar dificultades económicas a largo plazo.

En el Perú, el uso de tarjetas de crédito ha crecido de manera notable, siendo el Banco de Crédito del Perú (BCP) una de las principales instituciones emisoras de estos instrumentos. En el distrito de Tacna, este fenómeno se ha replicado y muchos usuarios de tarjetas de crédito del Banco de Crédito del Perú enfrentan problemas para manejar su deuda adecuadamente. Huston (2010) sostiene que la cultura financiera, entendida como el conjunto de conocimientos y habilidades necesarias para tomar decisiones financieras informadas, es fundamental para evitar el endeudamiento excesivo. No obstante, en la práctica, muchos usuarios de tarjetas de crédito desconocen aspectos clave como los intereses acumulados por el crédito revolving, las tarifas por pagos tardíos o las consecuencias de realizar solo los pagos mínimos mensuales.

La falta de una sólida cultura financiera no solo afecta el manejo de las finanzas personales, sino también tiene repercusiones en el bienestar económico general de las personas. Atkinson y Messy (2012) destacan que los individuos con bajos niveles de cultura financiera suelen tener dificultades para planificar su ahorro, administrar su presupuesto y, en particular, para gestionar el crédito. Esto se refleja en el uso irresponsable de las tarjetas de crédito, lo que incrementa el riesgo de incurrir en intereses elevados y deudas impagables. En este sentido, muchos usuarios del Banco de Crédito del Perú en Tacna recurren a las tarjetas de crédito sin una adecuada planificación financiera, lo que agrava su situación financiera al no comprender las implicaciones a largo plazo de sus decisiones de crédito.

Además, estudios previos han demostrado que el endeudamiento por el uso de tarjetas de crédito está estrechamente relacionado con el nivel de educación financiera. Según Remund (2010), los individuos con un bajo nivel de alfabetización financiera tienden a comportarse de manera imprudente en sus decisiones de crédito, lo que incluye el uso excesivo de crédito rotativo, la falta de previsión en el pago de intereses y la acumulación de deuda a través de gastos de consumo desmedidos. En contraste, aquellos con un mayor conocimiento financiero tienden a utilizar las tarjetas de crédito de manera más estratégica, limitando el endeudamiento a niveles manejables.

Este problema es especialmente evidente en los usuarios del Banco de Crédito del Perú en Tacna, quienes, debido a la falta de educación financiera, no logran manejar adecuadamente sus tarjetas de crédito. Según García et al. (2013), los usuarios que no comprenden las implicaciones del crédito a largo plazo suelen priorizar el gasto

inmediato sobre la estabilidad financiera futura, lo que contribuye a un ciclo de deuda que puede ser difícil de romper.

Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo investigar cómo la cultura financiera influye en los hábitos de endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna. La investigación busca analizar si los niveles de cultura financiera están correlacionados con decisiones como el pago puntual, la acumulación de deuda por intereses revolventes, y la utilización excesiva del crédito disponible. Además, se espera que los resultados del estudio proporcionen una base para la implementación de programas de educación financiera por parte del Banco de Crédito del Perú, lo que podría mejorar la capacidad de los usuarios para gestionar su deuda y evitar comportamientos financieros perjudiciales.

En síntesis, este problema plantea la necesidad de investigar la relación entre el nivel de cultura financiera y el endeudamiento derivado del uso de tarjetas de crédito, con el fin de identificar soluciones que promuevan una mayor estabilidad financiera y un uso más responsable de los instrumentos de crédito. Según Lusardi y Tufano (2009), una adecuada comprensión de los productos financieros no solo ayuda a los individuos a evitar problemas de endeudamiento, sino también mejora su bienestar económico y su capacidad para planificar financieramente a largo plazo.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo se relaciona la cultura financiera con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo influyen los conocimientos financieros en el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, de los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024?
- b) ¿En qué medida la planificación del ahorro afecta el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024?
- c) ¿Qué relación existe entre el manejo del presupuesto personal y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación teórica

El estudio sobre la *Cultura financiera y su relación con el endeudamiento por uso de tarjeta de crédito* en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024, se fundamenta en teorías y conceptos desarrollados en el ámbito

de las finanzas personales, la psicología económica y la educación financiera. Diversos autores han enfatizado la importancia de la cultura financiera en la toma de decisiones económicas. Lusardi y Mitchell (2014) destacan que una mayor alfabetización financiera permite a las personas comprender los productos financieros, gestionar riesgos y planificar adecuadamente su futuro económico.

1.3.2 *Justificación practica*

La presente investigación tiene una relevancia práctica significativa, ya que proporciona información clave para mejorar la toma de decisiones financieras tanto a nivel individual como organizacional. En el caso de los usuarios del Banco de Crédito del Perú (BCP) en el distrito de Tacna, los hallazgos pueden contribuir a fomentar una mayor comprensión sobre cómo la cultura financiera influye en el uso y gestión de las tarjetas de crédito, promoviendo así un comportamiento financiero más responsable.

En términos específicos, los resultados del estudio podrán ser utilizados por el Banco de Crédito del Perú para diseñar e implementar programas educativos que fortalezcan la alfabetización financiera de sus clientes.

Para los usuarios, esta investigación servirá como una herramienta para identificar las áreas donde su gestión financiera podría mejorar. Al entender la relación entre su nivel de cultura financiera y su endeudamiento por tarjetas de crédito, los clientes tendrán la oportunidad de adoptar mejores prácticas en el manejo de su presupuesto, el ahorro y la planificación del uso del crédito, lo cual les permitirá alcanzar mayor estabilidad económica.

Desde una perspectiva comunitaria, los resultados pueden beneficiar al entorno socioeconómico del distrito de Tacna al promover un uso más eficiente de los recursos financieros. Esto podría traducirse en una menor tasa de morosidad y un incremento en la capacidad de los usuarios para cumplir con sus obligaciones crediticias, lo que, a su vez, contribuye a fortalecer el sistema financiero local y generar confianza en las instituciones bancarias.

En síntesis, la investigación no solo tiene un impacto directo en los clientes del Banco de Crédito del Perú, sino que también puede influir en las estrategias de gestión de la entidad bancaria, en las políticas públicas relacionadas con la educación financiera y en la mejora general del bienestar económico de la comunidad en el distrito de Tacna.

1.3.3 Justificación metodológica

La presente investigación se fundamenta en un enfoque metodológico cuantitativo, el cual permite analizar la relación entre dos variables clave: la cultura financiera y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito. Este enfoque es pertinente porque facilita la recopilación de datos precisos y medibles mediante la aplicación de cuestionarios estructurados, diseñados específicamente para capturar información sobre conocimientos financieros, comportamientos de ahorro, manejo de presupuestos, y hábitos relacionados con el uso de tarjetas de crédito.

1.3.4 Justificación social

Fortalecer la cultura financiera entre los usuarios del Banco de Crédito del Perú en el distrito de Tacna puede traer importantes beneficios para la comunidad. Una mejor educación financiera ayudaría a las personas a tomar decisiones más acertadas respecto al uso de tarjetas de crédito, disminuyendo el riesgo de endeudamiento excesivo y favoreciendo la estabilidad económica. Esto impactaría positivamente en el bienestar de las familias, promoviendo hábitos de consumo más responsables y sostenibles.

1.3.5 Objetivo general

Determinar la relación entre la cultura financiera y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024.

1.3.6 Objetivos específicos

- a) Evaluar la influencia de los conocimientos financieros en el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024.
- b) Analizar la relación entre la planificación del ahorro y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna, periodo 2024.
- c) Determinar la relación entre el manejo del presupuesto personal y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el distrito de Tacna, periodo 2024.

1.3.7 Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la cultura financiera y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024

1.3.8 Hipótesis específica

- a) Un mayor conocimiento financiero está asociado con un menor endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024.
- b) Una mayor planificación del ahorro reduce el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024.
- c) Un manejo adecuado del presupuesto personal disminuye el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1 Antecedes internacionales

Bermeo-Giraldo et al. (2018), en el artículo “Factores que influyen en la intención de uso de las tarjetas de crédito por parte de los jóvenes universitarios”, identifica los factores asociados al uso de las tarjetas de crédito en los jóvenes universitarios. La investigación se realizó bajo un análisis factorial exploratorio, con un enfoque cuantitativo y de alcance exploratorio-descriptivo. Para el análisis de datos, se cuantificaron los niveles de asociación entre los constructos del modelo conceptual en intención de uso de las tarjetas de crédito, mediante el coeficiente V de Cramer. Los resultados verificaron la capacidad explicativa del modelo y encontraron la asociación entre los factores: educación financiera, beneficios percibidos del crédito, intención de uso de tarjetas de crédito, cultura del ahorro y notificación de costos por parte de la entidad bancaria. Se concluyó que las relaciones presentes en el modelo demuestran que una de las variables más importantes al momento de fomentar y promocionar el uso de las tarjetas de crédito está estrechamente vinculada con la satisfacción percibida por el cliente, incluyendo desde la atención prestada por el asesor corporativo, hasta el análisis de la relación entre el conocimiento financiero con el que cuenta el usuario, y la relación costo-beneficio que recibe de la entidad al adquirir el crédito.

Treviño y Cortez (2021), en su artículo “Factores que inciden en la cultura financiera de los estudiantes de maestría de la Facultad de Contaduría Pública y

Administración de la UANL”, estudiaron los factores que influyen en la cultura financiera de los estudiantes de maestría de la Facultad de Contaduría Pública y Administración de la Universidad Autónoma de Nuevo León. Los factores analizados en el estudio son el género, la educación financiera, la bancarización y la regulación financiera. Para la recolección de datos se realizó un instrumento en forma de encuesta y se aplicó a estudiantes de maestría en esta institución. Para el análisis de los datos se utilizó la técnica de análisis factorial confirmatorio y posteriormente se aplica un modelo probit. Con los resultados obtenidos de la reducción de factores, se descartó la incidencia de la regulación financiera y se concluyó además que la educación financiera tiene una afectación importante en la cultura financiera de los estudiantes de maestría de la muestra.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Gonzales y Vizcardo (2022), en su tesis titulada *Cultura financiera y actitud hacia el endeudamiento con tarjeta de crédito en los estudiantes de las escuelas profesionales de Economía y Contabilidad de la UNPRG – Lambayeque*, se plantearon como objetivo central se propuso determinar la relación entre la cultura financiera y la actitud hacia el endeudamiento con tarjeta de crédito en los estudiantes de las escuelas profesionales de Economía y Contabilidad de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en el año 2021. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño transversal y de nivel correlacional. Se recogió probabilísticamente datos a una muestra conformada por 167 estudiantes de economía y 171 estudiantes de contabilidad. Se aplicó un cuestionario adaptado de Herrera (2019) que consta de 19 ítems con escala tipo Likert,

para medir el nivel de Cultura Financiera y una escala de actitudes hacia el endeudamiento, de 11 ítems. Los resultados más resaltantes fueron los siguientes: El 74 % de los estudiantes posee un nivel medio de cultura financiera, el 61,5 % posee un nivel medio de conocimientos en términos financieros, el 45,9 %, 62,7 % y 71,9 % posee un nivel medio de habilidades en cuanto a inversión, ahorro y crédito, respectivamente, el 60,4 % está en un nivel medio con respecto a sus prácticas para manejar el dinero (dimensión presupuesto), el 47,3 % se ubica en un nivel bajo del alcance y uso de los productos financieros; los estudiantes de economía poseen un mayor nivel de cultura financiera que los estudiantes de contabilidad y predomina la actitud austera en más de la mitad de los estudiantes. Finalmente, a partir de los resultados encontrados en la investigación, se aceptó que existe correlación positiva baja entre la cultura financiera y la actitud hacia el endeudamiento.

Alvarez (2024), en su tesis titulada *Cultura financiera y endeudamiento de clientes de una institución financiera, 2022*, este tema de estudio tiene como intención comparar la relación entre la cultura financiera y el endeudamiento de clientes de una institución financiera, 2022. Para la presente investigación, se usó como tipo de investigación la básica y el alcance es correlacional, el diseño utilizado es transversal y el método de investigación es hipotético-deductivo. La población de estudio fue de 120, promedio diario de clientes que asisten a una institución financiera mayores de 25 años. Para determinar una muestra óptima, se utilizó el muestreo para una variable cualitativa y población finita así mismo la unidad de estudio son los clientes de una institución financiera así mismo la técnica aplicada usada fue la encuesta que permitió la recopilación de datos. De los resultados, se exponen los estadísticos en cuanto al grado

de correlación entre las variables, determinada por el Rho de Spearman de 0,208 la cual significa que existe una baja relación significativa y positiva entre las variables, frente al (grado de significación estadística) $p < 0,05$, por lo que rechazan la hipótesis nula y aceptan la hipótesis alterna. Finalmente, se concluyó que luego de analizar la relación entre la cultura financiera y el endeudamiento de clientes de una institución financiera, logramos evidenciar que existe una relación débil pero existente y la urgencia de mejorar la cultura financiera para mejorar los niveles de endeudamiento. Según la encuesta realizada, el 65,2 % manifiesta tener algún problema de cultura financiera, por ello es un problema por resolver en el corto plazo por parte de las entidades relacionadas. Si bien este estudio se enfocó exclusivamente en los que ya son clientes de entidades financieras, se puede trasladar a otros segmentos o nuevos clientes de otras edades para conocer los resultados y comparar los niveles de cultura respecto al endeudamiento.

Amaya (2021), en la *Cultura financiera y endeudamiento en tarjetas de crédito de colaboradores con estudios universitarios del distrito de Trujillo, 2021*, buscó determinar la relación entre cultura financiera y el endeudamiento en tarjetas de crédito de colaboradores con estudios universitarios del distrito de Trujillo en el 2021. Se consideró una investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y alcance correlacional transversal. Se aplicó cuestionarios a la totalidad de 100 colaboradores con estudios universitarios, tras recopilación de información y análisis descriptivo e inferencial se encontró nivel alto para cultura financiera y medio para endeudamiento en tarjetas de crédito; y que las dimensiones de la cultura financiera presentan relación significativa con el endeudamiento en tarjetas de crédito. Asimismo, según la prueba de Rho de Spearman de 0,391, la relación entre variables fue positiva y baja y que el valor

de significancia de la prueba T es menor del 0,05, arribando a la conclusión que la cultura financiera tiene relación significativa con endeudamiento en tarjetas de crédito de colaboradores con estudios universitarios del distrito de Trujillo en el 2021.

Galarza y Vargas (2021), en la *Cultura financiera y el impacto de la morosidad de las tarjetas de crédito en el distrito de Comas, 2020*, buscaron diagnosticar la relación existente entre la cultura financiera y el impacto de morosidad de las tarjetas de crédito de los ciudadanos del distrito de Comas, 2020. Para esto, diseñaron dos encuestas para medir de manera tangible la correlación entre dichas variables de estudio. En el desarrollo de la investigación se trabajó con las variables: cultura financiera y morosidad en tarjetas de crédito. El estudio es de enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo, de diseño no experimental, con carácter transversal y nivel correlacional. La población está conformada por ciudadanos del distrito de Comas, considerando una muestra estadística de 384 personas, quiénes fueron seleccionados por medio de un muestreo probabilístico voluntario. A dichos ciudadanos, se les aplicó una encuesta, usando como instrumento el cuestionario, constituido por 18 preguntas cerradas usando la escala de Likert, se contrastó la confiabilidad del instrumento mediante la prueba del alfa de Cronbach, donde se obtuvo un 86,1 %, afirmando una buena fiabilidad. Los datos recolectados fueron analizados en el programa IBM SPSS V26, demostrándose la hipótesis de que existe correlación entre las variables, cultura financiera y morosidad en tarjetas de crédito con una significancia de P valor de $0,000 < 0,01$. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación, se logra afirmar que si existe relación entre la cultura financiera y el impacto de morosidad en tarjetas de crédito.

2.1.3 *Antecedes locales*

Enriquez (2023), en su tesis titulada *Cultura financiera y su relación con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022*, tuvo como objetivo principal determinar si la cultura financiera se relaciona con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022. Es una investigación básica de diseño no experimental, el nivel de investigación es descriptiva y correlacional. Trabajó con una población de 1300 clientes del Banco Interbank Sede Tacna y utilizó la técnica de encuesta y como instrumento se aplicó un cuestionario para evaluar las variables. Comprobó la hipótesis general afirmando que la cultura financiera se relaciona directamente con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el Banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022; apreciándose que el Rho de Spearman asciende a 0,820 y el p-valor es 0,000 siendo menor al nivel de significancia 0,05; en consecuencia, existe una correlación muy alta, por lo que se concluye que la cultura financiera se relaciona directamente con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022.

Aro (2018), en su tesis titulada *La cultura financiera y la gestión de procesos de negocios en los microempresarios de los centros comerciales de Tacna, 2017*, tuvo como objetivo determinar cómo se relaciona la cultura financiera y la gestión de procesos de negocios en los microempresarios de los centros comerciales de Tacna, con la finalidad de evaluar su trascendencia en el desarrollo comercial de la Región, 2017. Respecto a la metodología, la investigación fue de tipo aplicada, porque tiene como finalidad brindar

nuevos conocimientos en el campo de la gestión de los negocios en un contexto económico que promueve el desarrollo de la microempresa. La investigación responde al diseño no experimental y están dentro del nivel correlacional. Se planificó para llevarse a cabo en los centros comerciales de Tacna, durante el año corriente del 2017. Estuvo constituida por los negocios de los Centros Comerciales de la ciudad de Tacna. La población alcanzó el tamaño de 250 negocios emprendedores. Como resultados, los microempresarios expresan que en los centros comerciales se desarrolla una óptima gestión de procesos de los negocios, como estrategia para mejorar la competitividad, calidad y productividad en la empresa. En conclusión, en los centros comerciales de Tacna, se comprueba que existe una relación significativa entre la cultura financiera y la gestión de procesos de negocios, como estrategia comercial para competir en un mercado globalizado e impredecible.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Cultura financiera

La cultura financiera hace referencia al conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a las personas comprender y tomar decisiones informadas sobre sus finanzas. Según la OECD (2022), una alta cultura financiera contribuye a una mejor planificación financiera y un manejo más eficiente del dinero, lo que reduce el riesgo de sobreendeudamiento y aumenta el bienestar financiero.

Importancia:

La cultura financiera es crucial para el bienestar económico de las personas y las sociedades en su conjunto. De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el

Desarrollo Económicos OECD (2022), los individuos con una sólida cultura financiera están mejor preparados para tomar decisiones informadas sobre el uso de sus recursos, lo que les permite:

- Evitar el sobreendeudamiento.
- Ahorrar de manera más eficaz.
- Planificar para la jubilación.
- Invertir de manera prudente.
- Aprovechar mejor los productos financieros(OECD, 2022).

Características

- a) Conocimientos financieros: Incluye la comprensión de conceptos básicos como inflación, tasas de interés, préstamos y productos de inversión (Lusardi y Mitchell, 2011).
- b) Habilidades financieras: La capacidad para aplicar conocimientos financieros en la vida cotidiana, como la creación y gestión de un presupuesto o la comparación de productos financieros.
- c) Actitudes hacia las finanzas: Implica cómo una persona percibe el valor del dinero y su enfoque hacia el ahorro y el gasto.
- d) Comportamientos financieros: Acciones que las personas toman para manejar su dinero de manera efectiva, como la planificación del ahorro, la gestión del crédito y el seguimiento de su presupuesto personal (Atkinson y Messy, 2012a).

Tipos de cultura financiera

- a) Cultura financiera básica: La capacidad para manejar conceptos financieros sencillos, como el ahorro y la deuda.
- b) Cultura financiera avanzada: Conocimientos y habilidades más sofisticados sobre inversiones, planificación para la jubilación y gestión de riesgos (Lusardi, 2019).
- c) Cultura financiera práctica: La capacidad de aplicar conocimientos financieros de manera efectiva en la vida diaria.

2.2.1.1 Conocimiento financiero

Los conocimientos financieros se refieren al nivel de entendimiento que posee una persona sobre conceptos y productos financieros básicos, como el ahorro, la inversión, los préstamos y los seguros. Lusardi y Mitchell (2011) destacan que una mayor alfabetización financiera permite a los individuos tomar decisiones más informadas y responsables, lo que les ayuda a mejorar su bienestar económico a largo plazo. Así, los conocimientos financieros son esenciales para la toma de decisiones financieras adecuadas, influyendo directamente en el comportamiento económico de las personas.

2.2.1.2 Planificación del ahorro

La planificación del ahorro es el proceso mediante el cual los individuos establecen metas financieras a corto y largo plazo, diseñan estrategias para alcanzarlas y administran sus ingresos de manera que puedan acumular reservas monetarias para el futuro. De acuerdo con Atkinson y Messy, (2012), la capacidad de planificar el ahorro

está vinculada a una mayor estabilidad financiera, ya que permite enfrentar imprevistos y realizar inversiones más acertadas.

2.2.1.3 Manejo del presupuesto personal

El manejo del presupuesto personal se refiere a la capacidad de una persona para organizar sus ingresos y gastos de manera eficiente. Se basa en registrar los flujos de dinero, establecer prioridades y ajustar el consumo a los recursos disponibles. Según Mandell (2008), un buen manejo del presupuesto permite a los individuos evitar problemas de endeudamiento y alcanzar sus objetivos financieros de manera más eficiente.

2.2.2 Endeudamiento por uso de tarjetas de crédito

El endeudamiento por el uso de tarjetas de crédito ocurre cuando los usuarios no liquidan el saldo completo de sus tarjetas, generando intereses. Según Gross y Souleles, (2002), el manejo inadecuado del crédito es una de las principales causas del endeudamiento excesivo en los consumidores.

El endeudamiento por uso de tarjetas de crédito se refiere al monto de deuda que los usuarios adquieren al utilizar tarjetas de crédito como medio de pago, normalmente con la posibilidad de aplazar sus pagos o financiarlos a lo largo del tiempo. Según Lusardi y Tufano (2009), el endeudamiento por tarjetas de crédito es una de las formas más comunes de deuda de consumo y puede tener consecuencias financieras importantes si no se gestiona adecuadamente. Este tipo de deuda suele acumularse, debido a las altas tasas de interés y al uso constante del crédito sin un adecuado manejo de las finanzas personales.

2.2.2.1 Comportamiento de pago

El comportamiento de pago se refiere a cómo los usuarios de tarjetas de crédito gestionan sus pagos mensuales, ya sea pagando el total de la deuda, haciendo pagos mínimos, o incurriendo en pagos atrasados.

Pago mínimo: El pago mínimo de las tarjetas de crédito es esa cantidad mínima que puedes pagar en tu fecha de vencimiento para mantener tu cuenta al corriente. Sin embargo, solo pagar el mínimo puede llevar a un ciclo de deuda prolongado y costoso debido a los intereses acumulados. Es crucial entender cómo funciona el pago mínimo para evitar caer en esta trampa (BCP, s. f.).

Estrategias para gestionar cuotas mensuales:

- **Establece un presupuesto:** Antes de utilizar tu tarjeta de crédito, es importante tener un presupuesto claro para tus gastos. Esto te ayuda a evitar sobrepasar tu capacidad de pago.
- **Paga más del mínimo:** Siempre que sea posible, intenta pagar más del pago mínimo. Esto reduce el saldo principal más rápidamente y disminuye los intereses acumulados.
- **Aprovecha el pase a cuotas:** Para compras significativas, utiliza la opción de pasar a cuotas tus compras. La Tarjeta Visa BCP ofrece la posibilidad de convertir compras específicas en cuotas fijas mensuales, a menudo sin intereses, lo que puede ser una excelente manera de manejar grandes gastos sin afectar tu flujo de caja.
- **Utiliza alertas y recordatorios:** Mantén un control estricto de las fechas de pago y utiliza las alertas y recordatorios para asegurarte de que tus pagos se realicen a tiempo.

- Revisa regularmente tu estado de cuenta: Mantente al tanto de tus gastos y ajusta tu presupuesto en consecuencia. Vigilar tus estados de cuenta te permite identificar y corregir rápidamente cualquier gasto excesivo.
- Consolidación de deudas: Si tienes varias tarjetas con altos saldos, considera consolidar tus deudas en una tarjeta con una tasa de interés más baja para simplificar tus pagos y reducir los costos por intereses (BCP, s. f.).

2.2.2.2 Interés revolvente

Un crédito revolvente es aquel préstamo que se renueva a medida que el acreditado va pagando la deuda (total o parcialmente) con la condición de que el monto que se gastará no será mayor a la línea de crédito establecida, es importante destacar que las tarjetas de créditos son un tipo de préstamo revolvente (Cantú, 2021).

El funcionamiento de un crédito revolvente es sencillo y para entenderlo mejor, analicemos los siguientes dos aspectos:

- a) Luego de que el monto sea aprobado por la institución, el acreditado podrá empezar a hacer uso del dinero y a su vez, tendrá que comenzar a pagar la deuda para tener derecho a renovar la disponibilidad del capital.
- b) En comparación a otro tipo de préstamos que definen sus cuotas en un contrato fijo, el crédito revolvente no sigue este patrón, puesto que no existen fechas para el pago total ni tiempo de renovación límite. Solo bastará con cumplir con el pago para disponer del dinero tantas veces se quiera.

Características del crédito revolvente:

- El solicitante irá pagando la deuda según la línea de créditos y los intereses establecidos.
- La línea de crédito no es estática ya que puede aumentar o disminuir según lo acreedor.
- Aunque no existen cuotas fijas, se exige un monto de pago mínimo a cancelar en un periodo de tiempo.
- Las instituciones financieras puede aumentar la línea de crédito una vez comprobado el pago por parte del acreditado.

2.2.2.3 Uso de límites de crédito

Los gastos por consumo financiados con tarjetas de crédito pueden crecer rápidamente, contribuyendo al endeudamiento si no se gestionan adecuadamente. Lusardi y Tufano (2015) señalan que una falta de conocimiento financiero puede llevar a los consumidores a usar de manera ineficiente las tarjetas de crédito, lo que resulta en altos niveles de deuda.

2.3 Definición de términos

a) Educación financiera

La educación financiera se refiere al proceso de adquirir conocimientos y habilidades para comprender los productos financieros, tomar decisiones acertadas y gestionar adecuadamente los recursos financieros. La OCDE (2005) define la educación financiera como "el proceso mediante el cual los consumidores financieros mejoran su comprensión de los productos financieros y desarrollan las habilidades necesarias para

hacer elecciones más informadas". Es un componente fundamental para fomentar una cultura financiera sólida.

b) Alfabetización financiera

Según Lusardi y Mitchell (2011), la alfabetización financiera es la capacidad de los individuos para procesar información financiera y tomar decisiones sobre planificación financiera, ahorro, inversión y endeudamiento. La alfabetización financiera se considera un factor determinante en la capacidad de las personas para gestionar adecuadamente sus finanzas, evitar deudas excesivas y lograr una estabilidad financiera a largo plazo.

c) Toma de decisiones financieras

La toma de decisiones financieras implica la selección de acciones en función de la información disponible y el conocimiento financiero. De acuerdo con Fernandes et al., (2014), una mayor alfabetización financiera está asociada con mejores decisiones financieras, ya que permite a los individuos evaluar los riesgos y beneficios de diferentes opciones financieras, como el uso responsable de las tarjetas de crédito y la planificación del endeudamiento.

d) Salud financiera

La salud financiera se refiere al estado de bienestar de una persona en términos de ingresos, gastos, ahorros y manejo de deudas. Según Collins y O'Rourke, (2010), una buena salud financiera se caracteriza por la capacidad de los individuos para pagar sus

deudas, ahorrar para emergencias, y planificar su futuro financiero, lo que reduce el estrés relacionado con las finanzas.

e) Sobreendeudamiento

El sobreendeudamiento se produce cuando una persona tiene dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras debido a un nivel elevado de deuda en relación con sus ingresos. Ramos (2021) define el sobreendeudamiento como el sobreendeudamiento, puede ser el resultado de varios factores, desde casos fortuitos hasta el consumo desenfrenado. Por lo tanto, es posible decir que el fenómeno se caracteriza por la insuficiencia de los recursos económicos del individuo para cumplir con sus obligaciones financieras, cuyo resultado se traduce en un aumento de sus deudas respecto a su nivel de ingresos. Este concepto es esencial para entender el impacto negativo de un uso indebido de las tarjetas de crédito y la falta de educación financiera.

f) Instrumentos de crédito

Los instrumentos de crédito, como las tarjetas de crédito, son productos financieros que permiten a los usuarios disponer de dinero prestado por una institución financiera, con el compromiso de devolverlo con o sin intereses en un plazo determinado. Según SBS (s. f.), la tarjeta de crédito es un instrumento que permite, de acuerdo con lo pactado entre la empresa emisora y el titular, realizar operaciones con cargo a una línea de crédito revolvente, otorgada por la empresa emisora a favor del titular. Con esta tarjeta, el usuario puede adquirir bienes o servicios en los establecimientos afiliados que los proveen, pagar obligaciones o, de así permitirlo la empresa emisora y no mediar renuncia expresa por parte del titular, hacer uso del

servicio de disposición de efectivo u otros servicios asociados, dentro de los límites y condiciones pactados; obligándose, a su vez, a pagar el importe de los bienes y servicios adquiridos, obligaciones pagadas, y demás cargos, conforme a lo establecido en el respectivo contrato.

g) Riesgo financiero

El riesgo financiero es la posibilidad de que un individuo o entidad no pueda cumplir con sus obligaciones financieras debido a factores imprevistos o errores en la toma de decisiones (EQUIFAX, s. f.). El riesgo financiero se define como la posibilidad de que los beneficios esperados por una inversión sean menores o que no existan en absoluto. El riesgo financiero tiene múltiples factores como alteraciones en el sector en el que se ha invertido, inestabilidad del mercado, falta de pago, etc.

h) Capacidad de endeudamiento

La capacidad de endeudamiento es el monto máximo de deuda que una persona o entidad puede asumir sin comprometer su estabilidad financiera. Debe ser evaluada cuidadosamente para evitar caer en una situación de sobreendeudamiento. Según Berk (2008), conocer los límites de endeudamiento ayuda a los usuarios a utilizar responsablemente su crédito y evitar problemas financieros futuros.

i) Costos financieros

Los costos financieros son los gastos asociados al uso de instrumentos de crédito, como intereses, comisiones y cargos por pagos atrasados.

j) Hábitos de consumo

Los hábitos de consumo reflejan las decisiones de gasto de los individuos en función de sus ingresos y estilo de vida.

k) Tasa de interés

Es un monto de dinero que normalmente corresponde a un porcentaje de la operación de dinero que se esté realizando. Si se trata de un crédito, la tasa de interés es el monto que el deudor deberá pagar a quien le presta, por el uso de ese dinero (CMF Educa, s. f.).

Capítulo III

Marco Metodológico

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 *Tipo de investigación*

La investigación es de tipo básico-correlacional. Este enfoque tiene como objetivo principal generar conocimiento teórico sobre la relación existente entre las variables cultura financiera y endeudamiento por uso de tarjetas de crédito. Aunque no busca una aplicación inmediata, los resultados pueden sentar las bases para futuros estudios o estrategias prácticas. La característica correlacional del estudio se centra en identificar y analizar la relación entre las variables, midiendo la fuerza y dirección de esta relación.

3.1.2 *Nivel de investigación*

El nivel es correlacional, ya que el objetivo principal es determinar la relación existente entre las variables cultura financiera (variable independiente) y endeudamiento por uso de tarjetas de crédito (variable dependiente). De acuerdo con Hernández et al., (2014), "en estudios correlacionales, se establece la relación entre variables sin que exista una manipulación directa de estas".

El nivel de la investigación es correlacional, ya que se enfoca en:

- a) Identificar si existe una asociación significativa entre las variables principales.
- b) Medir la intensidad de esta relación.

- c) Determinar cómo las dimensiones de la cultura financiera (conocimientos financieros, planificación del ahorro y manejo del presupuesto personal) se vinculan con las dimensiones del endeudamiento por uso de tarjetas de crédito (comportamiento de pago, interés revolvente y uso de límites de crédito).

Este nivel no establece causalidad, sino que busca describir la relación entre las variables.

3.1.3 Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental de corte transversal.

a. No experimental

- No se manipulan las variables; estas se observan tal como ocurren en su contexto natural.
- Los datos se recogen directamente de los usuarios del Banco de Crédito del Perú sin intervención o control por parte del investigador.

b. Transversal

- La recolección de datos se realiza en un único momento del tiempo, obteniendo una "fotografía" de las relaciones entre las variables en el periodo de estudio (2024).

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

La población de este estudio estuvo conformada por los clientes del Banco de Crédito del Perú que posean una tarjeta de crédito y que realizan sus transacciones financieras en la agencia ubicada en la Av. San Martín de la ciudad de Tacna. Debido a las limitaciones en el acceso a información sobre una relación completa y actualizada de los clientes pertenecientes a esta entidad con esta característica y debido a que esta información es de acceso confidencial por parte de la entidad bancaria, la población de este estudio se considera indefinida.

3.2.2 Muestra

La muestra será de 384 clientes, calculada para representar una población infinita, con un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %.

	Leyenda	Valor
N	Tamaño de la población	x
Z	Nivel de confianza	1,96
P	Probabilidad de éxito	0,5
Q	Probabilidad de fracaso	0,5
E	Error máximo admisible en términos de proporción	0,05

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(0.05)^2} = 384.16$$

3.2.3 Operacionalización de variables

3.2.3.1 Cultura financiera

Definición operacional: La cultura financiera hace referencia al conjunto de conocimientos, habilidades y comportamientos que una persona tiene para gestionar eficazmente su dinero. Esto abarca áreas como la capacidad de ahorrar, organizar un presupuesto y tomar decisiones informadas sobre el uso y la inversión de los recursos financieros.

Tabla 1

Operacionalización de la variable cultura financiera

Dimensión	Indicador	Preguntas del cuestionario	Escala de medición
Conocimientos financieros	Nivel de conocimiento sobre tasas de interés	1. Conozco qué es la tasa de interés y cómo afecta mi deuda y mis ahorros.	Ordinal
	Nivel de conocimiento sobre productos financieros	2. Entiendo la diferencia entre un préstamo y una tarjeta de crédito, y cuándo es mejor usar cada uno.	Ordinal
	Capacidad de calcular interés	3. Sé cómo calcular el interés que genera una deuda o una inversión financiera.	Ordinal
	Conocimiento sobre los pagos mínimos	4. Comprendo cómo los pagos mínimos afectan mi saldo pendiente en la tarjeta de crédito.	Ordinal
	Conocimiento sobre riesgos financieros	5. Conozco los riesgos asociados al uso excesivo de tarjetas de crédito y préstamos.	Ordinal
	Frecuencia de planificación de ahorros	6. Planifico mis ahorros mensuales para evitar depender de la tarjeta de crédito en caso de emergencia.	Ordinal

Planificación del ahorro	Existencia de un fondo de emergencia	7. Tengo un fondo de emergencia que me permite cubrir gastos sin recurrir a créditos.	Ordinal
	Definición de objetivos de ahorro	8. Establezco metas de ahorro específicas (corto, mediano y largo plazo) para reducir el uso de tarjetas de crédito.	Ordinal
	Frecuencia de evaluación de metas de ahorro	9. Reviso regularmente mis metas de ahorro para evaluar si puedo evitar el endeudamiento.	Ordinal
	Ajuste de hábitos de ahorro	10. Ajusto mis hábitos de ahorro para cubrir mis necesidades financieras sin recurrir al crédito	Ordinal
Manejo del presupuesto personal	Frecuencia de registro de ingresos y gastos.	11. Llevo un registro detallado de mis ingresos y gastos mensuales para evitar exceder mi capacidad de pago.	Ordinal
	Frecuencia de elaboración de presupuestos.	12. Elaboro un presupuesto mensual que incluya el pago total de mi tarjeta de crédito.	Ordinal
	Frecuencia de comparación de precios.	13. Comparo precios antes de realizar compras importantes para optimizar mi presupuesto.	Ordinal
	Capacidad para identificar áreas de reducción de gastos.	14. Identifico áreas en las que puedo reducir gastos para cumplir con mis obligaciones financieras.	Ordinal
	Distribución equilibrada de ingresos.	15. Asigno un porcentaje fijo de mis ingresos al pago de deudas, ahorro y gastos personales.	Ordinal

3.2.3.2 Endeudamiento por uso de tarjetas de crédito

Definición operacional: El endeudamiento por el uso de tarjetas de crédito se refiere al monto de dinero que una persona debe debido al uso de su tarjeta de crédito para realizar compras o cubrir gastos. Este tipo de deuda debe ser saldada en un plazo determinado, ya sea corto o mediano, y generalmente incluye el pago del monto

principal más los intereses generados si el saldo no se paga por completo al finalizar el período establecido.

Tabla 2

Operacionalización de la variable endeudamiento por unos de tarjeta de crédito

Dimensión	Indicador	Preguntas del cuestionario	Escala de medición
Comportamiento de pago	Frecuencia de pago del saldo total de la tarjeta	1. Pago el saldo total de mi tarjeta de crédito cada mes para evitar generar intereses.	Ordinal
	Dependencia del pago mínimo	2. Hago solo el pago mínimo en mi tarjeta de crédito cuando tengo gastos imprevistos.	Ordinal
	Retrasos en pagos debido a mala planificación.	3. He tenido retrasos en los pagos de mi tarjeta de crédito debido a una mala planificación.	Ordinal
	Cumplimiento de pagos antes de la fecha límite	4. Pago siempre antes de la fecha límite para evitar cargos por intereses.	Ordinal
	Percepción sobre el pago mínimo	5. Considero que el pago mínimo es suficiente para mantener mi crédito, aunque sé que genera intereses.	Ordinal
Interés revolviente	Duración del saldo pendiente	6. Mantengo un saldo de deuda en mi tarjeta de crédito por varios meses debido a gastos inesperados.	Ordinal
	Conocimiento sobre el costo de interest	7. Conozco cuánto pago en intereses por no liquidar mi saldo total a tiempo.	Ordinal
	Uso del crédito para compras esenciales.	8. Uso mi tarjeta de crédito para cubrir compras esenciales,	Ordinal

		aunque genere intereses.	
	Reducción del saldo de deuda	9. Trato de reducir mi saldo de deuda mensualmente para minimizar los intereses acumulados.	Ordinal
	Impacto de intereses en otras obligaciones	10. Los intereses acumulados afectan mi capacidad para cubrir otras necesidades financieras.	Ordinal
Uso de límites de crédito	Frecuencia de acercarse al límite de crédito	11. Me acerco al límite de crédito de mi tarjeta con frecuencia debido a emergencias.	Ordinal
	Exceder el límite de crédito	12. He sobrepasado el límite de crédito de mi tarjeta alguna vez debido a compras no planificadas.	Ordinal
	Evaluación de ingresos antes de usar el crédito	13. Evalúo mis ingresos antes de usar mi tarjeta de crédito para no exceder mi capacidad de pago.	Ordinal
	Conocimiento del impacto en el historial financiero	14. Conozco el impacto de acercarme al límite de crédito en mi historial financiero.	Ordinal
	Control mensual del límite de crédito	15. Mantengo un control mensual para evitar exceder el límite de crédito asignado.	Ordinal

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnica de recolección de datos

Se utilizará la técnica de encuesta, que permite obtener información directa de los trabajadores sobre la percepción y la realidad de los costos de servicio y su relación

con la rentabilidad. Según Arias (2012), "las encuestas son una herramienta efectiva para recoger datos de un gran número de participantes de manera sistemática".

3.3.2 Instrumento de recolección de datos

Se empleará un cuestionario estructurado, diseñado para los clientes del banco. Este instrumento incluirá preguntas según la escala de Likert.

3.4 Procesamiento de la información

El procesamiento y análisis de datos se realizará utilizando el software estadístico IBM SPSS Statistics 25, que es adecuado para realizar análisis descriptivos e inferenciales. Se llevarán a cabo tablas de frecuencias, análisis de confiabilidad, prueba de normalidad y se utilizarán estadísticos para contrastar las hipótesis formuladas.

3.5 Confiabilidad del instrumento

Los instrumentos fueron sometidos a la prueba de confiabilidad del Alpha de Cronbach.

Tabla 3

Análisis de fiabilidad del instrumento cultura financiera

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,911	15

El coeficiente de Cronbach da como resultado un índice de 0,911 para el instrumento de la variable cultura financiera, el cual contiene 3 dimensiones y 15 ítems en total, el índice obtenido permite la confiabilidad del instrumento, ya que está próximo a uno.

Tabla 4

Análisis de fiabilidad del instrumento Endeudamiento por uso de tarjeta de crédito

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,959	15

El coeficiente de Cronbach da como resultado un índice de 0,959 para el instrumento de la variable endeudamiento por uso de la tarjeta de crédito, el cual contiene 3 dimensiones y 9 ítems en total, el índice obtenido permite la confiabilidad del instrumento, ya que está próximo a uno.

Capítulo IV

Resultados

4.1 Descriptivos

Las encuestas fueron distribuidas de manera presencial a los clientes seleccionados del Banco de Crédito del Perú (BCP), específicamente en la agencia del distrito de Tacna. Para garantizar el éxito de la recolección de datos, se obtuvo previamente el permiso necesario por parte de las autoridades de la agencia y se coordinó directamente con los clientes participantes, quienes fueron seleccionados según la muestra previamente establecida.

Antes de la aplicación de los instrumentos, se proporcionó a los participantes una explicación detallada sobre los objetivos de la investigación, enfatizando la importancia de su colaboración. Asimismo, se les informó que su participación era totalmente voluntaria y que los datos recolectados serían tratados con estricta confidencialidad.

La recolección de datos se realizó de manera estructurada durante el período comprendido entre el 12 de noviembre al 12 de diciembre de 2024, asegurando un adecuado seguimiento para completar las encuestas y garantizar la calidad de la información obtenida.

4.2 Diseño de la presentación de los resultados

El procesamiento de los datos recopilados se llevó a cabo de manera automatizada utilizando el software SPSS versión 20.0, que permitió realizar análisis descriptivos e inferenciales para responder a los objetivos planteados en la investigación.

Paralelamente, se empleó Microsoft Office Excel 2010 como herramienta de apoyo para la organización y estructuración inicial de los datos, así como para la generación de gráficos complementarios.

Entre las acciones destacadas en el diseño de la presentación, se incluyen las siguientes:

- Creación de tablas de doble entrada: Diseñadas para mostrar las relaciones entre las variables de interés de manera clara y precisa.
- Aplicación de pruebas estadísticas en SPSS: Se realizaron pruebas de correlación, como el coeficiente Rho de Spearman, para medir la relación entre las variables Cultura Financiera y Endeudamiento por uso de Tarjetas de Crédito.
- Gestión de la matriz de datos en Excel: Este software se utilizó para registrar y estructurar los datos obtenidos durante la recolección, facilitando su exportación para análisis más detallados en SPSS.

La presentación final de los resultados se realizó mediante tablas y gráficos estadísticos, diseñados para facilitar la comprensión y el análisis de la información. Estos recursos fueron elaborados siguiendo procedimientos lógicos de deducción e inducción, asegurando la coherencia entre los resultados y los objetivos de la investigación.

4.3 Análisis e interpretación de resultados del cuestionario aplicado

4.3.1 Variable 1: Cultura financiera

Dimensión 1: Conocimientos financieros

Tabla 5

Item de la dimensión conocimientos financieros

Item	Valores	Frecuencia	Porcentaje
1. Conozco qué es la tasa de interés y cómo afecta mi deuda y mis ahorros.	Totalmente en desacuerdo	1	0,3%
	En desacuerdo	25	6,5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	213	55,5%
	De acuerdo	73	19,0%
	Totalmente de acuerdo	72	18,8%
	Total	384	100,0%
2. Entiendo la diferencia entre un préstamo y una tarjeta de crédito, y cuándo es mejor usar cada uno.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	144	37,5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	12,8%
	De acuerdo	95	24,7%
	Totalmente de acuerdo	96	25,0%
	Total	384	100,0%
3. Sé cómo calcular el interés que genera una deuda o una inversión financiera.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	166	43,2%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	96	25,0%
	De acuerdo	72	18,8%
	Totalmente de acuerdo	50	13,0%
	Total	384	100,0%
4. Comprendo cómo los pagos mínimos afectan mi saldo pendiente en la tarjeta de crédito.	Totalmente en desacuerdo	142	37,0%
	En desacuerdo	24	6,3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	50	13,0%
	De acuerdo	95	24,7%
	Totalmente de acuerdo	73	19,0%
	Total	384	100,0%
5. Conozco los riesgos asociados al uso excesivo de tarjetas de crédito y préstamos.	Totalmente en desacuerdo	2	0,5%
	En desacuerdo	143	37,2%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	95	24,7%
	De acuerdo	72	18,8%
	Totalmente de acuerdo	72	18,8%
	Total	384	100,0%

- a. Conocimiento sobre la tasa de interés y su impacto en deudas y ahorros: El 55,5 % se posiciona en "ni de acuerdo ni en desacuerdo", lo que refleja un nivel de desconocimiento o indiferencia hacia el impacto de las tasas de interés en la gestión financiera personal.

Es crucial reforzar la educación financiera en este aspecto para que los usuarios puedan tomar decisiones más informadas.

- b. Diferenciación entre préstamos y tarjetas de crédito: El 37,5 % está "en desacuerdo" y el 12,8 % "ni de acuerdo ni en desacuerdo", lo que sugiere que una porción significativa de los encuestados no entiende claramente las diferencias y usos adecuados de estos instrumentos.

Es necesario ofrecer orientación práctica para evitar el uso indebido de estos productos financieros.

- c. Cálculo del interés generado por deudas o inversiones: El 43,2 % está "en desacuerdo" y el 25 % "ni de acuerdo ni en desacuerdo", evidenciando que más de dos tercios de los encuestados no saben calcular intereses, una habilidad fundamental en las finanzas personales.

Este vacío en el conocimiento podría llevar a decisiones financieras desfavorables, como aceptar deudas con tasas elevadas o inversiones poco rentables.

- d. Impacto de los pagos mínimos en tarjetas de crédito: El 37 % está "totalmente en desacuerdo" y el 6,3 % "en desacuerdo", reflejando una comprensión limitada sobre cómo los pagos mínimos afectan el saldo de la tarjeta y aumentan el costo de la deuda.

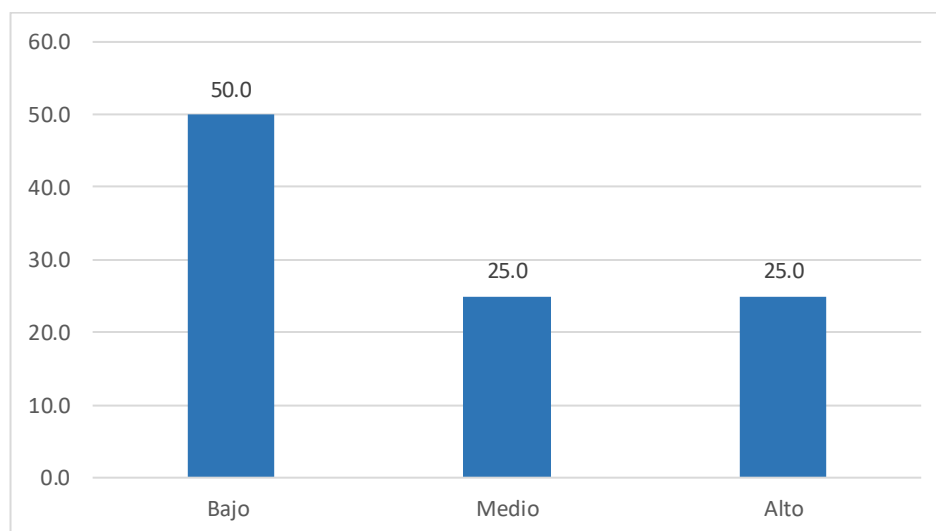
Este desconocimiento podría incrementar el endeudamiento de los usuarios, haciéndoles pagar intereses excesivos.

- e. Riesgos asociados al uso excesivo de crédito: El 37,2 % está "en desacuerdo" y el 24,7 % "ni de acuerdo ni en desacuerdo", lo que indica que más del 60 % no tiene una percepción clara de los riesgos financieros relacionados con el uso excesivo de tarjetas de crédito.

Se necesita fomentar la educación financiera enfocada en el control del endeudamiento para prevenir problemas financieros serios.

Figura 1

Conocimiento financiero



Nota. Resultado de la dimensión conocimiento financiero

Nivel bajo (50,0 %)

- **Interpretación:** La mitad de los encuestados (50%) tiene un conocimiento financiero limitado. Este grupo probablemente carece de una comprensión adecuada

de conceptos básicos como tasas de interés, manejo de deudas y planificación financiera.

- **Conclusión:** Este porcentaje elevado indica una necesidad crítica de implementar programas de educación financiera para mejorar el entendimiento y las habilidades básicas de este grupo.

Nivel medio (25,0 %)

- **Interpretación:** Un cuarto de los encuestados presenta un conocimiento financiero moderado. Este grupo probablemente comprende algunos conceptos financieros básicos, pero no los aplica de manera consistente o estratégica en su vida diaria.
- **Conclusión:** Este segmento tiene potencial para avanzar hacia un nivel más alto de conocimiento con apoyo adicional y herramientas prácticas.

Nivel alto (25,0 %)

- **Interpretación:** Solo el 25 % de los encuestados tiene un conocimiento financiero avanzado, lo que significa que una minoría tiene la capacidad de manejar eficientemente sus finanzas y tomar decisiones informadas.
- **Conclusión:** Este grupo, aunque reducido, representa una base sólida que podría servir como ejemplo o referente para fomentar mejores prácticas entre los demás.

Conclusión general

La distribución muestra que la mayoría de los encuestados (75 %) tiene un conocimiento financiero limitado o intermedio, lo que refleja la necesidad de reforzar la

educación financiera. Solo un cuarto de los participantes tiene un nivel avanzado, lo que es insuficiente para promover prácticas financieras sólidas en el conjunto total

Dimensión 2: Planificación del ahorro

Tabla 6

Ítem de la dimensión planificación del ahorro

Item	Valores	Frecuencia	Porcentaje
6. Planifico mis ahorros mensuales para evitar depender de la tarjeta de crédito en caso de emergencia.	Totalmente en desacuerdo	1	0,3%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	263	68,5%
	De acuerdo	96	25,0%
	Totalmente de acuerdo	24	6,3%
	Total	384	100,0%
7. Tengo un fondo de emergencia que me permite cubrir gastos sin recurrir a créditos.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	98	25,5%
	De acuerdo	95	24,7%
	Totalmente de acuerdo	191	49,7%
	Total	384	100,0%
8. Establezco metas de ahorro específicas (corto, mediano y largo plazo) para reducir el uso de tarjetas de crédito.	Totalmente en desacuerdo	143	37,2%
	En desacuerdo	25	6,5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	47	12,2%
	De acuerdo	97	25,3%
	Totalmente de acuerdo	72	18,8%
	Total	384	100,0%
9. Reviso regularmente mis metas de ahorro para evaluar si puedo evitar el endeudamiento.	Totalmente en desacuerdo	1	0,3%
	En desacuerdo	1	0,3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	214	55,7%
	De acuerdo	96	25,0%
	Totalmente de acuerdo	72	18,8%
	Total	384	100,0%
10. Ajusto mis hábitos de ahorro para cubrir mis necesidades financieras sin recurrir al crédito.	Totalmente en desacuerdo	1	0,3%
	En desacuerdo	24	6,3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	74	19,3%
	De acuerdo	237	61,7%
	Totalmente de acuerdo	48	12,5%
	Total	384	100,0%

- a. Planifico mis ahorros mensuales para evitar depender de la tarjeta de crédito en caso de emergencia: El 68,5% está "ni de acuerdo ni en desacuerdo," reflejando una falta de planificación activa para prevenir el endeudamiento mediante el ahorro mensual.

Existe un área importante para fomentar la educación sobre la importancia de la planificación mensual del ahorro como una estrategia preventiva.

- b. Tengo un fondo de emergencia que me permite cubrir gastos sin recurrir a créditos: El 49,7 % está "totalmente de acuerdo" y el 24,7 % "de acuerdo," lo que indica que más del 74 % cuenta con un fondo de emergencia, un aspecto positivo en la gestión financiera de los encuestados.

Aunque hay un buen nivel de preparación para emergencias, queda margen para mejorar la cobertura de los encuestados que aún no tienen esta práctica consolidada.

- c. Establezco metas de ahorro específicas (corto, mediano y largo plazo) para reducir el uso de tarjetas de crédito: El 37,2 % está "totalmente en desacuerdo", reflejando que un porcentaje considerable no establece metas de ahorro claras.

Es necesario promover estrategias específicas que fomenten la creación de objetivos financieros a corto, mediano y largo plazo.

- d. Reviso regularmente mis metas de ahorro para evaluar si puedo evitar el endeudamiento: El 55,7 % está "ni de acuerdo ni en desacuerdo", lo que evidencia una falta de seguimiento constante sobre las metas de ahorro.

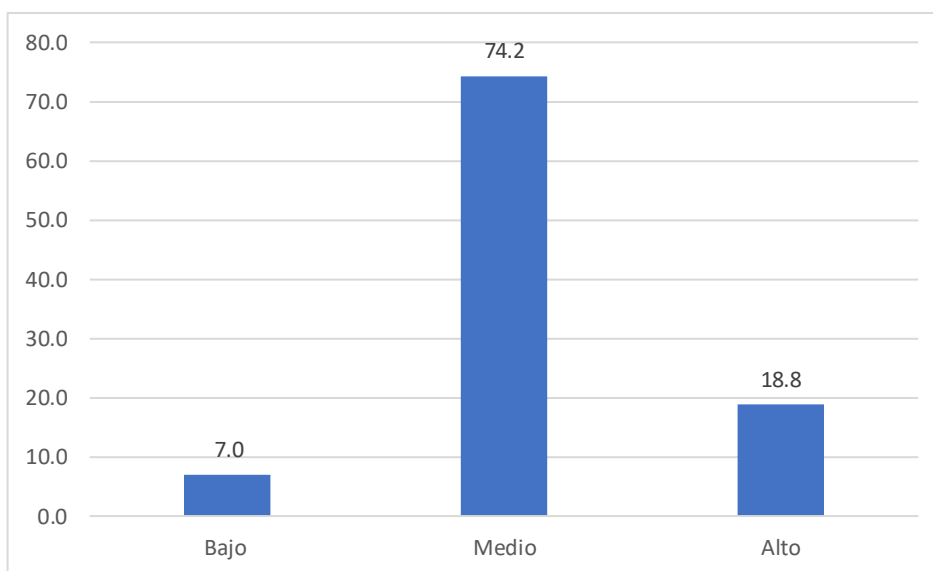
Esto sugiere que los encuestados no están monitoreando su progreso en ahorro, lo cual podría llevar a decisiones financieras poco informadas.

- e. Ajusto mis hábitos de ahorro para cubrir mis necesidades financieras sin recurrir al crédito: El 61,7 % está "de acuerdo", indicando que una mayoría realiza ajustes en sus hábitos para no depender del crédito.

Este es un punto fuerte en la cultura financiera de los encuestados, pero aún hay una minoría significativa que requiere mayor apoyo en esta área.

Figura 2

Planificación del ahorro



Nota. Resultado de la dimensión planificación del ahorro

Nivel bajo (7,0 %)

- **Interpretación:** Solo el 7 % de los encuestados tiene un nivel bajo de planificación del ahorro. Esto indica que una minoría significativa no realiza una planificación sistemática de sus ahorros ni adopta hábitos para gestionar eficazmente sus recursos.
- **Conclusión:** Este porcentaje bajo es alentador, ya que muestra que la mayoría de los encuestados tiene algún grado de conocimiento y práctica en planificación de ahorro.

Nivel medio (74,2 %)

- **Interpretación:** La mayoría (74,2 %) tiene un nivel intermedio en planificación de ahorro. Esto sugiere que este grupo tiene cierta capacidad para planificar y gestionar ahorros, aunque no de manera óptima o estratégica.
- **Conclusión:** Este segmento representa una oportunidad significativa para avanzar hacia un nivel alto mediante intervenciones educativas y herramientas de planificación más efectivas.

Nivel alto (18,8 %)

- **Interpretación:** Un 18,8 % de los encuestados tiene un nivel alto de planificación del ahorro, indicando que este grupo maneja sus ahorros de manera eficiente y probablemente establece metas financieras claras y alcanzables.
- **Conclusión:** Aunque este grupo tiene prácticas sólidas, su porcentaje relativamente bajo muestra que aún hay margen para que más personas alcancen este nivel.

Conclusión general

La distribución muestra que la mayoría de los encuestados (81,2 %) tiene un nivel medio o alto de planificación de ahorro, lo que es positivo. Sin embargo, la mayoría se encuentra en un nivel intermedio, lo que indica que aún hay oportunidades para mejorar y fomentar un nivel más avanzado de planificación.

Dimensión 3: Manejo del presupuesto personal

Tabla 7*Ítem de la dimensión manejo del presupuesto personal*

Item	Valores	Frecuencia	Porcentaje
11. Llevo un registro detallado de mis ingresos y gastos mensuales para evitar exceder mi capacidad de pago	Totalmente en desacuerdo	1	0,3%
	En desacuerdo	1	0,3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	71	18,5%
	De acuerdo	96	25,0%
	Totalmente de acuerdo	215	56,0%
Total		384	100,0%
12. Elaboro un presupuesto mensual que incluya el pago total de mi tarjeta de crédito.	Totalmente en desacuerdo	144	37,5%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	96	25,0%
	De acuerdo	72	18,8%
	Totalmente de acuerdo	72	18,8%
Total		384	100,0%
13. Comparo precios antes de realizar compras importantes para optimizar mi presupuesto.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	119	31,0%
	De acuerdo	73	19,0%
	Totalmente de acuerdo	192	50,0%
Total		384	100,0%
14. Identifico áreas en las que puedo reducir gastos para cumplir con mis obligaciones financieras.	Totalmente en desacuerdo	143	37,2%
	En desacuerdo	24	6,3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	74	19,3%
	De acuerdo	95	24,7%
	Totalmente de acuerdo	48	12,5%
Total		384	100,0%
15. Asigno un porcentaje fijo de mis ingresos al pago de deudas, ahorro y gastos personales.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	95	24,7%
	De acuerdo	240	62,5%
	Totalmente de acuerdo	49	12,8%
Total		384	100,0%

- a. Llevo un registro detallado de mis ingresos y gastos mensuales para evitar exceder mi capacidad de pago: El 56 % está "totalmente de acuerdo" y el 25 % "de acuerdo", lo que suma un 81 % que mantiene un control detallado de sus finanzas personales.

Este es un punto fuerte en el manejo del presupuesto personal, ya que la mayoría lleva un registro de sus ingresos y gastos.

- b. Elaboro un presupuesto mensual que incluya el pago total de mi tarjeta de crédito:
El 37,5 % está "totalmente en desacuerdo" y el 25 % "ni de acuerdo ni en desacuerdo", lo que muestra que más del 60 % no planifica presupuestos mensuales que contemplen el pago total de sus tarjetas.

Existe una deficiencia significativa en la elaboración de presupuestos mensuales, lo que podría ocasionar un mal manejo de deudas y un uso inadecuado de tarjetas de crédito.

- c. Comparo precios antes de realizar compras importantes para optimizar mi presupuesto: El 50 % está "totalmente de acuerdo" y el 19 % "de acuerdo", indicando que el 69 % de los encuestados realiza comparaciones de precios antes de compras importantes.

Este es un hábito positivo y frecuente entre los encuestados, demostrando responsabilidad en las decisiones de compra.

- d. Identifico áreas en las que puedo reducir gastos para cumplir con mis obligaciones financieras: El 37,2 % está "totalmente en desacuerdo" y el 19,3 % "ni de acuerdo ni en desacuerdo", lo que indica que más del 56 % no identifica áreas de mejora en sus gastos.

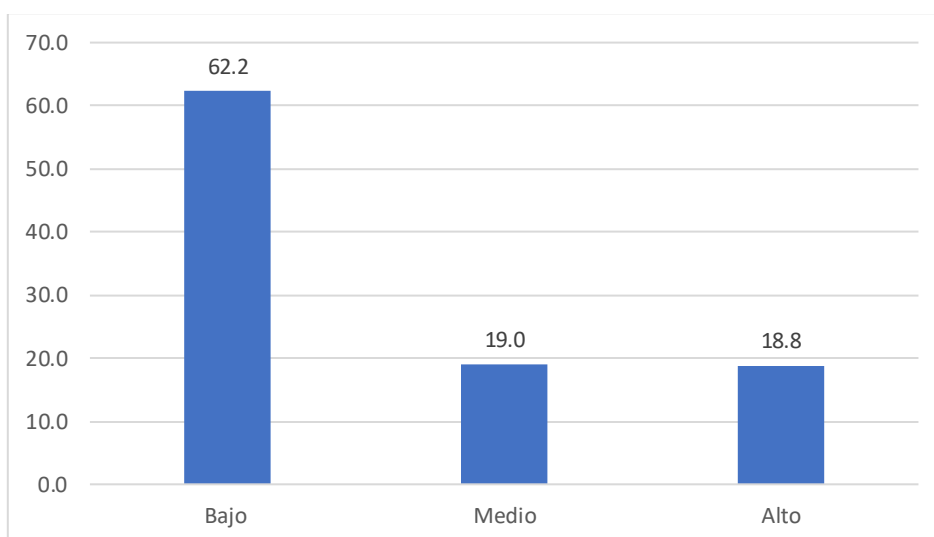
Este es un punto débil, ya que no se está fomentando una práctica básica para optimizar las finanzas personales.

- e. Asigno un porcentaje fijo de mis ingresos al pago de deudas, ahorro y gastos personales: El 62,5 % está "de acuerdo" y el 12,8 % "totalmente de acuerdo", lo que muestra que casi el 75 % asigna un porcentaje fijo de ingresos para diferentes necesidades financieras.

Este es otro punto fuerte en la gestión del presupuesto personal, reflejando un hábito financiero saludable.

Figura 3

Manejo del presupuesto personal



Nota. - Resultado de la dimensión manejo del presupuesto personal

Nivel bajo (62,2 %)

- **Interpretación:** La mayoría (62,2 %) de los encuestados tiene un nivel bajo de manejo del presupuesto personal. Esto indica que este grupo probablemente no lleva un registro detallado de sus ingresos y gastos, no elabora presupuestos efectivos o no aplica estrategias de optimización financiera.
- **Conclusión:** Este porcentaje elevado refleja una debilidad significativa en las habilidades de manejo presupuestario y destaca la necesidad de implementar medidas educativas.

Nivel medio (19,0 %)

- **Interpretación:** Un 19 % de los encuestados presenta un manejo presupuestario intermedio, lo que sugiere que tienen un cierto nivel de control sobre sus finanzas personales, pero carecen de una planificación detallada y estratégica.
- **Conclusión:** Este grupo tiene el potencial de progresar hacia un nivel avanzado con el apoyo adecuado en forma de herramientas y formación financiera.

Nivel alto (18,8 %)

- **Interpretación:** Solo el 18,8 % tiene un manejo del presupuesto personal sólido, lo que implica que este grupo lleva un registro detallado, elabora presupuestos y aplica estrategias para optimizar sus recursos financieros.
- **Conclusión:** Aunque este porcentaje representa a un grupo de usuarios con buenas prácticas, es necesario que más personas logren alcanzar este nivel.

Conclusión general

La mayoría de los encuestados (81,2 %) se encuentra en los niveles bajo y medio, lo que indica una falta de habilidades sólidas para manejar el presupuesto personal. Esto puede llevar a problemas como el sobreendeudamiento, falta de ahorro o dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras.

4.3.2 Variable 2: Endeudamiento por uso de tarjeta de crédito

Dimensión 1: Comportamiento de pago

Tabla 8

Item de la dimensión comportamiento de pago

Item	Valores	Frecuencia	Porcentaje
1. Pago el saldo total de mi tarjeta de crédito cada mes para evitar generar intereses.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	215	56,0%
	De acuerdo	72	18,8%
	Totalmente de acuerdo	97	25,3%
	Total	384	100,0%
2. Hago solo el pago mínimo en mi tarjeta de crédito cuando tengo gastos imprevistos.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	167	43,5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	97	25,3%
	De acuerdo	72	18,8%
	Totalmente de acuerdo	48	12,5%
	Total	384	100,0%
3. He tenido retrasos en los pagos de mi tarjeta de crédito debido a una mala planificación.	Totalmente en desacuerdo	2	0,5%
	En desacuerdo	24	6,3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	119	31,0%
	De acuerdo	48	12,5%
	Totalmente de acuerdo	191	49,7%
	Total	384	100,0%
4. Pago siempre antes de la fecha límite para evitar cargos por intereses.	Totalmente en desacuerdo		0,0%
	En desacuerdo	1	0,3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	215	56,0%
	De acuerdo	96	25,0%
	Totalmente de acuerdo	72	18,8%
	Total	384	100,0%
5. Considero que el pago mínimo es suficiente para mantener mi crédito, aunque sé que genera intereses.	Totalmente en desacuerdo	143	37,2%
	En desacuerdo	1	0,3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	48	12,5%
	De acuerdo	120	31,3%
	Totalmente de acuerdo	72	18,8%
	Total	384	100,0%

- a. Pago el saldo total de mi tarjeta de crédito cada mes para evitar generar intereses:

El 56 % está "ni de acuerdo ni en desacuerdo", indicando que una mayoría significativa no tiene una práctica consistente en cuanto a pagar el saldo total mensualmente.

Existe una falta de claridad o hábito respecto al pago completo de la deuda mensual, lo que puede resultar en mayores intereses acumulados.

- b. Hago solo el pago mínimo en mi tarjeta de crédito cuando tengo gastos imprevistos:

El 43,5 % está "en desacuerdo," lo cual es positivo ya que refleja que una mayoría no recurre al pago mínimo como estrategia recurrente. Sin embargo, un 31,3 % está "de acuerdo" o "totalmente de acuerdo," lo que indica dependencia de esta práctica en situaciones de gastos inesperados.

Aunque más de la mitad evita esta práctica, hay una proporción significativa que podría beneficiarse de mayor educación financiera sobre las consecuencias del pago mínimo.

- c. He tenido retrasos en los pagos de mi tarjeta de crédito debido a una mala planificación: El 49,7 % está "totalmente de acuerdo", indicando que casi la mitad de los encuestados reconoce problemas de planificación financiera que resultan en retrasos en los pagos.

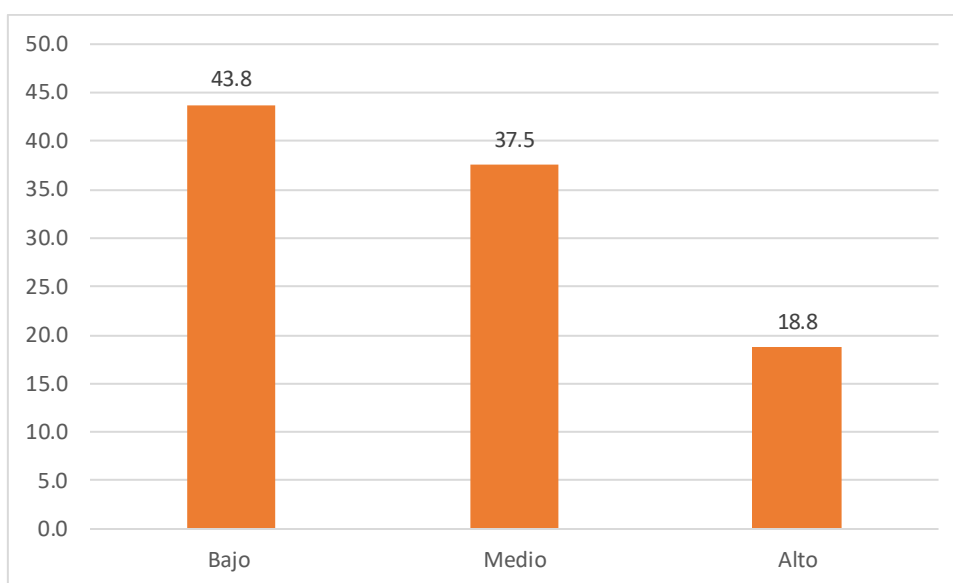
Este es un punto débil en el comportamiento de pago, ya que los retrasos pueden llevar a cargos adicionales y afectar el historial crediticio.

- d. Pago siempre antes de la fecha límite para evitar cargos por intereses: El 56% está "ni de acuerdo ni en desacuerdo," lo que refleja una falta de hábito consistente para pagar antes de la fecha límite. Solo el 43,8% (sumando "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") demuestra este comportamiento positivo.

Este hábito necesita ser reforzado, ya que el pago antes de la fecha límite es crucial para evitar cargos adicionales y mantener una buena salud crediticia.

- e. Considero que el pago mínimo es suficiente para mantener mi crédito, aunque sé que genera intereses: El 37,2 % está "totalmente en desacuerdo", mostrando que una parte significativa entiende que el pago mínimo no es suficiente para una gestión crediticia saludable. Sin embargo, un 50,1 % (sumando "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") todavía percibe el pago mínimo como una estrategia válida.

Esto evidencia una falta de conocimiento financiero profundo sobre las implicaciones del pago mínimo, lo cual podría aumentar la carga de intereses a largo plazo.

Figura 4*Comportamiento de pago*

Nota. Resultado de la dimensión comportamiento de pago

Nivel bajo (43,8 %)

- **Interpretación:** Casi la mitad (43,8 %) de los encuestados tiene un nivel bajo de comportamiento de pago, lo que sugiere que este grupo no realiza pagos adecuados, como saldar el total de la deuda mensual, evitar intereses acumulados o cumplir con los pagos a tiempo.
- **Conclusión:** Este porcentaje refleja una debilidad importante en las prácticas de pago, lo que podría derivar en costos financieros adicionales, como intereses elevados y cargos por morosidad.

Nivel medio (37,5 %)

- **Interpretación:** Un 37,5 % presenta un nivel intermedio en comportamiento de pago. Esto indica que tienen cierta conciencia sobre sus responsabilidades de pago, pero aún les falta consistencia o estrategias para optimizar el manejo de sus pagos.
- **Conclusión:** Este grupo tiene el potencial de mejorar con mayor educación financiera y herramientas prácticas que les permitan gestionar mejor sus pagos.

Nivel alto (18,8 %)

- **Interpretación:** Solo el 18,8 % de los encuestados demuestra un nivel alto de comportamiento de pago, lo que implica que este grupo realiza pagos completos y puntuales, evita intereses y cumple con sus obligaciones financieras de manera eficiente.
- **Conclusión:** Aunque este porcentaje representa una buena práctica, su tamaño reducido sugiere que pocos encuestados manejan correctamente sus pagos.

Conclusión general

La mayoría de los encuestados (81,3 %) se encuentra en los niveles bajo y medio, lo que indica la necesidad de mejorar el manejo de pagos, especialmente en aquellos con niveles bajos. Esto podría estar contribuyendo a problemas financieros relacionados con intereses elevados y acumulación de deuda.

Dimensión 2: Interés revolvente

Tabla 9*Item de la dimensión Interés revolvente*

Item	Valores	Frecuencia	Porcentaje
6. Mantengo un saldo de deuda en mi tarjeta de crédito por varios meses debido a gastos inesperados.	Totalmente en desacuerdo	143	37,2%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	95	24,7%
	De acuerdo	74	19,3%
	Totalmente de acuerdo	72	18,8%
	Total	384	100,0%
7. Conozco cuánto pago en intereses por no liquidar mi saldo total a tiempo.	Totalmente en desacuerdo		0,0%
	En desacuerdo		0,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	285	74,2%
	De acuerdo	49	12,8%
	Totalmente de acuerdo	50	13,0%
	Total	384	100,0%
8. Uso mi tarjeta de crédito para cubrir compras esenciales, aunque genere intereses.	Totalmente en desacuerdo		0,0%
	En desacuerdo	2	0,5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	285	74,2%
	De acuerdo	49	12,8%
	Totalmente de acuerdo	48	12,5%
	Total	384	100,0%
9. Trato de reducir mi saldo de deuda mensualmente para minimizar los intereses acumulados.	Totalmente en desacuerdo		0,0%
	En desacuerdo	1	0,3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	237	61,7%
	De acuerdo	73	19,0%
	Totalmente de acuerdo	73	19,0%
	Total	384	100,0%
10. Los intereses acumulados afectan mi capacidad para cubrir otras necesidades financieras.	Totalmente en desacuerdo	1	0,3%
	En desacuerdo		0,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	214	55,7%
	De acuerdo	73	19,0%
	Totalmente de acuerdo	96	25,0%
	Total	384	100,0%

- a. Mantengo un saldo de deuda en mi tarjeta de crédito por varios meses debido a gastos inesperados: El 37,2 % está "totalmente en desacuerdo", reflejando que una mayoría significativa evita mantener saldos prolongados de deuda. Sin embargo, un 38,1 % (sumando "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") sí mantiene saldos debido a imprevistos.

Aunque muchos usuarios intentan evitar deudas prolongadas, un porcentaje considerable recurre a mantener saldos, lo que puede incrementar la carga de intereses.

- b. Conozco cuánto pago en intereses por no liquidar mi saldo total a tiempo: El 74,2 % está "ni de acuerdo ni en desacuerdo", indicando que la mayoría no conoce exactamente cuánto paga en intereses, lo que evidencia una falta de seguimiento y conocimiento sobre los costos financieros.

Este desconocimiento puede derivar en una percepción errónea de los costos reales de usar crédito.

- c. Uso mi tarjeta de crédito para cubrir compras esenciales, aunque genere intereses: El 74,2 % está "ni de acuerdo ni en desacuerdo," lo que refleja que la mayoría de los encuestados no tiene una postura clara sobre este uso. Un 25,3 % (sumando "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") sí utiliza la tarjeta para compras esenciales incluso con intereses.

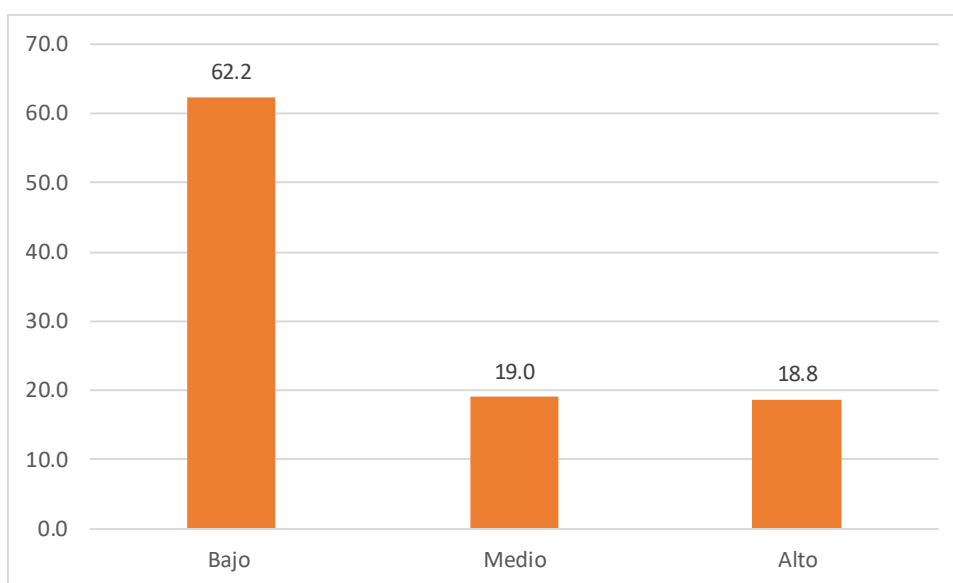
Aunque algunos usan la tarjeta de crédito como herramienta de emergencia, la falta de conocimiento sobre las consecuencias de estos intereses acumulados es preocupante.

- d. Trato de reducir mi saldo de deuda mensualmente para minimizar los intereses acumulados: El 61,7 % está "ni de acuerdo ni en desacuerdo", lo que refleja una falta de acción clara para reducir las deudas y minimizar los intereses. Solo un 38 % (sumando "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") intenta activamente reducir el saldo.

Este comportamiento sugiere que muchos usuarios no tienen una estrategia efectiva para disminuir la deuda acumulada en sus tarjetas.

- e. Los intereses acumulados afectan mi capacidad para cubrir otras necesidades financieras: El 55,7 % está "ni de acuerdo ni en desacuerdo", indicando que muchos encuestados no identifican claramente cómo los intereses afectan su capacidad financiera. Sin embargo, un 44% (sumando "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") sí percibe un impacto negativo.

Aunque una parte significativa reconoce el impacto de los intereses acumulados, la mayoría parece no tener una comprensión completa de su efecto en el presupuesto personal.

Figura 5*Interés revolvente*

Nota. Resultado de la dimensión Interés revolvente

Nivel bajo (62,2 %)

- **Interpretación:** La mayoría (62,2 %) presenta un bajo manejo respecto a los intereses revolventes. Esto sugiere un desconocimiento significativo o una falta de control sobre los costos adicionales generados por mantener saldos pendientes en las tarjetas de crédito.
- **Conclusión:** Este grupo representa una debilidad importante, ya que no comprender o gestionar adecuadamente los intereses revolventes puede llevar a un endeudamiento progresivo y dificultades financieras.

Nivel medio (19,0 %)

- **Interpretación:** Un 19 % tiene un manejo intermedio en esta dimensión. Estas personas probablemente poseen cierta comprensión sobre los intereses revolventes, pero no aplican estrategias suficientes para minimizar su impacto.
- **Conclusión:** Este grupo podría beneficiarse de herramientas prácticas y una educación más específica para avanzar hacia un manejo más eficiente.

Nivel alto (18,8 %)

- **Interpretación:** Solo un 18,8 % gestiona bien los intereses revolventes, lo que indica que esta minoría tiene un control sólido sobre el pago puntual y el saldo de sus tarjetas para evitar intereses acumulados.
- **Conclusión:** Aunque este grupo demuestra buenas prácticas financieras, su tamaño reducido sugiere que estas habilidades no son comunes entre los encuestados.

Conclusión general

La mayoría de los encuestados (81,2 %) se encuentra en niveles bajo y medio, lo que refleja una gestión limitada o moderada de los intereses revolventes. Esto resalta la necesidad de educación financiera y herramientas prácticas para reducir la dependencia de saldos rotativos y minimizar los costos de intereses.

Dimensión 3: Uso de límites de crédito

Tabla 10*Ítem de la dimensión uso de límites de crédito*

Item	Valores	Frecuencia	Porcentaje
11. Me acerco al límite de crédito de mi tarjeta con frecuencia debido a emergencias	Totalmente en desacuerdo	1	0,3%
	En desacuerdo	48	12,5%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	191	49,7%
	De acuerdo	71	18,5%
	Totalmente de acuerdo	73	19,0%
	Total	384	100,0%
12. He sobrepasado el límite de crédito de mi tarjeta alguna vez debido a compras no planificadas.	Totalmente en desacuerdo	143	37,2%
	En desacuerdo		0,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	49	12,8%
	De acuerdo	143	37,2%
	Totalmente de acuerdo	49	12,8%
	Total	384	100,0%
13. Evalúo mis ingresos antes de usar mi tarjeta de crédito para no exceder mi capacidad de pago.	Totalmente en desacuerdo	1	0,3%
	En desacuerdo	142	37,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	71	18,5%
	De acuerdo	98	25,5%
	Totalmente de acuerdo	72	18,8%
	Total	384	100,0%
14. Conozco el impacto de acercarme al límite de crédito en mi historial financiero.	Totalmente en desacuerdo	142	37,0%
	En desacuerdo		0,0%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	73	19,0%
	De acuerdo	73	19,0%
	Totalmente de acuerdo	96	25,0%
	Total	384	100,0%
15. Mantengo un control mensual para evitar exceder el límite de crédito asignado.	Totalmente en desacuerdo	142	37,0%
	En desacuerdo	24	6,3%
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	24	6,3%
	De acuerdo	145	37,8%
	Totalmente de acuerdo	49	12,8%
	Total	384	100,0%

- a. Me acerco al límite de crédito de mi tarjeta con frecuencia debido a emergencias: El 49,7 % está "ni de acuerdo ni en desacuerdo," lo que refleja que muchos encuestados no tienen una postura clara sobre si suelen acercarse al límite de crédito. Un 37,5 % (sumando "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") indica que sí lo hacen.

Aunque algunos usuarios utilizan el crédito como recurso de emergencia, la falta de claridad en esta práctica puede indicar poca planificación.

- b. He sobrepasado el límite de crédito de mi tarjeta alguna vez debido a compras no planificadas: El 37,2 % está "totalmente en desacuerdo", lo cual es positivo, ya que refleja que una proporción significativa evita superar su límite de crédito. Sin embargo, otro 50 % (sumando "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") admite haber sobrepasado su límite en alguna ocasión.

Aunque muchos usuarios se controlan, el porcentaje que sobrepasa su límite debido a compras no planificadas sigue siendo preocupante.

- c. Evalúo mis ingresos antes de usar mi tarjeta de crédito para no exceder mi capacidad de pago: El 37 % está "en desacuerdo," indicando que una gran parte de los encuestados no evalúa sus ingresos antes de usar su tarjeta. Sin embargo, un 44,3 % (sumando "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") sí lo hace.

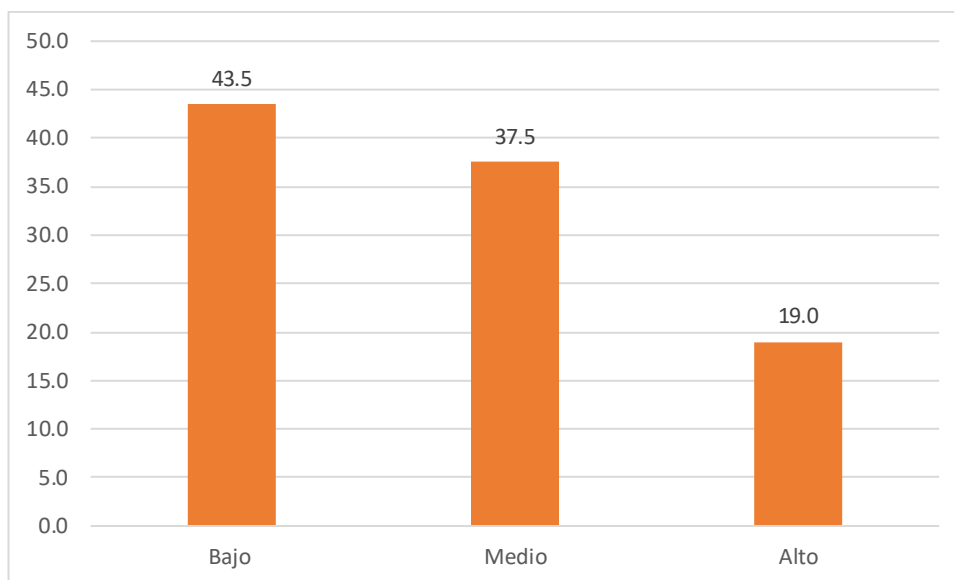
Existe una división clara entre quienes planifican su capacidad de pago y quienes no lo hacen, lo que podría ser un factor de riesgo financiero para este último grupo.

- d. Conozco el impacto de acercarme al límite de crédito en mi historial financiero: El 37 % está "totalmente en desacuerdo," mostrando un desconocimiento significativo sobre las consecuencias de acercarse al límite de crédito. Solo el 44 % (sumando "de acuerdo" y "totalmente de acuerdo") tiene claro este impacto.

La falta de conocimiento sobre este tema puede llevar a comportamientos financieros inadecuados y afectar negativamente el historial crediticio de los usuarios.

- e. Mantengo un control mensual para evitar exceder el límite de crédito asignado: El 37,8 % está "de acuerdo" y un 12,8 % "totalmente de acuerdo", lo que suma un 50,6 % que afirma tener cierto control mensual sobre el límite de crédito. Sin embargo, el 37 % está "totalmente en desacuerdo".

Aunque la mitad de los encuestados controla sus límites de crédito, una proporción significativa no lo hace, lo que puede generar problemas de endeudamiento.

Figura 6*Uso de límites de crédito*

Nota. Resultado de la dimensión uso de límite de crédito

Nivel bajo (43,5 %)

- **Interpretación:** El 43,5 % de los encuestados presenta un manejo limitado del uso de sus límites de crédito, lo que podría implicar una falta de planificación, un uso excesivo o un desconocimiento de las implicaciones de acercarse o exceder el límite asignado.
- **Conclusión:** Este grupo representa un área crítica que necesita ser atendida, ya que un mal uso del crédito puede generar problemas financieros a largo plazo, como el sobreendeudamiento o el deterioro del historial crediticio.

Nivel medio (37,5 %)

- **Interpretación:** Un 37,5 % tiene un manejo moderado del uso del límite de crédito, lo que indica que, aunque hay cierto control, aún podría haber problemas ocasionales o una comprensión incompleta sobre cómo gestionar este aspecto.
- **Conclusión:** Este grupo tiene el potencial de mejorar con mayor educación financiera y herramientas de planificación específicas.

Nivel alto (19,0 %)

- **Interpretación:** Solo el 19 % de los encuestados maneja eficazmente sus límites de crédito, lo que refleja un bajo porcentaje de usuarios con prácticas sólidas y conscientes respecto a este aspecto financiero.
- **Conclusión:** Este grupo es reducido, lo que destaca la necesidad de promover mejores prácticas financieras para incrementar este porcentaje.

Conclusión general

La mayoría de los encuestados (81 %) se encuentra en los niveles bajo y medio, lo que indica una gestión deficiente o intermedia del límite de crédito. Esto sugiere la necesidad de reforzar la educación y las herramientas que permitan un uso más consciente y efectivo de este recurso.

4.4 Prueba de normalidad

a. De la variable 1: Cultura financiera

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es lo siguiente:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal.

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal.

Sig. o p-valor $> 0,05$: Se acepta Ho.

Sig. o p-valor $< 0,05$: Se rechaza Ho.

Tabla 11

Prueba de normalidad de la variable Cultura financiera

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	0,243	384	0,000	0,826	384	0,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Según la tabla 11, en la evaluación de la variable cultura financiera, basada en un estudio con 384 encuestas, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, recomendada para muestras grandes ($n \geq 50$). El resultado arrojó un valor de $p = 0,000$, el cual es menor al nivel de significancia de 0,05. Esto llevó al rechazo de la hipótesis nula (Ho), indicando que los datos de la variable cultura financiera no siguen una distribución normal.

Debido a esta falta de normalidad en los datos, es necesario emplear una prueba no paramétrica, como el coeficiente Rho de Spearman, para analizar la correlación entre las variables involucradas en esta investigación. Este enfoque garantiza la validez de los resultados al adaptarse a las características de los datos obtenidos.

b. De la variable 2: Endeudamiento por uso de tarjeta de crédito

Para efectuar la prueba de normalidad, el planteamiento de la hipótesis es el siguiente:

Ho: Los datos provienen de una distribución normal.

Hi: Los datos no provienen de una distribución normal.

SIG o p-valor > 0,05: Se acepta Ho.

SIG o p-valor < 0,05: Se rechaza Ho.

Tabla 12

Prueba de normalidad de la variable endeudamiento por uso de tarjeta de crédito

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V2	0,220	384	0,000	0,846	384	0,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Según la tabla 6, en la evaluación de la variable endeudamiento por uso de tarjeta de crédito, basada en un estudio de 384 encuestas, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, adecuada para muestras de tamaño considerable ($n \geq 50$). El resultado arrojó un valor de $p = 0,000$, el cual es inferior al nivel de significancia estándar de 0,05. Este resultado llevó al rechazo de la hipótesis nula (H_0), lo que indica que los datos correspondientes a la variable endeudamiento por uso de tarjeta de crédito no siguen una distribución normal.

Ante la falta de normalidad en los datos, se hace necesario utilizar pruebas no paramétricas para los análisis estadísticos. En este caso, se empleará el coeficiente Rho

de Spearman para medir la correlación entre las variables de la investigación, asegurando así la validez de los resultados y la adecuación al comportamiento de los datos.

4.5 Comprobación de hipótesis

4.5.1 Comprobación de la hipótesis general

Existe una relación significativa entre la cultura financiera y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna, periodo 2024.

Tabla 13

Correlación entre la cultura financiera y el endeudamiento por uso de tarjeta de crédito

			V1	V2
Rho de Spearman	V1 Cultura financiera	Coefficiente de correlación	1,000	0,921**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	384	384
	V2_Endeudamiento por uso de tarjeta de crédito	Coefficiente de correlación	0,921**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	384	384

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Coefficiente de correlación

- El coeficiente de correlación obtenido es 0,921, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre las variables.
- Esto significa que, a medida que mejora la cultura financiera, el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito tiende a disminuir y viceversa.

Significancia estadística

- El valor de $p = 0,000$ muestra que la relación entre las variables es estadísticamente significativa ($p < 0,05$).
- Esto confirma que los resultados no son producto del azar, sino que existe una asociación real entre la cultura financiera y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito.

La evidencia estadística respalda la hipótesis general: Existe una relación significativa entre la cultura financiera y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024.

4.5.2 Comprobación de la primera hipótesis específica

Un mayor conocimiento financiero está asociado con un menor endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna, periodo 2024.

Tabla 14

Correlación entre la dimensión conocimientos financieros y la variable endeudamiento por uso de tarjetas de crédito

			D1_cf	V2
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación		1,000	0,971**
	D1_cf	Sig. (bilateral)	0,000	0,000
	N		384	384
	Coeficiente de correlación		0,971**	1,000
	V2	Sig. (bilateral)	0,000	0,000
	N		384	384

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Coeficiente de correlación

- El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es 0,971, lo que indica una correlación positiva extremadamente fuerte entre el conocimiento financiero (D1_cf) y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito (V2).
- La asociación positiva implica que, a mayor conocimiento financiero, hay un impacto favorable que reduce el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, dado el manejo más informado de recursos financieros.

Significancia estadística

- El valor de $p = 0,000$ muestra que la relación entre las variables es estadísticamente significativa ($p < 0,05$).
- Esto confirma que existe una asociación real y no aleatoria entre el conocimiento financiero y el endeudamiento.

Los resultados respaldan la primera hipótesis específica: Un mayor conocimiento financiero está asociado con un menor endeudamiento por uso de tarjetas de crédito. Esto demuestra que el conocimiento financiero actúa como un factor protector contra el sobreendeudamiento, permitiendo a los usuarios tomar decisiones financieras más conscientes y responsables.

4.5.3 Comprobación de la segunda hipótesis específica

Una mayor planificación del ahorro reduce el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna, periodo 2024.

Tabla 15

Correlación entre la dimensión planificación del ahorro y la variable endeudamiento por uso de tarjeta de crédito

			D2 PlAh	V2
Rho de Spearman	D2_PIAh	Coeficiente de correlación	1,000	0,894**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	384	384
	V2	Coeficiente de correlación	0,894**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000
		N	384	384

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Coeficiente de correlación

- El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es 0,894, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre la planificación del ahorro (D2_PIAh) y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito (V2).
- La relación positiva significa que a medida que mejora la planificación del ahorro, los usuarios tienden a disminuir su nivel de endeudamiento, ya que dependen menos de las tarjetas de crédito para cubrir sus gastos.

Significancia estadística

- El valor de **p = 0,000** muestra que la relación entre las variables es estadísticamente significativa ($p < 0,01$).

- Esto confirma que la asociación observada no es producto del azar, sino que existe una conexión real entre una mayor planificación del ahorro y un menor endeudamiento.

Los resultados respaldan la segunda hipótesis específica: Una mayor planificación del ahorro reduce el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito. Esto pone de manifiesto que la planificación del ahorro es una herramienta esencial para la estabilidad financiera y la reducción de la dependencia del crédito.

4.5.4 Comprobación de la tercera hipótesis específica

Un manejo adecuado del presupuesto personal disminuye el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna, periodo 2024

Tabla 16

Correlación entre la dimensión manejo del presupuesto personal y la variable endeudamiento por uso de tarjeta de crédito

Correlaciones			
		D3 PP	V2
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,818**
	D3_PP Sig. (bilateral)	0,0	0,000
	N	384	384
	Coeficiente de correlación	0,818**	1,000
	V2 Sig. (bilateral)	0,000	0,0
	N	384	384

**. La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Coeficiente de correlación

- El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es 0,818, lo que indica una correlación positiva fuerte entre el manejo del presupuesto personal (D3_PP) y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito (V2).
- La relación positiva sugiere que un manejo adecuado del presupuesto personal está asociado con un menor nivel de endeudamiento, ya que permite a los usuarios administrar mejor sus recursos financieros y evitar el uso excesivo del crédito.

Significancia estadística

- El valor de $p = 0,000$ indica que la relación es estadísticamente significativa ($p < 0,01$).
- Esto confirma que la asociación observada entre el manejo del presupuesto personal y el endeudamiento no es producto del azar, sino es una conexión real.

Los resultados respaldan la tercera hipótesis específica: Un manejo adecuado del presupuesto personal disminuye el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito. Este hallazgo refuerza la importancia de la gestión presupuestaria como una estrategia clave para reducir el uso indebido de tarjetas de crédito y mejorar la salud financiera de los usuarios

4.3 Discusión de resultados

- a) Relación entre la cultura financiera y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito

Los resultados obtenidos en la investigación reflejan una correlación positiva fuerte (Rho de Spearman = 0,921, $p < 0,01$) entre la cultura financiera y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito. Este hallazgo es consistente con estudios previos como los de Gonzales Dávila y Vizcardo Martínez (2022), quienes encontraron una correlación positiva, aunque baja entre la cultura financiera y la actitud hacia el endeudamiento. Asimismo, **Enríquez Vargas (2023)** identificó una relación directa muy alta ($Rho = 0,820$) entre estas variables en el contexto del Banco Interbank de Tacna. La coincidencia de resultados en diferentes contextos refuerza la idea de que una mejor cultura financiera ayuda a gestionar de manera más responsable el uso de tarjetas de crédito, reduciendo el endeudamiento excesivo.

b) Conocimiento financiero y su relación con el endeudamiento

El análisis específico de la primera hipótesis mostró una correlación muy alta (Rho de Spearman = 0,971, $p < 0,01$) entre el conocimiento financiero y el endeudamiento. Esto implica que los usuarios con mayor conocimiento financiero tienden a tomar decisiones más informadas sobre el uso de las tarjetas de crédito, evitando prácticas como el uso excesivo del crédito o el pago mínimo mensual. Este resultado es coherente con estudios internacionales como el de Treviño Enríquez y Cortez Alejandro (2021), quienes concluyeron que la educación financiera tiene un impacto significativo en la cultura financiera de los estudiantes. Además, el estudio de Bermeo-Giraldo et al. (2018) destaca cómo el conocimiento financiero mejora la relación costo-beneficio percibida de las tarjetas de crédito, fomentando un uso más consciente.

c) Planificación del ahorro y su relación con el endeudamiento

En la segunda hipótesis, se encontró una correlación positiva muy fuerte (Rho de Spearman = 0,894, $p < 0,01$) entre la planificación del ahorro y el endeudamiento. Este resultado demuestra que la planificación del ahorro, a través de prácticas como la creación de fondos de emergencia y la revisión regular de metas de ahorro, reduce significativamente la dependencia de las tarjetas de crédito para gastos imprevistos. Este hallazgo coincide con investigaciones como la de Amaya Palacios (2021), donde se concluyó que las dimensiones de la cultura financiera (incluido el ahorro) presentan relaciones significativas con el endeudamiento. Además, Galarza y Vargas (2021) enfatizan cómo la planificación financiera impacta directamente en la reducción de morosidad en tarjetas de crédito.

d) Manejo del presupuesto personal y su relación con el endeudamiento

La tercera hipótesis también se validó encontrando una correlación positiva fuerte (Rho de Spearman = 0,818, $p < 0,01$) entre el manejo del presupuesto personal y el endeudamiento. Este resultado respalda la importancia de prácticas como llevar un registro detallado de ingresos y gastos, elaborar presupuestos efectivos y establecer límites claros de uso del crédito. Estos hallazgos son similares a los de Gonzales Dávila y Vizcardo Martínez (2022), quienes identificaron que la dimensión de presupuesto dentro de la cultura financiera tiene un impacto directo en las actitudes hacia el endeudamiento. Además, Alvarez (2024) concluyó que la gestión deficiente del presupuesto es una de las principales causas del endeudamiento excesivo.

Comparación con antecedentes

- A nivel internacional, estudios como el de Treviño Enríquez y Cortez Alejandro (2021) resaltan cómo la educación financiera es un factor clave para fortalecer la cultura financiera y, en consecuencia, reducir el endeudamiento. Esto coincide con los resultados de este estudio, donde el conocimiento financiero se identificó como una variable crucial para disminuir el uso indebido de tarjetas de crédito.
- A nivel nacional, las investigaciones como las de Galarza y Vargas (2021) y Amaya Palacios (2021) corroboran que las dimensiones de la cultura financiera (ahorro, presupuesto y conocimiento) tienen relaciones significativas con el endeudamiento. Este estudio amplía esos hallazgos al mostrar correlaciones muy fuertes entre estas dimensiones y el endeudamiento por tarjetas de crédito en el contexto local de Tacna.

Conclusiones

a) Conclusión general

Existe una relación significativa y positiva entre la cultura financiera y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna, periodo 2024. Esto indica que a medida que mejora la cultura financiera de los usuarios, su nivel de endeudamiento disminuye considerablemente, lo que evidencia la importancia de fortalecer las competencias financieras para una gestión responsable del crédito.

b) Conclusión específica 1

Los conocimientos financieros tienen una correlación muy alta (Rho de Spearman = 0.971) con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito. Esto demuestra que los usuarios con mayor conocimiento financiero toman decisiones más responsables en el uso del crédito, reduciendo la acumulación de intereses y el uso inadecuado de las tarjetas.

c) Conclusión específica 2

La planificación del ahorro tiene una correlación positiva muy fuerte (Rho de Spearman = 0.894) con el endeudamiento. Los usuarios que planifican su ahorro, establecen fondos de emergencia y revisan regularmente sus metas financieras, tienden a depender menos de las tarjetas de crédito para cubrir gastos imprevistos.

d) Conclusión específica 3

El manejo del presupuesto personal también presenta una correlación fuerte (Rho de Spearman = 0,818) con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito. Esto evidencia que llevar un registro detallado de ingresos y gastos, elaborar presupuestos efectivos y controlar el uso del crédito son prácticas clave para minimizar el endeudamiento excesivo.

Recomendaciones

1. Recomendación general

Diseñar e implementar **programas integrales de educación financiera** dirigidos a los usuarios del Banco de Crédito del Perú en Tacna. Estos programas deben incluir módulos sobre conocimientos financieros, planificación del ahorro y manejo del presupuesto personal, con el objetivo de reducir los niveles de endeudamiento y mejorar la gestión financiera personal.

2. Recomendación específica 1

Promover **talleres prácticos sobre conocimientos financieros**, enfocándose en conceptos clave como tasas de interés, cálculo de pagos mínimos y manejo del crédito. Además, se sugiere utilizar herramientas interactivas, como simuladores financieros, para que los usuarios comprendan el impacto del uso del crédito en su economía.

3. Recomendación específica 2

Fomentar la **planificación del ahorro** mediante la creación de campañas que destaquen la importancia de los fondos de emergencia y las metas financieras específicas. También se pueden desarrollar aplicaciones móviles que ayuden a los usuarios a establecer y monitorear sus objetivos de ahorro de manera sencilla y efectiva.

4. Recomendación específica 3

Impulsar la **adopción de herramientas digitales de gestión financiera** que permitan a los usuarios llevar un control detallado de sus ingresos, gastos y deudas. Además, es recomendable capacitar a los usuarios en la elaboración de presupuestos personales mensuales, enfatizando la importancia de asignar porcentajes fijos para ahorro, gastos y pagos de deudas.

Referencias Bibliográficas

- Alvarez, A. (2024). *Cultura financiera y endeudamiento de clientes de una institución financiera, 2022* [Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/37836/Alvarez%20Ayala%20de%20Usuriaga%20Angela%20Lisbeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Amaya Palacios, N. R. (2021). *Cultura financiera y endeudamiento en tarjetas de crédito de colaboradores con estudios universitarios del distrito de Trujillo, 2021. Repositorio Institucional - UCV.*
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80817>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (6a edición). Episteme CA.
https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fidias_g_arias.pdf
- Aro Luque, O. E. (2018). *La cultura financiera y la gestión de procesos de negocios en los microempresarios de los centros comerciales de Tacna, 2017.* Universidad Privada de Tacna. <http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/613>
- Atkinson, A. y Messy, F.-A. (2012a). *Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study.*
<https://doi.org/10.1787/20797117>
- Atkinson, A. y Messy, F.-A. (2012b). *Measuring Financial Literacy: Results of the OECD / International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study. OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, Article 15.*
<https://ideas.repec.org/p/oec/dafaad/15-en.html>

BCP. (s. f.). *¿Cómo funciona el pago mínimo y cuotas mensuales de tu tarjeta?* BCP.

Recuperado 10 de octubre de 2024, de <https://www.viabcp.com/blog-bcp/navegando-cuotas-mensuales-tarjeta-credito>

Berk, J. (2008). *Finanzas corporativas*. PEARSON EDUCACIÓN.

Bermeo-Giraldo, M. C., Álvarez-Agudelo, L., Ospina-Rúa, M. I., Acevedo-Correa, Y. y

Montoya, I. A. (2018). *Factores que influyen en la intención de uso de las tarjetas de crédito por parte de los jóvenes universitarios (Factors that Influence College Students' Intention to Use Credit Cards)* (SSRN Scholarly Paper 3519312). Social Science Research Network. <https://papers.ssrn.com/abstract=3519312>

Blocher, E. J., Stout, D., Cokins, G. y Chen, K. (2008). *Administracion de costos un enfoque estratégico*. <https://books.instituto-idema.org/sites/default/files/Administraci%C3%B3n%20de%20costos%20-%20Blocher%2C%20Stout%2C%20Cokins%20%26%20Chen%20-%204ed.pdf>

Cantú, A. (2021, junio 21). *Crédito Revolvente*  *¿Qué es y Cómo Solicitarlo?* Money24.mx. <https://money24.mx/credito-revolvente/>

CMF Educa. (s. f.). *CMF Educa—¿En qué consiste la Tasa de Interés?* CMF Educa - Comisión para el Mercado Financiero. Recuperado 10 de octubre de 2024, de <https://www.cmfeduca.cl/educa/621/w3-article-27169.html>

Collins, J. M. y O'Rourke, C. (2010). *Financial Education and Counseling—Still Holding Promise* (SSRN Scholarly Paper 1529422). Social Science Research Network. <https://doi.org/10.2139/ssrn.1529422>

- Enriquez, S. M. (2023). Cultura financiera y su relación con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el banco Interbank de la sede de la ciudad de Tacna, periodo 2022. *Universidad Privada de Tacna*.
<http://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/2980>
- EQUIFAX. (s. f.). *¡Todo lo que debes saber acerca del riesgo financiero!* Recuperado 10 de octubre de 2024, de <https://www.equifax.com.ec/miscreditos/blog/riesgo-financiero>
- Fernandes, D., Lynch Jr., J. G. y Netemeyer, R. G. (2014). Financial literacy, financial education, and downstream financial behaviors. *Management Science*, 60(8), 1861-1883. <https://doi.org/10.1287/mnsc.2013.1849>
- Galarza, F. y Vargas, J. (2021). *Cultura financiera y el impacto de la morosidad de las tarjetas de crédito en el distrito de Comas, 2020* [Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29637/Galarza%20Pomal%20Fiorella%20Fernanda-Vargas%20Polo%20Jocelin%20Dayana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- García, N., Grifoni, A., López, J. C. y Mejía, D. (2013). *Nº 12. La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas*. CAF.
<https://scioteca.caf.com/handle/123456789/379>
- Gonzales Dávila, E. y Vizcardo Martinez, F. J. (2022). *Cultura financiera y actitud hacia el endeudamiento con tarjeta de crédito en los estudiantes de las escuelas profesionales de Economía y Contabilidad de la UNPRG – Lambayeque*.
<http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/10350>

- Gross, D. B. y Souleles, N. S. (2002). Do Liquidity Constraints and Interest Rates Matter for Consumer Behavior? Evidence from Credit Card Data. *The Quarterly Journal of Economics*, 117(1), 149-185.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a edición). McGRAW-HILL. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huston, S. J. (2010). Measuring Financial Literacy. *Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 296-316. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2010.01170.x>
- Lusardi, A. (2019). Financial literacy and the need for financial education: Evidence and implications. *Swiss Journal of Economics and Statistics*, 155(1), 1. <https://doi.org/10.1186/s41937-019-0027-5>
- Lusardi, A. y Mitchell, O. S. (2011). *Financial Literacy around the World: An Overview* (Working Paper 17107). National Bureau of Economic Research. <https://doi.org/10.3386/w17107>
- Lusardi, A. y Mitchell, O. S. (2014). The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence. *Journal of Economic Literature*, 52(1), 5-44. <https://doi.org/10.1257/jel.52.1.5>
- Lusardi, A. y Tufano, P. (2009). Teach workers about the perils of debt. *Harvard Business Review*, 87(11). <https://ora.ox.ac.uk/objects/uuid:9e75767c-4c1e-4401-a94d-b4f1d1721dd2>

- Lusardi, A. y Tufano, P. (2015). Alfabetización en deuda, experiencias financieras y sobreendeudamiento. *Journal of Pension Economics & Finance*, 14(4), 332-368.
<https://doi.org/10.1017/S1474747215000232>
- Mandell, L. (2008). Financial Literacy of High School Students. En J. J. Xiao (Ed.), *Handbook of Consumer Finance Research* (pp. 163-183). Springer.
https://doi.org/10.1007/978-0-387-75734-6_10
- OECD. (2022). *OECD/INFE Toolkit for Measuring Financial Literacy and Financial Inclusion 2022*. OECD. <https://doi.org/10.1787/cbc4114f-en>
- Ramos, F. A. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Desde el Sur*, 13(1). <https://doi.org/10.21142/des-1301-2021-011>
- Remund, D. L. (2010). Financial Literacy Explicated: The Case for a Clearer Definition in an Increasingly Complex Economy. *Journal of Consumer Affairs*, 44(2), 276-295. <https://doi.org/10.1111/j.1745-6606.2010.01169.x>
- SBS, P. (s. f.). *Resolución SBS N° 6523-2013*. Recuperado 10 de octubre de 2024, de https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/718/v3.0/Adjuntos/6523-2013.pdf
- Treviño, G. A. y Cortez, K. A. (2021). Factores que inciden en la cultura financiera de los estudiantes de maestría de la Facultad de Contaduría Pública y Administración de la UANL. *Vinculatégica*, 7(2), Article 2.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Cultura financiera y su relación con el endeudamiento por uso de tarjeta de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES
General	General	General	Variable 1: Cultura financiera	✓ Conocimientos financieros ✓ Planificación del ahorro ✓ Manejo del presupuesto personal
¿Cómo se relaciona la cultura financiera con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024?	Determinar la relación entre la cultura financiera y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024.	Existe una relación significativa entre la cultura financiera y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024.		
Específico	Específico		Variable 2: Endeudamiento por uso de tarjetas de crédito	✓ Comportamiento de Pago ✓ Interés Revolvente ✓ Uso de Límites de Crédito
Específicos ¿Cómo influyen los conocimientos financieros en el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, de los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024?	Evaluar la influencia de los conocimientos financieros en el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024.	Un mayor conocimiento financiero está asociado con un menor endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024.		
¿En qué medida la planificación del ahorro afecta el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024?	Analizar la relación entre la planificación del ahorro y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024.	Una mayor planificación del ahorro reduce el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024.		
¿Qué relación existe entre el manejo del presupuesto personal y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024?	Determinar la relación entre el manejo del presupuesto personal y el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en el distrito de Tacna periodo 2024.	Un manejo adecuado del presupuesto personal disminuye el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024.		

TIPO DE INVESTIGACIÓN Basico	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN No experimental de corte transversal	TECNICA Encuesta	INSTRUMENTO Cuestionario	POBLACION: Indefinida MUESTRA: 384 clientes
--	--	----------------------------	------------------------------------	--

Cuestionario

Cuestionario 1: Cultura financiera

El presente cuestionario es de fines académicos, para la realización de la tesis titulada *Cultura financiera y su relación con el endeudamiento por uso de tarjeta de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024*, para optar por el título profesional de Contador de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

INSTRUCCIONES:

Como opciones de respuesta se presentan cinco alternativas, marque con un aspa “X” la opción de la escala que sea acorde a su respuesta. Considere que cada opción tiene la siguiente equivalencia

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

CULTURA FINANCIERA						
Dimensión	Ítems	1	2	3	4	5
Conocimientos financieros	1. Conozco qué es la tasa de interés y cómo afecta mi deuda y mis ahorros.					
	2. Entiendo la diferencia entre un préstamo y una tarjeta de crédito, y cuándo es mejor usar cada uno.					
	3. Sé cómo calcular el interés que genera una deuda o una inversión financiera.					
	4. Comprendo cómo los pagos mínimos afectan mi saldo pendiente en la tarjeta de crédito.					
	5. Conozco los riesgos asociados al uso excesivo de tarjetas de crédito y préstamos.					

Planificación del ahorro	6. Planifico mis ahorros mensuales para evitar depender de la tarjeta de crédito en caso de emergencia.					
	7. Tengo un fondo de emergencia que me permite cubrir gastos sin recurrir a créditos.					
	8. Establezco metas de ahorro específicas (corto, mediano y largo plazo) para reducir el uso de tarjetas de crédito.					
	9. Reviso regularmente mis metas de ahorro para evaluar si puedo evitar el endeudamiento.					
	10. Ajusto mis hábitos de ahorro para cubrir mis necesidades financieras sin recurrir al crédito.					
Manejo del presupuesto personal	11. Llevo un registro detallado de mis ingresos y gastos mensuales para evitar exceder mi capacidad de pago.					
	12. Elaboro un presupuesto mensual que incluya el pago total de mi tarjeta de crédito.					
	13. Comparo precios antes de realizar compras importantes para optimizar mi presupuesto.					
	14. Identifico áreas en las que puedo reducir gastos para cumplir con mis obligaciones financieras.					
	15. Asigno un porcentaje fijo de mis ingresos al pago de deudas, ahorro y gastos personales.					

MUCHAS GRACIAS

Cuestionario

Cuestionario 2: Endeudamiento por uso de Tarjetas de Crédito

El presente cuestionario es de fines académicos, para la realización de la tesis titulada *Cultura financiera y su relación con el endeudamiento por uso de tarjeta de crédito, en los usuarios del Banco de Crédito del Perú, en el distrito de Tacna periodo 2024*, para optar por el título profesional de Contador de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.

INSTRUCCIONES:

Como opciones de respuesta se presentan cinco alternativas, marque con un aspa “X” la opción de la escala que sea acorde a su respuesta. Considere que cada opción tiene la siguiente equivalencia.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ENDEUDAMIENTO POR USO DE TARJETAS DE CRÉDITO						
Dimensiones	Ítems	1	2	3	4	5
Comportamiento de pago	1. Pago el saldo total de mi tarjeta de crédito cada mes para evitar generar intereses.					
	2. Hago solo el pago mínimo en mi tarjeta de crédito cuando tengo gastos imprevistos.					
	3. He tenido retrasos en los pagos de mi tarjeta de crédito debido a una mala planificación.					
	4. Pago siempre antes de la fecha límite para evitar cargos por intereses.					
	5. Considero que el pago mínimo es suficiente para mantener mi crédito, aunque sé que genera intereses.					

Interés revolvente	6. Mantengo un saldo de deuda en mi tarjeta de crédito por varios meses debido a gastos inesperados.					
	7. Conozco cuánto pago en intereses por no liquidar mi saldo total a tiempo.					
	8. Uso mi tarjeta de crédito para cubrir compras esenciales, aunque genere intereses.					
	9. Trato de reducir mi saldo de deuda mensualmente para minimizar los intereses acumulados.					
	10. Los intereses acumulados afectan mi capacidad para cubrir otras necesidades financieras.					
Uso de límites de crédito	11. Me acerco al límite de crédito de mi tarjeta con frecuencia debido a emergencias.					
	12. He sobrepasado el límite de crédito de mi tarjeta alguna vez debido a compras no planificadas.					
	13. Evalúo mis ingresos antes de usar mi tarjeta de crédito para no exceder mi capacidad de pago.					
	14. Conozco el impacto de acercarme al límite de crédito en mi historial financiero.					
	15. Mantengo un control mensual para evitar exceder el límite de crédito asignado.					

MUCHAS GRACIAS

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																
Visible: 44 de 44 variables																
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	t
24	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
25	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
29	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
30	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	
31	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	
32	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
33	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
34	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
36	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
38	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
39	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
40	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	
41	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	
42	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
43	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
44	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
46	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
1																

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda 1 Visible: 44 de 44 variables																
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	
47	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
48	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
49	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
50	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4
51	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3
52	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
53	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
54	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
58	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
59	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
60	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	4
61	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	3
62	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4
63	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3
64	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
66	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
68	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
69	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																
Visible: 44 de 44 variables																
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	
93	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
94	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
95	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
96	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
98	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
99	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
100	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	
101	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	
102	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
103	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
104	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
105	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
106	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
108	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
109	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
110	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
111	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
112	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
113	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
114	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
115	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																
Visible: 44 de 44 variables																
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	t
116	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
117	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
118	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
119	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
120	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	
121	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	
122	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
123	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
124	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
126	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
128	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
129	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
130	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	
131	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	
132	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
133	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
134	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
135	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
136	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
137	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
138	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																
Visible: 44 de 44 variables																
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	t
139	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
140	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	
141	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	
142	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
143	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
144	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
145	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
146	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
147	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
148	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
149	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
150	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
151	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
152	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
153	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
154	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
155	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
156	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
157	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
158	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
159	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
160	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
161	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	

Archivo

Edición

Ver

Datos

Transformar

Analizar

Marketing directo

Gráficos

Utilidades

Ventana

Ayuda

<

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																
																Visible: 44 de 44 variables
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	f
185	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
186	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
187	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
188	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
189	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
190	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
191	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
192	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
193	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
194	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
195	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
196	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
197	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
198	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
199	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
200	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	
201	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	
202	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
203	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
204	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
205	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
206	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
207	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																
																Visible: 44 de 44 variables
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	f
208	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
209	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
210	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	
211	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	
212	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
213	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
214	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
215	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
216	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
217	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
218	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
219	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
220	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
221	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
222	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
223	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
224	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
225	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
226	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
227	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
228	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
229	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
230	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																
Visible: 44 de 44 variables																
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	f
230	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	
231	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	
232	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
233	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
234	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
235	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
236	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
237	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
238	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
239	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
240	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
241	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
242	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
243	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
244	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
245	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
246	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
247	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
248	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
249	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
250	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	
251	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	
252	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																
																Visible: 44 de 44 variables
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	f
253	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
254	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
255	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
256	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
257	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
258	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
259	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
260	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
261	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
262	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
263	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
264	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
265	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
266	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
267	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
268	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
269	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
270	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
271	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
272	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
273	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
274	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
275	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																
																Visible: 44 de 44 variables
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	f
299	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
300	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	
301	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	
302	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
303	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
304	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
305	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
306	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
307	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
308	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
309	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
310	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
311	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
312	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
313	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
314	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
315	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
316	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
317	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
318	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
319	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
320	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	
321	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	

[illegible]

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda																
Visible: 44 de 44 variables																
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	C11	C12	C13	C14	C15	f
345	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
346	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
347	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
348	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	
349	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
350	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
351	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
352	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
353	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
354	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
355	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
356	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
357	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
358	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
359	3	2	2	1	2	3	5	1	3	4	5	1	5	1	4	
360	4	5	3	4	5	3	4	4	5	3	5	4	3	4	4	
361	3	4	2	3	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	3	
362	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	
363	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	
364	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
365	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
366	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
367	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	

[illegible]