



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN EL
COSTO FINANCIERO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO DE
LAS PERSONAS NATURALES DEL DISTRITO DE SAN
LUIS, 2020 - 2021**

**PRESENTADA POR
TAMY SUHITA DEL CASTILLO ARMAS
JOSE FRANCISCO GARCIA ARIAS**

**ASESOR
VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**LIMA – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES, ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

**LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN EL COSTO
FINANCIERO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS
NATURALES DEL DISTRITO DE SAN LUIS, 2020 - 2021**

**PARA OPTAR
EL TÍTULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**PRESENTADO POR
TAMY SUHITA, DEL CASTILLO ARMAS
JOSE FRANCISCO, GARCIA ARIAS**

**ASESOR:
Dr. VIRGILIO WILFREDO RODAS SERRANO**

LIMA – PERÚ

2023

**LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN EL COSTO
FINANCIERO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS
NATURALES DEL DISTRITO DE SAN LUIS, 2020 - 2021**

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR

Mg. ARLENE PRADO AYALA

PRESIDENTE DEL JURADO

Dr. JUAN AMADEO ALVA GÓMEZ

SECRETARIO DEL JURADO

Dra. MARIA EUGENIA VÁSQUEZ GIL

MIEMBRO DEL JURADO

Dr. SABINO TALLA RAMOS

DEDICATORIA

A mis padres Yony y Flor por ser mi pilar fundamental, por el apoyo incondicional durante mi formación profesional, a mi familia por sus consejos para hacer de mí una mejor persona, a mi pareja Oscar por su soporte emocional. También a mi compañero de tesis José García, por su paciencia y entrega para culminar esta tesis.

A mis padres Miguel y Soledad por apoyarme sin condición desde el inicio de mi formación académica hasta mi vida personal; y a mi hija Angelle por ser el impulso que necesito en mi vida para realizar todas mis metas.

PAPER NAME

**TESIS_DEL CASTILLO ARMAS TAMY SU
HITA_GARCIA ARIAS JOSE FRANCISCO.
docx**

AUTHOR

JOSE FRANCISCO GARCIA ARIAS

WORD COUNT

19604 Words

CHARACTER COUNT

102518 Characters

PAGE COUNT

115 Pages

FILE SIZE

2.4MB

SUBMISSION DATE

Nov 18, 2022 1:15 PM GMT-5

REPORT DATE

Nov 18, 2022 1:21 PM GMT-5

● **19% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 18% Internet database
- 1% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 10% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)
- Manually excluded text blocks

AGRADECIMIENTO

A los asesores del Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables Económicas y Financieras, quienes, con su conocimiento, experiencia, paciencia y motivación han logrado que culminemos el trabajo de investigación, con la finalidad de obtener nuestro título profesional.

ÍNDICE

PORTADA	i
TÍTULO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iii
INDICE	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS	viiv
ÍNDICE DE TABLAS	x
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	¡Error! Marcador no definido.
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	¡Error! Marcador no definido.
1.1.1 Delimitación de la Investigación	6
1.2 Formulación del Problema	7
1.2.1 Problema Principal	7
1.2.2 Problemas Específicos	7
1.3 Objetivos de la Investigación	8
1.3.1 Objetivo Principal	8
1.3.2. Objetivos Específicos	8
1.4 Justificación de la investigación	8
1.4.1 Importancia de la investigación	9
1.4.2 Viabilidad de la Investigación	9
1.5. Limitaciones	9
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10

2.1. Antecedentes de la Investigación.	10
2.1.1. Antecedentes Nacionales	10
2.1.2. Antecedentes Internacionales	12
2.2. Bases Teóricas	¡Error! Marcador no definido.5
2.2.1 Contabilidad Medioambiental	¡Error! Marcador no definido.5
2.2.1.1. Marco Histórico	¡Error! Marcador no definido.5
2.2.1.2. Marco Legal	¡Error! Marcador no definido.8
2.2.1.3. Bases Teóricas	¡Error! Marcador no definido.9
2.2.2 Costo Financiero	¡Error! Marcador no definido.2
2.2.2.1 Marco Histórico	22
2.2.2.2 Marco Legal	25
2.2.2.3 Bases Teóricas	26
2.3. Definiciones de términos	29
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	35
3.1 Hipótesis Principal	35
3.2. Hipótesis Específicas	35
3.3. Operacionalización de Variables	35
3.3.1 Variable Independiente: Educación Financiera	35
3.3.2 Variable Dependiente:Costos Financieros	37
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA	38
4.1 Diseño Metodológico	38
4.1.1 Tipo de Investigación	38
4.1.2 Nivel de Investigación	39
4.1.3 Método de Investigación	¡Error! Marcador no definido.9
4.1.4 Diseño de Investigación	¡Error! Marcador no definido.9
4.1.5 Enfoque	39

4.2 Población y Muestra	40
4.2.1 Población	40
4.2.2 Muestra	41
4.3 Técnicas de recolección de datos	44
4.3.1 Técnicas	44
4.3.2 Instrumentos	44
4.3.3 Procedimientos de Comprobación de Validez y Confiabilidad de los Instrumentos	44
4.4 Técnicas para el Procedimiento de la Información	46
4.4.1 Técnica de Estadística Descriptiva	46
4.4.2 Técnica de Estadística Inferencial	46
4.5 Aspectos Éticos	46
CAPÍTULO V: RESULTADOS	48
5.1 Presentación	48
5.2 Interpretación de Resultados	48
5.3 Contrastación de Hipótesis	68
5.3.1 Hipótesis Principal	68
5.3.2 Hipótesis Específica (a)	73
5.3.3 Hipótesis Específica (b)	78
5.3.4 Hipótesis Específica (c)	83
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	88
6.1 Discusión	88
6.2 Conclusiones	90
6.3 Recomendaciones	91
FUENTES DE INFORMACIÓN	92
ANEXOS	94
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	95
ANEXO 2: ENCUESTA	96
ANEXO 3: CÁLCULO DEL ALFA CRONBACH MEDIANTE EXCEL	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. PBI de Perú y actividad económica en América Latina	2
Gráfico 2. Evolucion de la tasa de desempleo, según trimestres moviles 2015-2022 en Lima Metropolitana	3
Gráfico 3. Tasas de interés de los deudores al 1er, 2do y 3er año de su ingreso al SF5	
Gráfico 4. Población que ahorra en el sistema financiero según sus ingresos	6
Gráfico 5. El retiro del efectivo de la línea de crédito debe ser utilizado solo para emergencias por sus altos costos financiero	49
Gráfico 6. Las personas naturales deen realizar puntualmente el pago del uso de las tarjetas de crédito para evitar costos financieros adicionales	50
Gráfico 7. Las personas naturales deben tratar de mantener una clasificación de riesgo normal en el sistema financiero para conseguir tasas de interés más competitivas	52
Gráfico 8. Las personas naturales con clasificación de riesgo con problemas potenciales en el sistema financiero pueden tener limitaciones para conseguir nuevos créditos	53
Gráfico 9. La alternativa de ahorros en depósitos a plazo es conveniente para los excedentes de efectivo de las personas naturales	54
Gráfico 10. Las inversiones de excedentes en fondos mutuos generan rentabilidad adecuada para las personas naturales	56
Gráfico 11. Las instituciones educativas superior y/o técnica deben incorporar en sus mallas curriculares cursos de educación financiera	57
Gráfico 12. Las personas naturales conocen la importancia de la tasa de costo efectiva anual en sus solicitudes de crédito a las instituciones financieras	59
Gráfico 13. Las personas naturales con deudas en diferentes instituciones financieras la alternativa de consolidacion de deuda	60
Gráfico 14. Las instituciones financieras realizan ampliación de líneas de crédito a las personas naturales con puntualidad en los pagos de sus créditos	61
Gráfico 15. Las instituciones financieras ofrecen nuevos productos financieros a las personas naturales que aumentan sus ingresos y a la vez son bancarizados	63

Gráfico 16. Las personas naturales deben realizar el pago total del mes del uso de la tarjeta de crédito	64
Gráfico 17. Realizar el pago mínimo de la tarjeta de crédito conlleva a que las personas naturales incurran en altos costos financieros	65
Gráfico 18. Las personas naturales conocen los conceptos que componen el costo financiero de un crédito bancario	67
Gráfico 19. Contrastación de hipótesis principal	72
Gráfico 20. Recuento de variables X, Y	73
Gráfico 21. Contrastación de hipótesis específica (a)	77
Gráfico 22. Recuento de variables X1, Y1	78
Gráfico 23. Contrastación de hipótesis específica (b)	82
Gráfico 24. Recuento de variables X2, Y2	83
Gráfico 25. Contrastación de hipótesis específica (c)	87
Gráfico 26. Recuento de variables X3, Y3	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Lima Metropolitana: Ingreso promedio mensual proveniente del trabajo, según sexo y grupos de edad. (Trimestre móvil: Diciembre - Enero – Febrero)	4
Tabla 2: Número de deudores con tarjeta de crédito y deuda con tarjeta de crédito por rangos	4
Tabla 3: Normas de educación financiera en el Perú	18
Tabla 4: Normativas de los costos financieros	25
Tabla 5: Operacionalización de la variable independiente: Educación Financiera	36
Tabla 6: Operacionalización de la variable dependiente: Costos Financieros	37
Tabla 7: Población considerada especializada para la encuesta	40
Tabla 8: Muestra considerada especializada para la encuesta	43
Tabla 9: Rangos de nivel de confiabilidad	45
Tabla 10: Cálculo de alfa de Cronbach mediante Excel	45
Tabla 11: Retiro del efectivo de la línea de crédito	49
Tabla 12: Puntualidad en los pagos de uso de la tarjeta de crédito	50
Tabla 13: Clasificación normal	51
Tabla 14: Clasificación con problemas potenciales	53
Tabla 15: Ahorros en depósito a plazo	54
Tabla 16: Inversiones de excedentes en fondos mutuos	55
Tabla 17: Educación financiera	57
Tabla 18: Tasa de costo efectiva anual	58
Tabla 19: Consolidación de deuda con otras instituciones financieras	60
Tabla 20: Ampliación de línea de crédito	61
Tabla 21: Acceso a nuevos productos financieros	62
Tabla 22: Pago total del mes del uso de la tarjeta de crédito	64
Tabla 23: Pago mínimo del mes del uso de la tarjeta de crédito	65
Tabla 24: Costos financieros	66
Tabla 25: Resumen de procesamiento de casos de la hipótesis principal	69
Tabla 26: Tabla cruzada x: Educación financiera * y: Costos financieros	69

Tabla 27: Valores Observados-la educación financiera si influye en el costo financiero de las tarjetas de crédito de las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021	70
Tabla 28: Valores esperados-calculados a partir de los datos observados (Tabla 27)	71
Tabla 29: Contrastación de hipótesis principal-chi cuadrado	71
Tabla 30: Resumen de procesamiento de casos de la hipótesis específica (a)	74
Tabla 31: Tabla cruzada x1: Conocimiento del valor del dinero * y1: Tipo de uso de la tarjeta de crédito	74
Tabla 32: Valores observados-el conocimiento del valor del dinero si incide en la forma de uso de la tarjeta de crédito de las personas naturales del distrito de san Luis, 2020-2021	75
Tabla 33: Valores esperados calculados a partir de los datos observados (tabla 32)	76
Tabla 34: Contrastación de hipótesis específica (a)-chi cuadrado	76
Tabla 35: Resumen de procesamiento de casos de la hipótesis específica (b)	79
Tabla 36: Tabla cruzada x2: Tipo de comprobante de pago * y2: Nivel de gastos para efectos tributarios	79
Tabla 37: Valores observados-el tipo de clasificación de riesgo de los clientes en el sistema si incide en el acceso al financiamiento en el sistema financiero de las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021.	80
Tabla 38: Valores esperados calculados a partir de los datos observados (tabla 37)	81
Tabla 39: Contrastación de hipótesis específica (b)-chi cuadrado	81
Tabla 40: Resumen de procesamiento de casos de la hipótesis específica (b)	84
Tabla 41: Tabla cruzada x3: Nivel de ahorros * y3: Capacidad de pago del servicio de la deuda	84
Tabla 42: Valores observados-el nivel de ahorros de las personas si incide en la capacidad de pago del servicio de la deuda de las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021.	85

Tabla 43: Valores esperados calculados a partir de los datos observados (tabla 42)	86
Tabla 44: Contrastación de hipótesis específica (c)-chi cuadrado	86

RESUMEN

El desarrollo de nuestro trabajo “La educación financiera y su influencia en el costo financiero de las tarjetas de crédito de las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021”, se realizó una evaluación de la situación financiera del distrito y esto ha permitido basar la investigación en un marco teórico, para establecer el planteamiento del problema.

El problema principal planteado en nuestra investigación es ¿De qué manera la educación financiera influye en los costos financieros de las tarjetas de crédito de las personas naturales del distrito de San Luis 2020 – 2021?

Ya que en la actualidad la educación financiera no es fomentada en las instituciones educativas, dando como consecuencia no saber el buen manejo de las tarjetas de crédito y sus costos financieros, no saber el valor del dinero en el tiempo, no saber cómo ahorrar en las empresas del sector bancario y los beneficios que se pueden generar al ir desarrollando un historial crediticio.

Nuestra investigación tiene como objetivo principal planteado determinar si la educación financiera influye en el costo financiero de las tarjetas de crédito de las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021.

La investigación tiene como población a las personas naturales del distrito de San Luis y se aplicó en 20 empresas del sector bancario y como muestra determinamos 40 personas debido a que nos enfocamos en 1 jefe de Oficina de Sucursal y 1 jefe de Cuentas Preferentes por banco, el instrumento que se usó para nuestra investigación fue una encuesta de 14 preguntas.

El aporte principal de nuestra investigación consiste en que la población tenga conocimiento sobre la educación financiera, motivarlos a que conozcan sus principales lineamientos y que

tomen en cuenta en sus decisiones de inversión y financiamiento el valor del dinero en el tiempo y la importancia de ser disciplinados en los temas de ahorros personal.

Palabras claves: Educación Financiera, costos financieros.

ABSTRACT

The development of our work "Financial education and its influence on the financial cost of credit cards of natural persons in the district of San Luis, 2020-2021", an evaluation of the financial situation of the district was carried out and this has allowed base the research on a theoretical framework, to establish the approach to the problem.

The main problem raised in our research is how does financial education influence the financial costs of credit cards of natural persons in the district of San Luis 2020 - 2021?

Since financial education is currently not promoted in educational institutions, resulting in not knowing the proper management of credit cards and their financial costs, not knowing the value of money over time, not knowing how to save on companies in the banking sector and the benefits that can be generated by developing a credit history.

The main objective of our research is to determine if financial education influences the financial cost of credit cards of natural persons in the district of San Luis, 2020-2021.

The research has as population the natural persons of the district of San Luis and it was applied in 20 companies of the banking sector and as a sample, we determined 40 people because we focused on 1 head of Branch Office and 1 head of Preferred Accounts per bank, the instrument used for our research was a 14-question survey.

The main contribution of our research is that the population has knowledge about financial education, motivate them to know its main guidelines and take into account in their investment and financing decisions the value of money over time and the importance of being disciplined. on personal savings issues.

Keywords: Financial Education, financial costs.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “La educación financiera y su influencia en el costo financiero de las tarjetas de crédito de las personas naturales del distrito de san Luis, 2020-2021”, tiene como objetivo, que la población tenga conocimiento sobre la educación financiera, motivarlos a que conozcan sus principales lineamientos y que tomen en cuenta en sus decisiones de inversión y financiamiento el valor del dinero en el tiempo y la importancia de ser disciplinados en los temas de ahorros personal.

La educación financiera es muy importante para la sociedad porque ayuda en el buen manejo del dinero y la toma de decisiones, esto contribuye a una mejora en la calidad de vida, ya que actualmente, la gran mayoría de personas en la sociedad no tiene una cultura de ahorro, sino de consumismo y esto lleva a que las empresas del sector bancario se beneficien otorgando diversos servicios y productos financieros, situando así a la sociedad en un círculo vicioso entre los ingresos y el pago de deudas, lo que nos lleva en algunos casos a que las personas que no puedan pagar estas deudas, se generen aún más altos intereses y así terminen arruinando su historial crediticio.

El sistema educativo está diseñado para ser empleado, en otras palabras, como generar ingresos; no te enseñan cómo manejar el dinero que ganas, como invertirlo o como usar tarjetas de crédito, en otras palabras, no apoya el desarrollo de la educación financiera; actualmente los costos financieros de las tarjetas de crédito son altos y más aún las tarjetas de créditos comerciales, y eso se da cuando recién accedes en el sistema financiero. A medida que se va generando historial crediticio y se obtenga mejores ofertas de tarjetas de créditos o

ampliaciones de línea, los costos financieros bajaran; ya que los bancos tienen un historial de buen pagador, por esto es necesario el conocimiento de la educación financiera.

El presente trabajo tiene 6 capítulos:

Capítulo I - Planteamiento del Problema, donde se explica la realidad problemática como soporte de la investigación y que sirvieron de base para formular las hipótesis correspondientes.

Capítulo II - Marco Teórico, donde se desarrolla los antecedentes, bases teóricas y el glosario correspondiente.

Capítulo III – Hipótesis y Variables, donde se formula la hipótesis general, las hipótesis secundarias y la operacionalización de variables.

Capítulo IV - Metodología, especificando el tipo, diseño, método y el nivel de investigación, seguido de la población y muestra, técnicas de recolección de datos, técnicas para el procesamiento de la información y aspectos éticos.

Capítulo V - Análisis de los Resultados mostrando los hallazgos más relevantes.

Capítulo VI – Discusión, conclusiones y recomendaciones.

Finalmente presentamos las referencias y anexos correspondientes.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

Somos conscientes de la situación que el Perú y el mundo enfrentaron una de las mayores crisis de estos últimos años como consecuencia de la propagación de la COVID-19. La gran incertidumbre es una gran diferencia con las crisis pasadas, ya que la pandemia estaba en todo el mundo, afectando a los países bajos en economía y de tal manera aumentando la pobreza extrema en todo el mundo, tanto que la oferta y la demanda se restringieron de forma simultánea e incluso los jóvenes fueron los más afectados por la pérdida de sus empleos. La enfermedad empezó en China que representa el 16% de la economía global, es el mayor importador y exportador del mundo, para muchas industrias es el principal proveedor de insumos y también principal comprador de productos elaborados. De esa forma fue una amenaza para la estabilidad económica, pero para mantener la estabilidad del sistema financiero mundial y de paso mantener la economía mundial, la opción de los bancos centrales de todo el mundo fue flexibilizar significativamente la política monetaria al reducir las tasas de interés establecidas y segundo, los bancos centrales estaban inyectando más liquidez al sistema financiero a través de las operaciones de los mercados abiertos. Y por otro lado los gobiernos de todos los países comenzaron a dar apoyo a las personas y empresas de los sectores más afectados y facilitar su transición a nuevas actividades, ósea adaptándonos a los nuevos cambios.

En el Perú debido a la pandemia se procedió a tomar medidas de confinamiento y suspensión temporal de las actividades económica. En el Perú las medidas de

confinamiento y suspensión temporal de las actividades económicas fueron implementadas para reducir la propagación del virus y se ha tenido un impacto precedente en la economía de este país. Según las fuentes de la INEI, la caída de las actividades económicas se moderó y se produjo una pronta recuperación que en el resto de los otros países de América latina.

GRÁFICO 1: PBI de Perú y actividad económica en América Latina

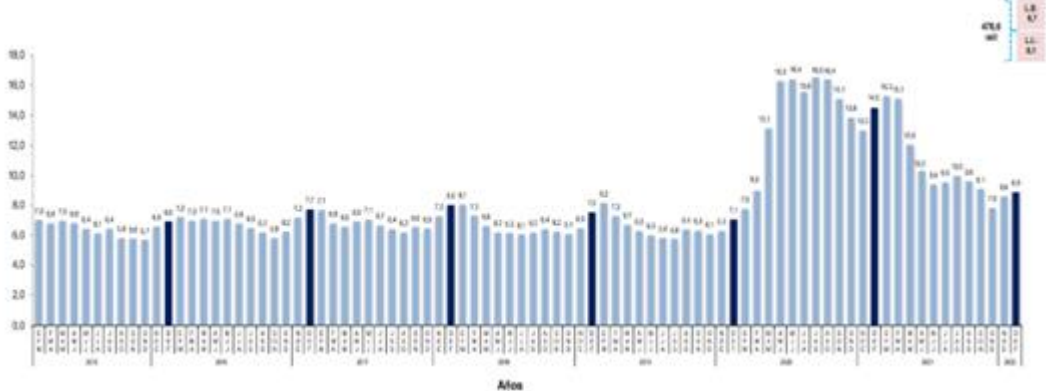


Fuente COES

En el Perú en los años 2020 y 2021 existió inestabilidad política por cambios en el Gobierno del país. Al mismo tiempo, esta situación afectó no solo la política sino también la economía del Perú, en razón incertidumbre ha creado un dilema para los inversionistas. Como consecuencia de la pandemia y estos factores mencionados anteriormente generó una mayor tasa de desempleo y a su vez disminución en el promedio de ingresos a nivel Lima metropolitana.

En el trimestre de análisis, la tasa de desempleo de Lima Metropolitana se ubicó en 8,9%. En cifras absolutas se estima que existen 476 mil 600 personas que buscan empleo activamente en la Capital de la República. Mientras que, en similar trimestre móvil del año anterior, la tasa fue de 14,5%.

GRÁFICO 2: Evolucion de la tasa de desempleo, según trimestres móviles 2015-2022 en Lima Metropolitana



Fuente: INEI – Encuesta Permanente de Empleo

Como problema principal tenemos que la educación financiera influye en el costo financiero de las tarjetas de crédito de las personas naturales.

Al tomar en cuenta los dos gráficos indicados tenemos que los ingresos promedios han aumentado, pero las deudas de tarjetas de crédito también; por esta razón llegamos a la conclusión que no existe educación financiera.

En el trimestre diciembre 2021 – enero - febrero 2022, el ingreso promedio mensual proveniente del trabajo de la actividad principal en Lima Metropolitana se ubicó en 1650,0 soles, lo cual significó un incremento de 7,3% (111,7 soles), al compararlo con igual trimestre móvil del año anterior. Respecto al trimestre diciembre 2019-enero febrero 2020, el ingreso promedio mensual disminuyó en 7,9% (140,5 soles).

TABLA 1: LIMA METROPOLITANA: Ingreso promedio mensual proveniente del trabajo, según sexo y grupos de edad. (Trimestre móvil: Diciembre - Enero – Febrero)

Sexo/ Grupos de edad	Trimestre móvil						
	Dic 2019 - Ene- Feb 2020	Dic 2020 - Ene- Feb 2021	Dic 2021 - Ene- Feb 2022	Variación			
				2022 / 2020		2022 / 2021	
			Absoluta (Soles)	(%)	Absoluta (Soles)	(%)	
Total	1 790,5	1 538,3	1 650,0	- 140,5	- 7,9	111,7	7,3
Sexo							
Hombre	2 036,0	1 675,4	1 871,8	- 164,2	- 8,1	196,4	11,7
Mujer	1 485,6	1 354,7	1 362,2	- 123,4	- 8,3	7,5	0,6
Grupos de edad							
De 14 a 24 años	1 070,5	1 011,6	1 043,4	- 27,1	- 2,5	31,8	3,2
De 25 a 44 años	1 916,6	1 621,3	1 785,0	- 131,6	- 6,9	163,7	10,1
De 45 y más años	1 960,5	1 638,8	1 725,4	- 235,1	- 12,0	86,6	5,3

Fuente: INEI – Encuesta Permanente de Empleo

Como producto de la pandemia los bancos y financieras comenzaron a ofrecer préstamos solo con capital, gracias a esto la población aceptaba préstamos y tarjetas de crédito, llevando su endeudamiento a más del límite de sus ingresos. Esto nos lleva a nuestro primero problema que el conocimiento del valor del dinero incide en el tipo de uso de la tarjeta de crédito. En el siguiente grafico se puede observar un aumento de deuda con respecto a tarjeta de crédito diciembre 2019 a diciembre 2020.

TABLA 2: Numero de deudores con tarjeta de crédito y deuda con tarjeta de crédito por rangos

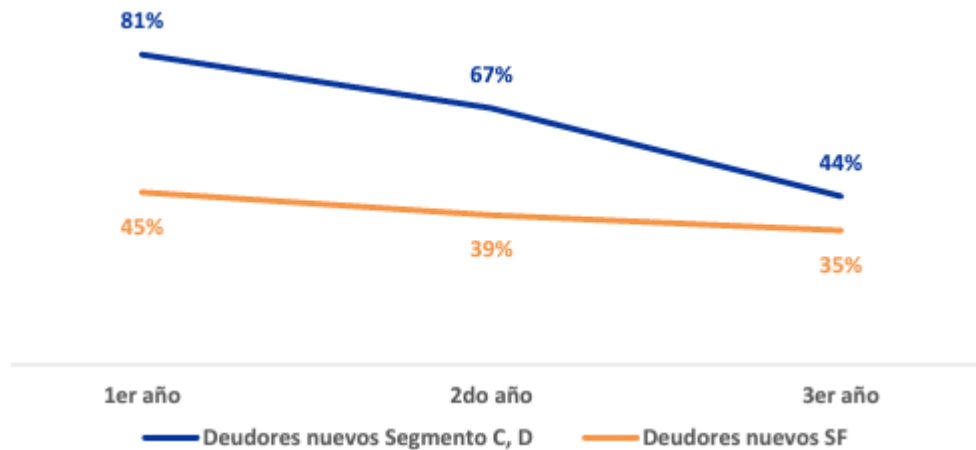
Rangos de Deuda (S/)	dic-15		dic-20		Variación dic15/dic20	
	Número de deudores (miles)	S/ millones	Número de deudores (miles)	S/ millones	Número de deudores (miles)	var. por rango/ var. Total (%)
0 - 1500	1 277	739	1 253	756	- 24	-159.09
1500 - 3 000	449	969	463	1 000	14	93.60
3 000 - 9 000	618	3 278	619	3 290	1	8.51
9 000 - 20 000	312	4 149	314	4 186	2	11.30
20 000 - 30 000	98	2 400	104	2 529	5	34.50
30 000 - 90 000	128	6 275	140	6 828	11	72.83
Más de S/ 90 000	23	3 104	29	4 034	6	38.35
Total	2 905	20 915	2 920	22 622	15	100.00

Fuente: SBS – Reporte Crediticio Consolidado.

El acceso al sistema financiero generalmente comienza con entidades bancarias que cobran intereses altos, debido a que no existe un perfil crediticio. Pero a medida que se obtiene un buen comportamiento crediticio, las entidades compiten entre sí para brindar financiamiento e incluso con intereses más bajos.

Esto nos lleva a nuestro segundo problema que el tipo de clasificación de riesgo de los clientes en el sistema incide en el acceso al financiamiento en el sistema financiero. En el siguiente cuadro podemos observar la variación de intereses que puede haber entre clientes del segmento C y D a clientes con un buen perfil crediticio en los 3 primeros años de ingresar al Sistema Financiero.

GRÁFICO 3: Tasas de interés de los deudores al 1er, 2do y 3er año de su ingreso al SF.

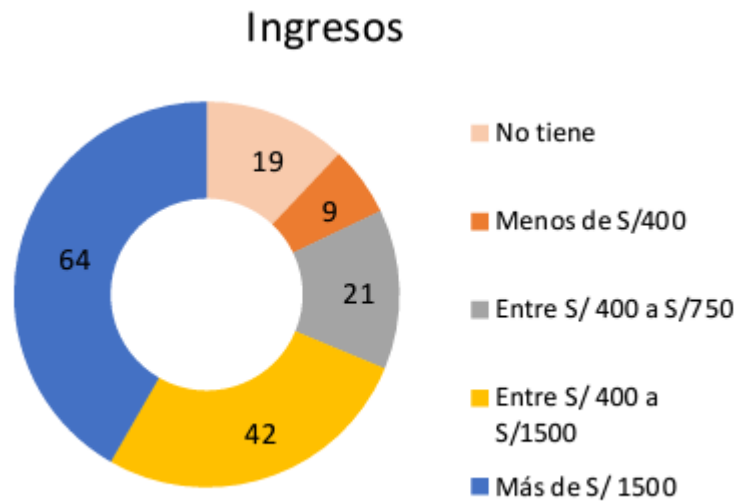


Fuente: SBS

El ahorro en el Perú es muy bajo ya que no se tiene una cultura ahorrista, pero en el caso de que se ahorre es porque sus ingresos son mayores a sus gastos, por lo cual se llegara a cumplir con sus obligaciones financieras. Esto nos lleva a nuestro tercer problema que el nivel de ahorros de las personas incide en la capacidad de pago del servicio de deuda. Según La Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros

figura que a medida que los ingresos del cliente aumenten los ahorros incrementan de igual manera dentro del Sistema Financiero.

GRÁFICO 4: Población que ahorra en el sistema financiero según sus ingresos



Fuente: ENDSF

1.1.1 Delimitación de la Investigación

a. Delimitación espacial

El ámbito donde se desarrolló fue en personas del distrito de San Luis.

b. Delimitación temporal

El periodo que comprendió el estudio corresponde a los años 2020 y 2021.

c. Delimitación social

Las técnicas de recojo de información se aplicaron a las personas del distrito de San Luis.

d. Delimitación conceptual

La Educación Financiera

Según la Autoridad de Servicios Financieros del Reino Unido, “La Educación Financiera consiste en el desarrollo de “la capacidad para administrar tu dinero, dar seguimiento a tus finanzas, planear para el futuro, elegir productos financieros y mantenerte informado sobre asuntos financieros”.

Costo Financiero

Según el BANCO CONTINENTAL, “El costo financiero es el costo final o real de un préstamo, crédito o de la financiación de una tarjeta de crédito. Es la principal variable a tener en cuenta, ya que se trata del mejor indicador del costo global que se afrontará”.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema Principal

¿De qué manera la educación financiera influye en el costo financiero de las tarjetas de crédito de las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021?

1.2.2 Problemas Específicos

a. ¿En qué medida el conocimiento del valor del dinero incide en la forma de uso de la tarjeta de crédito?

b. ¿De qué forma el tipo de clasificación de riesgo de los clientes en el sistema incide en el acceso al financiamiento en el sistema financiero?

- c. ¿De qué manera el nivel de ahorro de las personas incide en la capacidad de pago del servicio de la deuda?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo Principal

Determinar si la educación financiera influye en el costo financiero de las tarjetas de crédito de las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

- a. Analizar si el conocimiento del valor del dinero incide en la forma de uso de la tarjeta de crédito
- b. Evaluar si el tipo de clasificación de riesgo de los clientes en el sistema incide en el acceso al financiamiento en el sistema financiero
- c. Validar si el nivel de ahorro de las personas incide en la capacidad de pago del servicio de la deuda

1.4 Justificación de la investigación

El presente trabajo de investigación obedece a la falta de conocimiento sobre el uso de las tarjetas de crédito, tomando en cuenta que las tarjetas de crédito están reemplazando al dinero en efectivo que no les pertenece para compras que pueden ser o no necesarias por lo tanto las personas prefieren andar con el menor efectivo posible; asimismo la facilidad de obtener créditos incentiva el consumo de las personas sin darse cuenta que el nivel de endeudamiento ya no es favorable afectando así la situación económica de las personas.

1.4.1 Importancia de la investigación

El propósito de nuestro trabajo de investigación es que la población tenga conocimiento sobre la educación financiera, motivarlos a que conozcan sus principales lineamientos y que tomen en cuenta en sus decisiones de inversión y financiamiento el valor del dinero en el tiempo y la importancia de ser disciplinados en los temas de ahorros personal.

1.4.2 Viabilidad de la Investigación

El desarrollo de la investigación fue viable en razón de que se contó con las herramientas necesarias, materiales adecuados y recursos económicos, financieros y humanos disponibles para desarrollarla como medios de disponibilidad de tiempo requerido para investigar.

1.5. Limitaciones

Es importante destacar que, como toda investigación, en la presente existe limitaciones en cuanto a la información financiera, debido a que algunas personas se reservan cierta información por temor a estafas o fraudes, pero luego de ello no se encontraron problemas de alto índole para la captación de información.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación.

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Yrigoin, K. y Chacon, O. (2019) en su tesis, “Educación financiera y aplicación de un programa para mejorar las finanzas familiares de los padres del 5° año de secundaria de la IE Octavio Campos Otoleas”, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo, para obtener el Título De Contador Público.

Esta tesis trata la falta de conocimiento de los padres de familia sobre la educación financiera y los elementos financieros básicos, entre los que se pueden mencionar: presupuesto, ahorro, inversión y crédito. Se ha comprobado que la situación económica de los padres de familia no es una buena calidad de vida y también nos indica que los padres de familia no tienen situación económica financiera saludable debido a que no diseñan un presupuesto familiar, se determinó la carencia de conocimientos del tema de la educación financiera y se concluyó que los padres de familia no cuentan con liquidez y solvencia para sus familias.

Esta tesis contribuye a esta investigación a darnos cuenta de que los padres de hoy carecen de educación financiera y capacitación en ahorro, lo que también demuestra que los padres no utilizan materiales de educación financiera porque no saben cómo presupuestar y no saben de ahorro. Mucho menos de estrategias de inversión. Asimismo, esta tesis nos muestra que debemos valorar la educación financiera que nos puedan enseñar en casa, ya que la gran mayoría de los niños replicarán las decisiones financieras de sus padres.

Eyzaguirre, W., Isasi, L. y Raicovi, L (2016) en su tesis “La educación financiera y la importancia de las finanzas personales en la educación superior de los jóvenes de 18-25 años en Lima Metropolitana”, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, para obtener el Grado de Magister en Administración de Empresas.

Esta tesis nos indica la importancia de las finanzas personales en los jóvenes estudiantes de 18 a 25 años en Lima Metropolitana, en la presente investigación el problema central en Lima Metropolitana es que los jóvenes que están siguiendo estudios superiores no tienen conocimiento en instrumentos financieros básicos los cuales les permitan facilitar el acceso al sistema financiero. Los jóvenes no tienen conocimientos establecidos y claros sobre el ahorro, presupuestos personales, pertenencia al sistema financiero y el uso de crédito, la investigación se basa en una percepción muy fuerte y de la misma forma no tienen el nivel de una adecuada educación o una cultura financieras que no permite una correcta comunicación e integración en el sistema financiero.

Esta tesis es de gran importancia porque nos muestra la realidad de los jóvenes de hoy y contribuye a develar las debilidades de la educación financiera entre los jóvenes y cómo podemos superar estas debilidades, generando un acceso favorable al sistema financiero con una educación financiera óptima.

Carhuavilca, R. y Zegarra, S. (2021) en su tesis, “La educación Financiera en los Socios de la Cooperativa de ahorro y Crédito La Florida de Chanchamayo del año 2020”, Universidad Peruana Los Andes, para obtener el Título Profesional de Contador Público.

Esta tesis nos define “a la educación financiera como el proceso de comprender temas financieros relacionados a productos, servicios y riesgos financieros”. El objetivo de esta tesis es determinar el nivel de educación financiera de los socios debido a que la toma de decisiones en la cooperativa es necesaria para aprovechar las oportunidades y asumir riesgos financieros con el fin de lograr el éxito y la seguridad financieros a través de una gestión eficiente y eficaz.

Este proyecto de investigación tiene mucha importancia para dar a conocer en nuestra tesis, en primer lugar, nos dan su punto de vista empleando el concepto de educación financiera y de tal forma como los socios de las empresas puedan aprovechar oportunidades, tomar decisiones financieras y como asumir riesgos que se presentan.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Silva, E. (2016) en su tesis “Educación Financiera en Chile, evidencia y recomendaciones”, Universidad de Chile, para obtener el grado de Magister en Finanzas.

Consiste en primer lugar el país en los últimos años ha experimentado un incremento económico dando como defecto el aumento del ingreso de la población y su calidad de vida familiar y a pesar de eso, la realidad de las finanzas de la población de Chile tiene problemas graves debido a la deficiencia en conocimiento sobre educación financiera llegando a endeudarse más allá de su capacidad económica tomando en cuenta el salario mensual que poseen llegando al punto de no poder pagar sus deudas. Asimismo, en el trabajo de investigación señala las pruebas que hay en la población chilena con su mal empleo con los instrumentos financieros, llegando a alto índices de endeudamiento.

Por ende, esta tesis contribuye a nuestro proyecto de investigación con las sugerencias y recomendaciones del autor, ya que no solo Chile tiene el problema de falta de educación financiera sino el mundo entero. Por otro lado, los servicios financieros se revisan según sus recomendaciones, por lo que se puede elegir entre los fondos mutuos y optimizar su conocimiento de las tasas de crédito para tomar las medidas necesarias para poder pagar las deudas.

Callisaya, R. (2018) en su tesis “Educación de la inteligencia financiera para mejorar la administración económica personal”, Universidad Mayor de San Andrés, para obtener el título en Ciencias de la Educación.

Señala que en la actualidad la educación desde primaria hasta la educación superior nos enseña temas que en la vida no se emplean, por lo que uno necesita de educación financiera para no tener problemas día a día como se ve en todo el mundo. Lo que se propone en esta tesis es incluir la educación financiera como curso o como taller extracurricular y para ello es necesario, y podría llegar a ser el curso más importante de la vida académica. En la actualidad del país muchos terminan sus profesiones y no la ejercen en su totalidad, debido a que eligen otros rubros para cubrir sus gastos y deudas pendientes; pero al no contar con conocimiento financiero las deudas se maximizan debido a préstamos solicitados por ellos mismo, llegando a ser en algún momento sus egresos mayores a sus ingresos; y terminar en varios casos en la bancarrota.

Este trabajo de investigación suma en nuestra tesis que en las instituciones educativas no se enseña a ser empresarios o emprendedores sino empleados y sin ningún

conocimiento de educación financiera; porque para muchos la pregunta sobre qué es educación financiera es complicada porque tiene mucho que ver con la contabilidad, la economía o las finanzas, pero en realidad es mucho más simple que todo eso. Respecto a ello, con solo tener cultura de ahorro, ya ni siquiera será necesario endeudarse a menos que sea para generar mayores ingresos aún.

Terán, E. (2021) en su tesis “La cultura financiera en estudiantes de un Centro de Estudios de Postgrado en San Luis de Potosí”, Universidad Autónoma de San Luis de Potosí, para obtener la Maestría en Administración con énfasis en Negocios.

Tiene como objetivo esclarecer el nivel de comprensión en la cultura financiera de los alumnos del centro de estudios mencionado anteriormente y de qué forma toman decisiones financieras; esta investigación se ha desarrollado para que los alumnos conozcan de qué forma puedan administrar sus finanzas personales. El proyecto de investigación tuvo una muestra de 155 estudiantes, el 56% eligió por tener su negocio propio, de esta manera se comprueba que los estudiantes están usando su dinero razonablemente.

Este proyecto contribuye con nuestra tesis que la educación financiera se comienza a aprender de casa, luego a medida que se vaya tomando importancia mejorará su influencia financiera en la sociedad y que dentro de la muestra señalada el término educación financiera ya no suena extraño y que incluso es empleado de diversas maneras dentro del círculo social. A la vez señalan la importancia que se tiene que dar el cómo se puede mejorar financieramente al tener una óptima educación financiera, dando así una mejor calidad de vida.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Educación Financiera

2.2.1.1 Marco Histórico

En el 2003 la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) inició un proyecto gubernamental con el objetivo de proporcionar formas para mejorar la educación financiera a través del desarrollo de principios comunes en educación financiera. En marzo del 2008, la OCDE lanzó el Portal Internacional de la Educación Financiera, el cual tiene como objetivo servir de centro de intercambio de Educación Financiera, además de información e investigación para todo el mundo. En el Reino Unido, el término alternativo “capacidad financiera” es usado por el Estado y sus agencias: la Autoridad de Servicios Financieros (FSA) por sus siglas en inglés, inició una estrategia nacional de capacidad financiera en el 2003. El Gobierno de Estados Unidos también estableció la Comisión para la Educación Financiera en 2003.

A finales del 2005, la OCDE publicó un estudio en el que se analizaban diferentes encuestas acerca de la educación financiera, estas se realizaron en los países pertenecientes a la organización, entre otros datos se encontró lo siguiente:

- En Australia, el 67% de los encuestados indicaron que comprenden el concepto de interés compuesto, sin embargo, al resolver un problema relacionado con este concepto, solo el 28% mostró un buen entendimiento del tema.
- Un estudio británico mostró que los consumidores no buscan activamente información financiera. La información que poseen es recibida por

casualidad, por ejemplo, cuando guardan un folleto del banco o platican con alguna persona que labora en ese ámbito.

- Un estudio canadiense mostró que las personas encuestadas consideran más estresante elegir inversiones adecuadas que ir al dentista.
- Una encuesta en Corea del Sur mostró que los estudiantes de secundaria tenían una calificación reprobatoria en este tema, es decir, contestaron menos del 60 por ciento de las preguntas correctamente en pruebas diseñadas para medir su capacidad de elegir y gestionar una tarjeta de crédito, sus conocimientos sobre el ahorro y la inversión para la jubilación, y la conciencia de riesgo y la importancia de asegurar su patrimonio.
- Un estudio en los Estados Unidos encontró que cuatro de cada diez trabajadores no ahorran para su jubilación.

El Reino Unido tiene un organismo especial dedicado a la educación Financiera llamado Servicio de Asesoramiento Financiero.

El Acta de Servicios Financieros 2010 incluía una disposición para la FSA para establecer el Organismo de Educación Financiera del Consumidor, conocido como CFEB. El 26 de abril de 2010, el CFEB continuó el trabajo de la División de Capacidad Financiera de la FSA independientemente de la FSA, y el 4 de abril de 2011 fue rebautizado como el Servicio de asesoramiento financiero.

En Australia en el 2011, la ASIC publicó una estrategia de Educación Financiera, informado por el reporte de investigación anterior de la ASIC denominado 'Educación Financiera y el Cambio de Conducta'; para mejorar el bienestar

financiero de todos los australianos y elevar los niveles de educación financiera.

La estrategia tiene cuatro pilares:

- Educación
- Información fiable como herramienta de apoyo.
- Soluciones adicionales para dirigir la mejora del bienestar económico y el cambio de comportamiento.
- Alianzas con sectores involucrados en la educación financiera para mejorar sus prácticas y medir su impacto.

En España con fecha 4 de junio de 2013 la CNMV y el Banco de España renovaron el Plan de Educación Financiera que ambos organismos pusieron en marcha en 2008 y por la que extienden sus actividades hasta 2017. Hasta la fecha diversas organizaciones públicas y privadas están desarrollando sus propios programas en línea de difusión de la cultura financiera.

2.2.1.2 Marco Legal

TABLA 3: NORMAS DE EDUCACIÓN FINANCIERA EN EL PERU

Ley	Definición
Decreto Supremo N°255-2019-EF.	Tiene como visión "Mejorar el bienestar económico de la población a través de los beneficios que genera su inclusión en un sistema financiero formal, considerando los enfoques interculturales, territorial y de genero"
PLANEF (SBS, ENIF y MINEDU)	El objetivo que se pretende lograr con este PLANEF es promover mayores niveles de confianza de la población en los mercados financieros, mayor penetración y utilización responsable de los servicios financieros formales.
RED AFLATOUN PARA LA EDUCACIÓN SOCIAL Y FINANCIERA	El objetivo de Aflatoun es favorecer el empoderamiento de los niños y adolescentes y generar y fortalecer las habilidades sociales y económicas, convirtiendo así a los niños y jóvenes en agentes de cambio individuales y colectivos.
PROYECTO EMPRENDIENDO, VISIÓN SOLIDARIA	El objetivo de Proyecto Emprendiendo, al igual que el de Aflatoun, es el de promover el empoderamiento de los niños y niñas y adolescentes a través de la enseñanza y práctica de la educación social y financiera.

Fuente: Elaboración propia.

2.2.1.3 Bases Teóricas

En relación a la variable independiente se ha consultado los siguientes autores:

Según **Kiyosaki, R. (2004)** en su libro “Padre Rico-Padre Pobre” expresan que:

“La falta de educación, tanto en lo que se refiere a palabras como a números, es el cimiento de los problemas financieros. Si las personas tienen dificultades financieras, existe algo que no pueden leer, ya sean en números o palabras. Algo no han comprendido. Los ricos son ricos porque están mejor educados en diferentes áreas que las personas que tienen problemas financieros. De manera que usted desea ser rico y conservar su riqueza, es importante contar con una educación financiera, tanto en palabras como en números”. (P. 8)

Es importante lo que menciona el autor en su libro, asimismo señala la diferencia entre pobres y ricos, la cual es la educación financiera. Esta consiste en tener conocimiento entre activos y pasivos, no de manera contable sino como lo señala el autor entre, ingresos y gastos, y entre deuda buena y deuda mala.

Según **Hill, N. (2012)** en su libro “Piense y Hágase Rico” señala que:

“Los conocimientos no atraerán al dinero a menos que se organicen y dirigen inteligentemente, mediante prácticas “Planes de acción”, hacia el fin definido de la acumulación del mismo. La falta de comprensión de este hecho se ha constituido en una fuente de confusión para millones de personas que falsamente creen que “conocimiento es poder”. ¡nada de eso! La cultura, solo es poder “potencial”. Llega ser poder, llega ser fuerza, cuando se organiza en planes definidos de acción y se

dirige a un objetivo también definido, de esto se trata la educación financiera”. (P. 48)

En este libro el autor menciona que la educación financiera es muy importante para las personas, pero que no solo quede en conocimiento sino también en aplicación para que así se puede traer el dinero y poder generar riqueza.

Según **Kaufman, H. (2018)** en su libro “Tu Propio MBA” este libro muestra:

“Un dólar hoy tiene más valor que mañana. El valor que le dé depende de lo que elija hacer con ese dólar. Cuanta más alternativas provechosas existan para invertir ese dólar, más valor tendrá. Calcular el “valor temporal del dinero” es una manera de tomar decisiones frente a los costes de oportunidad. Supongamos que tiene varias opciones de invertir fondos con diversos rendimientos; en función del valor temporal del dinero puede decidir que opciones elegir y cuanto debería gastar, dadas las alternativas”. (P. 277)

Es importante lo expuesto por el autor, depende de la educación financiera que una persona tenga, el valor del dinero cambia positivamente o negativamente; tendríamos que tomar en cuenta muchos factores como la inflación, el tipo de ahorro, el tipo de inversión o el gasto que le demos en ese momento al dinero.

Según **González, P., Macias, O., Rodríguez, I. y Rodríguez, C. (2012)** en su libro “Economía para andar por casa” indican que:

“Muchos padres, en su afán de proteger a sus hijos, practican una política de darles todo. Es un error. Igual que con la educación que brinda el colegio, la familia también debe educar a los niños en el ahorro. Niños consentidos pueden ser adolescentes problemáticos y adultos derrochadores. El niño debe conocer la

realidad del entorno en el que vive, saber que no puede comprar todo, como tampoco lo hacen sus padres, y aprender la cultura del sacrificio, del ahorro y la paciencia”. (P. 57)

El autor en este libro da a conocer que la educación financiera y la cultura de ahorro comienza desde casa, ya que es muy importante que los padres de hoy les enseñen a sus hijos cosas básicas con respecto a educación financiera, para que así puedan tomar mejores decisiones con respecto al dinero ya sea para ahorrar o invertir.

Según **Hernández, G (2011)** en su libro “Educación Financiera Avanzada partiendo de cero” sostiene que:

“La educación financiera es uno de los asuntos más importantes que existen y sin embargo es ignorada por la mayor parte de la población. Debería ser de enseñanza obligatoria en los colegios porque gestionar dinero es algo que absolutamente todo el mundo, sin excepción, va a tener que hacer a lo largo de su vida. No solamente es imposible vivir sin gestionar el dinero, sino que la forma en que se gestione es una de las cosas que más determinan la vida de una persona, para bien o para mal, en todos los sentidos”. (P. 23)

El autor en este libro busca que toda la sociedad tome conciencia con respecto a la educación financiera, ya que la gran mayoría de la población no la toma en cuenta, sin embargo, es lo más importante antes de tomar una decisión con respecto al dinero, ya sea para ahorrar, invertir e incluso al comprar una casa.

Según **Pita, L. (2012)** en su libro “Ten peor coche que tu vecino” expresa que:

“Tener libertad financiera es mucho mejor que tener coches de lujo o una casa en el caribe, cuando eres libre y vives la vida que quieres, no necesitas juguetes para demostrar a los demás que has alcanzado el éxito”. (P. 27)

El autor en este libro lo que nos enseña es que no importa cuánto dinero ganes o generes, lo que importa es que haces con él, dado que la mayoría de la población trata de aparentar algo que no es o que no tiene, tales como al comprar un carro de lujo o zapatillas de marca, etc., en vez de ahorrar o invertir el dinero y eso es lo que enseña la educación financiera.

2.2.2 Costo Financiero

2.2.2.1 Marco Histórico

En la antigua roma

Considerado como uno de los grandes imperios de la historia, Roma no sólo se fundó basando su poderío en un gran ejército, sino también en una serie de leyes que iban en consonancia con un gran aparato burocrático. En esta época, aunque ya se conocía el concepto de tipo de interés, su uso no estaba regulado, dejando al libre albedrío de los contratantes tanto la tasa, como muchos otros aspectos.

En aquellos tiempos, si una familia no podía pagar sus deudas, corría el peligro de ser castigada con la esclavitud o incluso la muerte

Con el final del imperio romano, el emperador Justiniano realizó un intento de regular el negocio de los préstamos, sobre todo en lo relacionado con los tipos de interés, en un intento de evitar que estos fueran demasiado abusivos. Sin

embargo, con el final del imperio y el advenimiento del cristianismo, las reglas cambiaron radicalmente.

En la edad media:

Debido a la rigidez eclesiástica, los judíos eran casi los únicos que podían dedicarse al negocio del préstamo, no sin cierto desdén de la iglesia. Poco a poco, las juderías se fueron convirtiendo en núcleos de negocio bancario y dando a luz a las primeras casas de préstamo y banca.

Con la llegada de Martín Lutero y el luteranismo, el cobro de interés se aceptó como algo corriente en los países protestantes, en esta época, toda actividad que se realizase de forma digna fuese comerciar o prestar dinero, tenía la aprobación tanto de Dios como de la sociedad.

En los últimos siglos:

Conforme se iba perfilando el sistema económico que hoy impera, el capitalismo, los tipos de interés fueron acaparando la atención de los economistas y mandatarios debido, sobre todo, a su fuerte impacto en un comercio que empezaba a perfilarse como uno de los principales motores del desarrollo económico de las naciones.

Adam Smith, en su libro *La riqueza de las naciones*, nos expresaba el interés de los monarcas por controlar este instrumento:

Había llegado pues la regulación de los tipos de interés por el estado, que ya no se conformaban con fijar un techo, sino que, además, fijaban exactamente el tipo. Poco después, la Revolución Francesa popularizó los préstamos en un país tradicionalmente católico como Francia. Y llegó Napoleón.

Con las guerras napoleónicas el Banco de Inglaterra asistió a un fuerte crecimiento del comercio británico, y con él, del volumen de préstamos. Con el tiempo, este banco central tomó conciencia del peligro que podía suponer un endeudamiento excesivo para la economía y decidió elevar los tipos de interés para, con ello, restringir el préstamo, es decir, comenzó a utilizar los tipos como un instrumento de política monetaria.

El tiempo pasó y apareció la Reserva Federal, el Banco Central Europeo, etc. y los préstamos con interés con sus consiguientes tipos, se convirtieron en algo cotidiano.

2.2.2.2 Marco Legal

TABLA 4: NORMATIVAS DE LOS COSTOS FINANCIEROS

Ley	Definición
LEY DE PROTECCION DEL CONSUMIDOR FINANCIERO Y CRÉDITO DE CONSUMO-“LEY CONTRA LOS INTERESES USUREROS Y COMISIONES ABUSIVAS DE LOS BANCOS”	El objeto de la presente Ley es establecer mecanismos para regular las tasas de interés, comisiones, gastos, tarifas u otros que se aplican en los productos y/o servicios que ofrecen las empresas del sistema financiero y de seguros a los usuarios o consumidores, con especial énfasis en aquellas operaciones de crédito que permitan la disponibilidad de dinero en efectivo o para consumo mediante la utilización de tarjetas de crédito, así como para los créditos hipotecarios y vehicular
LEY COMPLEMENTARIA A LA LEY DE PROTECCION AL CONSUMIDOR EN MATERIA DE SERVICIOS FINANCIEROS	El objetivo de las tasas de interés que cobran las empresas del sistema financiero se señala libremente, dentro del límite establecido por el Banco Central de Reserva del Perú.
LEY DE PROTECCION A LA ECONOMIA FAMILIAR RESPECTO DEL PAGO DE PENSIONES EN INSTITUTOS, ESCUELAS SUPERIORES, UNIVERSIDADES Y ESCUELAS DE POSGRADO PUBLICO Y PRIVADOS.	Las instituciones educativas no pueden condicionar ni impedir el pago de las pensiones en el ciclo lectivo en curso, pero si pueden retener los certificados correspondientes al período no pagado, siempre que se haya informado adecuadamente de esto a los usuarios al momento de la matrícula y procedan a la matrícula del ciclo siguiente previa cancelación de su deuda.

Fuente: Elaboración propia.

2.2.2.3 Bases Teóricas

En relación a la variable dependiente se ha consultado los siguientes autores:

Según **Kiyosaki, R. (2004)** en su libro “Padre Rico-Padre Pobre”, menciona que:

“La clase media se encuentra en un estado constante de dificultades financieras. Su ingreso primario es por medio de salarios y conforme se incrementan los salarios, también lo hacen los impuestos. Sus costos financieros tienden a incrementarse al mismo ritmo que el incremento de sus salarios; de allí la frase “la carrera de la rata”. Los miembros de la clase media manejan su hogar como principal activo, en vez que invertir activos que produzcan ingresos”. (P. 96)

En lo expuesto por el autor se puede apreciar que los costos financieros se vincula con el endeudamiento de las personas, ya sea desde comprar un televisor a cuotas con tu tarjeta de crédito hasta el préstamo hipotecario que se necesita para comprar una casa. Si dejamos que los costos financieros superen los salarios se llegaría la bancarrota.

Según **González, P., Macías, O., Rodríguez, I. y Rodríguez, C. (2012)** en su libro “Economía para andar por casa”, expone que:

“En esta época de crisis, de reducción de ingresos y de mantenimiento de deudas contraídas, son muchos los ciudadanos que acuden a las empresas que facilitan la reunificación de deudas. Lo que hacen es unificar bajo un solo préstamo, un solo pago mensual, todas las deudas que tiene el individuo con diferentes entidades”. (P. 41)

En este libro el autor busca explicar que en el caso de reunificar deudas o también llamado compra de deuda, los costos financieros pueden ser más bajos, pero a

un plazo mucho más largo y si se pone a comparación el valor del dinero en el tiempo se puede determinar que al concluir de pagar la deuda, se paga mucho más.

Según **Hernández, G (2011)** en su libro “Educación Financiera Avanzada partiendo de cero” sostiene que:

“En el mundo en que vivimos la inflación es positiva prácticamente siempre. Eso quiere decir que cada año las cosas son un poco más caras y el dinero vale un poco menos. Y dentro de muchos años las cosas serán bastante más caras que ahora y el dinero valdrá mucho menos que ahora”. (P. 31)

El autor en este libro lo que quiere dar a conocer es el valor del dinero en el tiempo, ya que un sol ahora vale mucho más de lo que valdrá en un año debido a muchos factores como la inflación o también el riesgo y rentabilidad que puedas generar al invertir tu dinero.

Según **Pita, L. (2012)** en su libro “Ten peor coche que tu vecino” expresa que:

“Todos los días la televisión, la radio, los periódicos, internet, en todos los medios de comunicación imaginables te bombardean con mensajes publicitarios ofreciéndote facilidades de pago: “compra ahora y no pagues hasta setiembre” o “te lo financiamos al 0% durante los 6 primeros meses”. Puede parecer que todo son ventajas, pero hay que tener en cuenta los tres grandes peligros de endeudarte: – Gastas más de lo que necesitas. Con esas financiaciones consiguen hacer que compres más cosas de las necesarias. – Te cuesta mucho más dinero que pagar al contado ya que tienes que pagar los intereses. – Te conviertes en esclavo del dinero por la necesidad de hacer frente a los pagos mensuales, adiós libertad”. (P. 95)

El autor en este libro lo que nos muestra es la realidad de la sociedad ya que debido a todo tipo de redes de comunicación las personas comienzan a gastar en cosas que quizá no usen, todo por aprovechar una oferta que a las finales resulta ser un costo financiero más grande por las deudas que se generen con estas compras.

Según **Tyson, E. (2008)** en su libro "Finanzas personales para Dummies" menciona que:

"Para muchas personas, las vacaciones son un lujo. Para otras, tomar vacaciones regularmente es parte de su rutina. Independientemente de cómo recargue sus baterías, recuerde que las vacaciones no son una inversión, así que no debe recurrir a las tarjetas de crédito para financiar sus viajes." (P. 129)

El autor en su libro explica que ya sea para viajes, paseos o full days no debería usar la tarjeta de crédito y mucho menos en cuotas ya que al no ser una inversión, no habrá rentabilidad de ello, pero lo que si ocurrirá es que sus costos financieros aumenten, llevándolo así a un pago mensual por un año a más por algo que solo disfrutó unos días.

Según **Samsó, R. (2009)** en su libro "El código del dinero", menciona que:

"La persona promedio busca la gratificación económica inmediata y por ello no planifica ni sigue una estrategia financiera a medio y largo plazo. Vive financieramente al día. Gana, gasta, no ahorra, y lo peor: no invierte. Depende de una única fuente de ingresos sobre la que no tiene ningún control. Gasta más de lo que gana, incluso se gasta los ingresos futuros." (P. 29)

En este libro el autor habla acerca del consumismo de la gran mayoría de la sociedad, debido a que se piensa automáticamente en gastar dinero que apenas tiene o incluso que no, generando deudas con préstamos personales o tarjetas de crédito, aumentando así sus costos financieros logrando que las personas solo trabajen para pagar deudas y de estos se beneficien las empresas del sector bancario.

2.3. Definiciones de términos

Conocimiento del valor del dinero:

Según **Hernández, G (2011)** en su libro “Educación Financiera Avanzada partiendo de cero” sostiene que:

“Se puede tener mucho dinero y ser pobre. Ha sucedido muchas veces y en muchos países. Es un fenómeno llamado hiperinflación. Cuando los bancos centrales emiten dinero en cantidades ingentes, el dinero pierde valor hasta el punto en que puede llegar a no valer prácticamente nada”. (P. 32)

El autor en este libro lo que quiere dar a conocer es el valor del dinero en el tiempo, en vista de que con solo un efecto llamado hiperinflación el dinero que se tiene guardado puede llegar a no valer nada; y así como este efecto hay muchos más que puede hacer cambiar el valor del dinero en el tiempo.

- **Puntualidad en los pagos del uso de la tarjeta de crédito:**

Los pagos puntuales de la tarjeta de créditos no solo evitan penalidades de las entidades financieras, sino que también brindan al cliente ventajas financieras al acceder a la ampliación de línea de crédito. Es decir, un óptimo historial crediticio que los bancos lo vean como un cliente potencial y libre de riesgo.

- **Retiro del efectivo de la línea de crédito:**

Es un préstamo que se adquiere de la línea de crédito y que se retira dinero en efectivo de un cajero, pero los expertos nos indican que no es conveniente puesto que las tasas de interés son demasiado altas y es más factible solicitar un préstamo personal.

Tipo de clasificación de riesgo de los clientes en el sistema:

El riesgo financiero es la posibilidad de pérdida potencial o la falta de rentabilidad, las instituciones financieras indican que la globalización y los riesgos financieros están interrelacionados que puedan ocasionar pérdidas o poner en peligro en la toma de decisiones de inversión. Los riesgos que existe en el sistema financieros son el riesgo del mercado, riesgo de crédito, riesgo de liquidez, riesgos operacionales y riesgos legales.

- **Clasificación con problemas potenciales:**

Esta clasificación implica que el deudor tiene un atraso de entre 9 a 30 días calendario en el pago de crédito y por consecuencia no calificar para algún financiamiento a futuro.

- **Clasificación normal:**

Esta clasificación implica que el deudor cumple puntualmente con el pago de crédito o tiene un atraso máximo de 8 días calendario y con la cual no tendrás problema con algún financiamiento a futuro.

Nivel de ahorro:

Según **Kiyosaki, R. (2004)** en su libro “Padre Rico-Padre Pobre” expresan que:

“Las personas que aborrecen el riesgo ponen su dinero en el banco. Y a largo plazo es mejor tener ahorros que no tenerlos en absoluto. Sin embargo, tardan mucho tiempo en obtener la devolución de su dinero y en muchos casos no obtienen nada de él de manera gratuita”. (P. 205)

Es importante lo que menciona el autor en su libro, asimismo señala que en la actualidad las personas no se arriesgan mucho al invertir el dinero así que optan por los plazos fijos o ahorros a largo plazo, que no está mal; pero es mejor eso que no tener nada.

- **Ahorros en depósitos a plazo:**

Es un método de inversión que te permite generar intereses en un tiempo determinado, de una manera mucho más segura y reservada con una entidad financiera.

- **Inversiones de excedentes en fondos mutuos:**

Es un método de inversión que permite generar tanto intereses como perder dinero sin incluir comisiones, a comparación del ahorro en depósito plazo, tiene un método más arriesgado.

Tipo de uso de la tarjeta de crédito:

Las tarjetas de crédito tienen dos tipos de uso, la primera en la cual se puede endeudar a un punto en donde los ingresos no pueden cubrir la deuda afectando

el interés crediticio y la segunda en donde se usa la tarjeta de crédito con educación financiera aprovechando descuentos, millas, puntos, etc.; mejorando así el historial crediticio y dando acceso a mejores beneficios financieros.

- **Consolidación de deuda con otras instituciones financieras:**

También conocido como compra de la deuda, a la cual se recurre para refinanciar una deuda de tarjeta de crédito o un crédito bancario ya sea de uno a más bancos, previa evaluación.

- **Tasa de costo efectiva anual:**

Es una tasa que incluye todo lo que se paga por un crédito, incluyendo intereses, gastos y comisiones.

Acceso al financiamiento en el sistema financiero:

Según **López, J. y Sebastián, A. (2008)** en su libro “Gestión Bancaria”, menciona que:

“Podemos definir al sistema financiero como un conjunto de instituciones, instrumentos y mercados a través de los cuales se canaliza el ahorro hacia la inversión.” (P. 2)

En este libro el autor define al sistema financiero, se da a entender que en el sistema financiero hay diversas operaciones que se pueden realizar anexando desde el ahorro hasta la inversión.

- **Acceso a nuevos productos financieros:**

Esto se alcanza cuando el comportamiento crediticio es óptimo, cuando no se tiene retraso en los pagos de las deudas y además se demuestra al banco liquidez ya sea con ingresos o con dinero en una cuenta de ahorro.

- **Ampliación de línea de crédito:**

Esto se logra cuando se es puntual con los pagos de una tarjeta de crédito y se tiene una clasificación normal en el sistema bancario.

Capacidad de pago del servicio de la deuda:

Según **SAVING TRUST SA (2006)** en su libro “El dinero y el ahorro” sostiene que:

“Uno está programado mentalmente para pagar en primer lugar las deudas, al momento de recibir el sueldo de fin de mes, visto que el “sistema” no le dará tregua, conminándolo a mantener al día sus pagos de los compromisos adquiridos”. (P. 15)

El autor en este libro lo que quiere dar a conocer es la importancia que tiene la capacidad de pago o el pago puntual con respecto a las deudas contraídas, para que así no se generen mayores intereses o se estropee el historial crediticio generado hasta ese momento.

- **Pago mínimo del mes del uso de la tarjeta de crédito:**

Es la posibilidad de pagar menos que el valor facturado, la cual permite mantenerse al día en los pagos y no caer en incumplimiento.

- **Pago total del mes del uso de la tarjeta de crédito:**

Corresponde a la totalidad de la deuda facturada correspondiente al mes que se pagará al banco por el uso de la tarjeta de crédito.

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis Principal

La educación financiera influye en el costo financiero de las tarjetas de crédito de las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021.

3.2. Hipótesis Específicas

- a. El conocimiento del valor del dinero incide en la forma de uso de la tarjeta de crédito.
- b. El tipo de clasificación de riesgo de los clientes en el sistema incide en el acceso al financiamiento en el sistema financiero.
- c. El nivel de ahorro de las personas incide en la capacidad de pago del servicio de la deuda.

3.3. Operacionalización de Variables

3.3.1 Variable Independiente (X): Educación Financiera

Según **Samsó, R.** (2009) en su libro “El código del dinero”, menciona que: “La persona inteligente financieramente lo es porque es capaz de hacer distinciones muy refinadas. En su vocabulario incluye palabras tal como: «activo» y «pasivo», «ganancias de capital» y «ganancias de renta», «empleado» y «empleador», «inversión» y «ahorro», «interés compuesto» e «inflación compuesta». Y conoce las diferencias que hay entre ellas.”.

TABLA 5. Operacionalización de la variable independiente: Educación Financiera

Definición Conceptual	Según Samsó, R. (2009). La Educación Financiera es tener conocimiento sobre ingresos, gastos, ahorro, inversiones, interés e inflación para tomar mejores decisiones financieras.	
Definición Operacional	Indicadores	Índices
	X1: Conocimiento del valor del dinero	X1.1: Retiro del efectivo de la línea de crédito X1.2: Puntualidad en los pagos del uso de la tarjeta de crédito
	X2: Tipo de clasificación de riesgo de los clientes en el sistema	X2.1: Clasificación normal X2.2: Clasificación con problemas potenciales
	X3: Nivel de ahorro	X3.1: Ahorros en depósitos a plazo X3.2: Inversiones de excedentes en fondos mutuos
Escala valorativa	Ordinal	

Fuente: Elaboración propia.

3.3.2 Variable Dependiente (Y): Costos Financieros

Según National Endowment For Financial Education. (2017) mencionan que: “El costo que se paga por usar la tarjeta de crédito incluye los intereses, los costos y las multas. La suma de los intereses y los costos constituye el cargo financiero. El cargo financiero también se expresa como la tasa de interés anual”.

TABLA 6. Operacionalización de la variable dependiente: Costos Financieros

Definición Conceptual	Según National Endowment For Financial Education. (2017). El costo financiero implica en tener conciencia de pagar por el uso de la tarjeta de crédito, para no generar un costo de multas o interés.	
Definición Operacional	Indicadores	Índices
	Y1: Tipo de uso de la tarjeta de crédito	Y1.1: Tasa de costo efectiva anual Y1.2: Consolidación de deuda con otras instituciones financieras
	Y2: Acceso al financiamiento en el sistema financiero	Y2.1: Ampliación de línea de crédito Y2.2: Acceso a nuevos productos financieros
	Y3: Capacidad de pago del servicio de la deuda	Y3.1: Pago total del mes del uso de la tarjeta de crédito Y3.2: Pago mínimo del mes del uso de la tarjeta de crédito
Escala valorativa	Ordinal	

Fuente: Elaboración propia

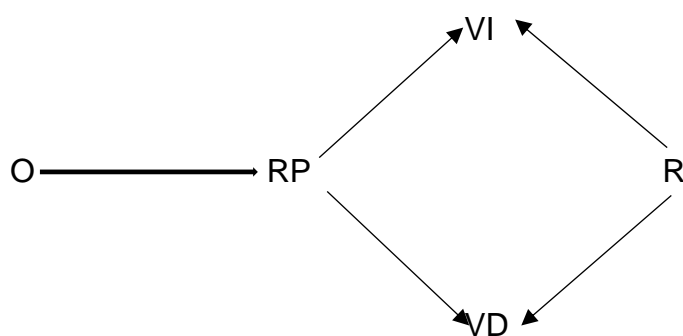
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

4.1 Diseño Metodológico

4.1.1 Tipo de Investigación

El estudio reunió las condiciones necesarias para ser denominado como: **“Investigación Aplicada”**. Este tipo de investigación tiene por objetivo “resolver problemas prácticos; estudia hechos o fenómenos; utiliza conocimientos obtenidos en las investigaciones básicas, pero no se limita a utilizar estos conocimientos, sino busca nuevos conocimientos especiales de posibles aplicaciones prácticas. Estudia problemas relacionados al ámbito financiero y medioambiental en Lima Metropolitana.

Por lo tanto, el diseño de la investigación fue el siguiente:



Donde:

O: Observación.

RP: Realidad Problemática.

VI: Variable Independiente.

VD: Variable Dependiente.

R: Resultado.

4.1.2 Nivel de Investigación

El nivel de investigación del presente proyecto se focalizó en el nivel descriptivo, analítico y estadístico.

4.1.3 Método de Investigación

Para la realización de la investigación “se utilizó el método inductivo, estadístico y de análisis – síntesis, entre otros que conforme se desarrolle la investigación se darán indistintamente en la tesis.

4.1.4 Diseño de Investigación

Según la naturaleza de la investigación, ésta tuvo un diseño no experimental. Por tanto, se tomará una muestra en la cual:

$$M = O_x r O_y$$

Dónde:

M= Muestra

O= Observación

x= Educación Financiera

y= Costos Financieros

r= Relación de variables

4.1.5 Enfoque

Los enfoques de una investigación pueden ser cualitativo, cuantitativo o mixto.

En la presente tesis se utilizó el enfoque cuantitativo, sin embargo, se han considerado documentos, normas de Derecho Tributario, opiniones de expertos, percepciones de los empresarios.

4.2 Población y Muestra

4.2.1 Población

La población, con la cual compatibiliza la investigación acerca de la Educación Financiera y los Costos Financieros, lo conformaron los jefes de Oficina de Sucursal y los jefes de Cuentas Preferentes de las 20 empresas del Sector Bancario del distrito de San Luis.

TABLA 7: POBLACIÓN CONSIDERADA ESPECIALIZADA PARA LA ENCUESTA

N°	EMPRESAS	DISTRITO	CÓDIGO	POBLACION (N)
1	BANCO CONTINENTAL	SAN LUIS	123456789	3
2	BANCO DE CRÉDITO DEL PERU	SAN LUIS	234567891	3
3	BANCO SCOTIABANK	SAN LUIS	345678912	3
4	BANCO INTERBANK	SAN LUIS	456789123	3
5	BANCO FALABELLA	SAN LUIS	567891234	2
6	BANCO RIPLEY	SAN LUIS	678912345	2
7	FINANCIERA OH	SAN LUIS	789123456	2
8	MI BANCO	SAN LUIS	891234567	2
9	BANCO AZTECA	SAN LUIS	912345678	2
10	BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS	SAN LUIS	101234567	2
11	BANCO CENCOSUD	SAN LUIS	102345678	2
12	BANCO DE LA NACION	SAN LUIS	103456789	2
13	CITY BANK	SAN LUIS	104567891	2
14	BANCO PICHINCHA	SAN LUIS	105678912	2
15	BANCO GNB PERU	SAN LUIS	106789123	2
16	BANCO DE COMERCIO	SAN LUIS	107891234	2
17	DINNERS CLUB INTERNATIONAL	SAN LUIS	108912345	2
18	AMERICAN EXPRESS PERU	SAN LUIS	109123456	2
19	FINANCIERA EFECTIVA SA	SAN LUIS	101012345	2
20	BANCO SANTANDER PERU SA	SAN LUIS	101023456	2
			TOTAL	44

Fuente: Elaboración propia mediante encuesta

4.2.2 Muestra

Para el cálculo de la muestra n representativa, se aplicó la fórmula del muestreo aleatorio simple para poder conocer el número exacto de participantes para el desarrollo de la presente investigación:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{[(N - 1) * e^2 + Z^2 * p * q]}$$

Donde:

N = Tamaño de la población, 44 personas del sector bancario.

$Z = 1.96$ es valor crítico de la distribución de probabilidades normal para un nivel de confiabilidad 95%.

p = Probabilidad de éxito (0.50)

q = Probabilidad de fracaso (0.50)

e = margen de error 5%.

n = Tamaño de la muestra.

Para efectos de la muestra optima se tomará como referencia al número de empresas del sector bancario en el distrito de San Luis, el resultado se duplicará debido a la inclusión del jefe de Oficina de Sucursal y el jefe de Cuentas Preferentes.

Entonces a un nivel de significancia de 95% y 5% como margen de error la muestra optima es:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 44}{[(44 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5]}$$

$n = 40$ personas

La muestra está compuesta por 40 personas que serán seleccionados teniendo en cuenta su relevancia, y cargo, preferentemente al jefe de Oficina de Sucursal y al jefe de Cuentas Preferentes de las 20 empresas del Sector Bancario del distrito de San Luis, con ese dato se obtendrá el factor de distribución muestral.

$$(fdm) = n/N$$

$$Fdm = 40/44$$

$$Fdm = 0.909$$

**TABLA 8: MUESTRA CONSIDERADA ESPECIALIZADA PARA LA
ENCUESTA**

N°	EMPRESAS	DISTRITO	CÓDIGO	MUESTRA(n) INDICE = 0.909
1	BANCO CONTINENTAL	SAN LUIS	123456789	2
2	BANCO DE CREDITO DEL PERU	SAN LUIS	234567891	2
3	BANCO SCOTIABANK	SAN LUIS	345678912	2
4	BANCO INTERBANK	SAN LUIS	456789123	2
5	BANCO FALABELLA	SAN LUIS	567891234	2
6	BANCO RIPLEY	SAN LUIS	678912345	2
7	FINANCIERA OH	SAN LUIS	789123456	2
8	MI BANCO	SAN LUIS	891234567	2
9	BANCO AZTECA	SAN LUIS	912345678	2
10	BANCO INTERAMERICANO DE FINANZAS	SAN LUIS	101234567	2
11	BANCO CENCOSUD	SAN LUIS	102345678	2
12	BANCO DE LA NACION	SAN LUIS	103456789	2
13	CITY BANK	SAN LUIS	104567891	2
14	BANCO PICHINCHA	SAN LUIS	105678912	2
15	BANCO GNB PERU	SAN LUIS	106789123	2
16	BANCO DE COMERCIO	SAN LUIS	107891234	2
17	DINNERS CLUB INTERNATIONAL	SAN LUIS	108912345	2
18	AMERICAN EXPRESS PERU	SAN LUIS	109123456	2
19	FINANCIERA EFECTIVA SA	SAN LUIS	101012345	2
20	BANCO SANTANDER PERU SA	SAN LUIS	101023456	2
			TOTAL	40

Fuente: Elaboración propia mediante encuesta

4.3 Técnicas de recolección de datos

4.3.1 Técnicas

La encuesta por ser una técnica importante para este tipo de investigación se aplicó a los jefes de Oficina de Sucursal y los jefes de Cuentas Preferentes de las empresas del sector bancario.

4.3.2 Instrumentos

El instrumento que se utilizó en la presente investigación es el cuestionario, con 14 preguntas formuladas con relación a las variables, los indicadores y los índices definidos en la estructuración de la investigación del tema y con diferentes escalas y alternativas de respuestas dependiendo el criterio del investigador de aproximarse al encuestado.

4.3.3 Procedimiento de comprobación de validez y confiabilidad de los instrumentos.

Para garantizar la confiabilidad de la encuesta se realizó una encuesta piloto al 10% de la muestra de los jefes de Oficina de Sucursal y los jefes de Cuentas Preferentes de las empresas del Sector Bancario del distrito de San Luis cuyos resultados se procesaron mediante Excel para la obtención del indicador de confiabilidad llamado Alfa de Cronbach.

TABLA 9: Rangos de nivel de confiabilidad

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[Inaceptable
[0,5 ; 0,6[Pobre
[0,6 ; 0,7[Débil
[0,7 ; 0,8[Aceptable
[0,8 ; 0,9[Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje

TABLA 10: Calculo de alfa de Cronbach mediante Excel

	PG1	PG2	PG3	PG4	PG5	PG6	PG7	PG8	PG9	PG10	PG11	PG12	PG13	PG14	TOTALES	
ENCUESTA 4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	65
ENCUESTA 14	4	5	5	5	2	3	5	2	1	3	3	3	3	3	3	47
ENCUESTA 24	2	5	5	4	4	2	2	4	5	4	3	5	5	3	5	53
ENCUESTA 34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
VARIANZA	1.5833333	0.25	0	0.25	2	2.25	2.25	1.6666667	4	0.9166667	1.3333333	1	1	0.9166667	112.25	

$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_T^2} \right]$		SUMA DE VARIANZA	112.25
		VARIANZA TOTAL	19.416667
0.890640169			
Alfa de Cronbach			

Fuente: Elaboración propia extraída de Excel.

Interpretación:

Luego de realizar la prueba de confiabilidad mediante Excel se obtuvo un resultado de 0.890640169, lo que significa, que las preguntas del cuestionario han sido bien estructuradas y correlacionadas. En conclusión, el índice que nos brinda el alfa de Cronbach es de confiabilidad buena. Ver Tabla 9.

4.4 Técnicas para el procesamiento de la información.

4.4.1 Técnica de Estadística Descriptiva

Para la presente investigación se utilizará como técnicas los siguientes: las tablas de distribución de frecuencias, representaciones gráficas y la interpretación.

4.4.2 Técnica de Estadística Inferencial

En la presente investigación se realizará el procesamiento y análisis de los datos recolectados con el software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Programa estadístico que es utilizado comúnmente en las diferentes investigaciones de ciencias sociales. Además, se utilizará el modelo de correlación de Pearson con el nivel de confianza de 95%.

4.5 Aspectos Éticos

Este estudio se realizó de acuerdo con los principios éticos básicos de la Universidad de San Martín de Porres y de la comunidad científica internacional, los cuales se han tenido en cuenta para recopilar información de, manera general. Además, se informó a los participantes sobre lo que querían lograr y, por otro lado, se respetó la confidencialidad de quienes ayudaron a realizar el estudio al proporcionar información importante y registrada oficialmente.

Asimismo, desde un punto de vista especulativo, la ética profesional también corresponde a los principios básicos de la moral personal y social y la visión práctica de satisfacer el bien común con normas y reglas de conducta cuyos juicios de valor se aplican al fin de la organización. la existencia de las cosas y la naturaleza racional de las personas, en el marco del Código de Ética, el

Consejo de Decanos del Instituto de Contadores del Estado vela por el cumplimiento de los siguientes principios básicos:

a) Conducta ética - Ética del contador.

La ética del contador es muy importante ya que, realizando acciones con conducta ética, hace saber los valores del contador.

b) Búsqueda de la verdad – Educación Financiera.

La educación financiera ayuda a que las personas sepan la verdad con respecto a temas de finanzas personales, relacionándolo así con la búsqueda de la verdad.

c) Conocimiento y diligencia – Costos Financieros.

Saber sobre los costos financieros es dar conocimiento para tomar mejores decisiones con instrumentos bancarios, por lo cual lo relacionamos así con conocimiento y diligencia.

En general, el desarrollo de esta investigación se da en el contexto de la difusión de los valores éticos como un proceso completo, organizado, coordinado, continuo y racional en la búsqueda de nuevos conocimientos con el objetivo de revelar la verdad de los supuestos y promover el desarrollo de una ciencia fiable.

CAPITULO V: RESULTADOS

5.1 Presentación

En este capítulo presentamos el proceso que lleva a la demostración de cumplimiento de las hipótesis de la investigación “La educación financiera influye en el costo financiero de las tarjetas de crédito de las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021”.

Comprende ejecutar el cumplimiento de los objetivos secundarios de la investigación:

- a. Se analizó si el conocimiento del valor del dinero incide en la forma de uso de la tarjeta de crédito en las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021.
- b. Se evaluó si el tipo de clasificación de riesgo de los clientes en el sistema incide en el acceso al financiamiento en el sistema financiero en las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021.
- c. Se validó si el nivel de ahorros de las personas incide en la capacidad de pago del servicio de la deuda en las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021.

5.2 Interpretación de resultados

El trabajo de campo se llevó a cabo aplicando la técnica científica de la encuesta efectuada a la muestra obtenida de 40 colaboradores (los jefes de Oficina de Sucursal y los jefes de Cuentas Preferentes) de las empresas del sector bancario del distrito de San Luis.

Como resultado de la recolección de datos, se procedió a la presentación, interpretación y análisis de las respuestas.

Variable Independiente (x): Educación Financiera

X1: Conocimiento del valor del dinero

La pregunta X11: ¿En su opinión el retiro del efectivo de la línea de crédito debe ser utilizado solo para emergencias por su alto costo financiero?

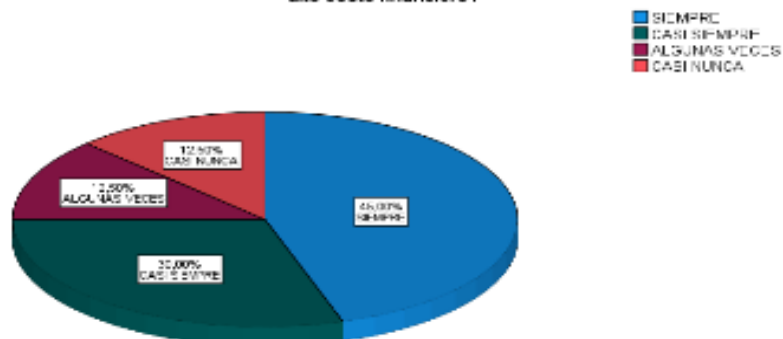
TABLA 11: RETIRO DEL EFECTIVO DE LA LÍNEA DE CRÉDITO

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	18	45,0
	CASI SIEMPRE	12	30,0
	ALGUNAS VECES	5	12,5
	CASI NUNCA	5	12,5
	Total	40	100,0

Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

GRÁFICO 5: RETIRO DEL EFECTIVO DE LA LÍNEA DE CRÉDITO

1) ¿ En su opinión el retiro del efectivo de la línea de crédito debe ser utilizado solo para emergencias por su alto costo financiero?



Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N°1; el 45% de los encuestados; afirman que siempre el retiro del efectivo de la línea de crédito debe ser usado solo para emergencias por su alto costo financiero, un porcentaje del 30% confirman que casi siempre, por otra parte, un 12.5% cree que algunas veces, y por último un 12.5% casi nunca.

Los expertos encuestados manifestaron que el retiro de efectivo de la línea de crédito solo se debe optar para casos de emergencias, siempre y cuando no haya algún tipo de financiamiento con un costo financiero menor; en otras palabras, como última opción.

¿Cree usted que las personas naturales deben realizar puntualmente el pago del uso de las tarjetas de crédito para evitar costos financieros adicionales?

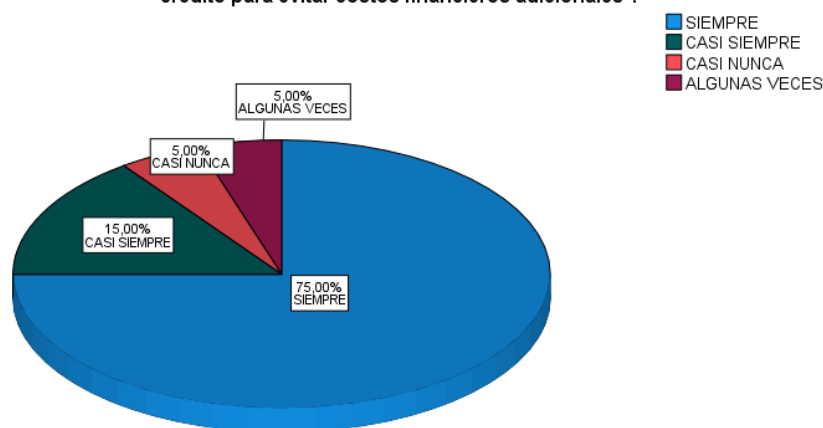
TABLA 12: PUNTUALIDAD EN LOS PAGOS DEL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	30	75,0
	CASI SIEMPRE	6	15,0
	ALGUNAS VECES	2	5,0
	CASI NUNCA	2	5,0
	Total	40	100,0

Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

GRÁFICO 6: LAS PERSONAS NATURALES DEBEN REALIZAR PUNTUALMENTE EL PAGO DEL USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO PARA EVITAR COSTOS FINANCIEROS ADICIONALES

2) ¿ Cree usted que las personas naturales deben realizar puntualmente el pago del uso de las tarjetas de crédito para evitar costos financieros adicionales ?



Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferencia
Elaboración propia

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N°2; el 75% de los encuestados; afirman que siempre las personas naturales deben realizar puntualmente el pago del uso de las tarjetas de crédito para evitar costos financieros adicionales, un porcentaje del 15% confirman que casi siempre, por otra parte, un 5% cree que algunas veces, y por último un 5% casi nunca.

Los expertos encuestados manifestaron que las personas naturales deben realizar puntualmente el pago de las tarjetas de créditos, no solo para evitar penalidades y sobreendeudamiento si no para obtener mayores beneficios y promociones.

X2: Tipo de clasificación de riesgo de los clientes en el sistema

¿Considera usted que las personas naturales deben tratar de mantener una clasificación de riesgo normal en el sistema financiero para conseguir tasas de interés más competitivas?

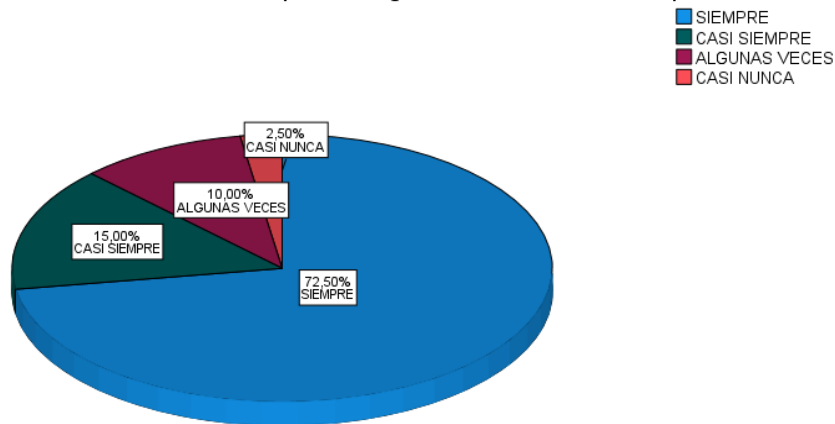
TABLA 13: CLASIFICACIÓN NORMAL

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	29	72,5
	CASI SIEMPRE	6	15,0
	ALGUNAS VECES	4	10,0
	CASI NUNCA	1	2,5
	Total	40	100,0

Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales
Elaboración propia

GRÁFICO 7: LAS PERSONAS NATURALES DEBEN TRATAR DE MANTENER UNA CLASIFICACIÓN DE RIESGO NORMAL EN EL SISTEMA FINANCIERO PARA CONSEGUIR TASAS DE INTERÉS MÁS COMPETITIVAS

3) ¿Considera usted que las personas naturales deben tratar de mantener una clasificación de riesgo normal en el sistema financiero para conseguir tasas de interés más competitivas?



Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N°3; el 72.5% de los encuestados; afirman que siempre las personas naturales deben tratar de mantener una clasificación de riesgo normal en el sistema financiero para conseguir tasas de interés más competitivas, un porcentaje del 15% confirman que casi siempre, por otra parte, un 10% cree que algunas veces, y por último un 2.5% casi nunca.

Los jefes encuestados manifestaron que las personas naturales deben tratar de mantener una clasificación de riesgo normal en el sistema financiero, ya que debido a ello el score financiero mejorara y por lo tanto hay tasas de interés más competitivas, ya sea en préstamos o tarjetas de crédito; asimismo calificar para futuros financiamientos.

¿En su opinión las personas naturales con clasificación de riesgo con problemas potenciales en el sistema financiero pueden tener limitaciones para conseguir nuevos créditos?

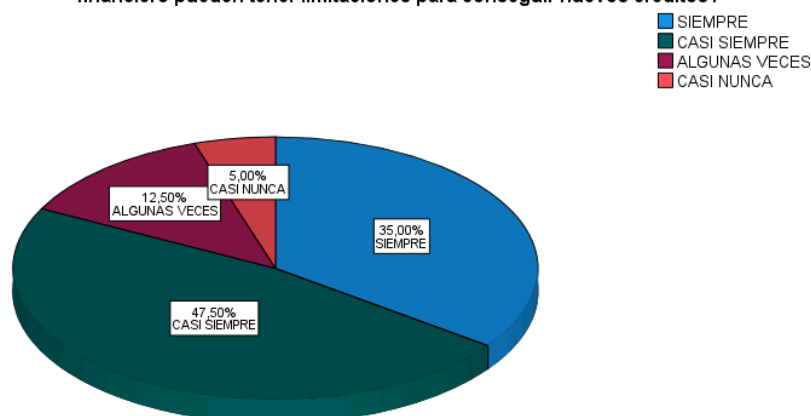
TABLA 14: CLASIFICACIÓN CON PROBLEMAS POTENCIALES

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	14	35,0
	CASI SIEMPRE	19	47,5
	ALGUNAS VECES	5	12,5
	CASI NUNCA	2	5,0
	Total	40	100,0

Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

GRÁFICO 8: LAS PERSONAS NATURALES CON CLASIFICACIÓN DE RIESGO CON PROBLEMAS POTENCIALES EN EL SISTEMA FINANCIERO PUEDEN TENER LIMITACIONES PARA CONSEGUIR NUEVOS CRÉDITOS

4) ¿En su opinión las personas naturales con clasificación de riesgo con problemas potenciales en el sistema financiero pueden tener limitaciones para conseguir nuevos créditos?



Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N°4; el 35% de los encuestados; afirman que las personas naturales con clasificación de riesgo con problemas potenciales en el sistema financiero pueden tener limitaciones para conseguir nuevos créditos, un porcentaje del 47.5% confirman que casi siempre, por otra parte, un 12.5% cree que algunas veces, y por último un 5% casi nunca.

Los jefes encuestados manifestaron que las personas naturales deben evitar entrar a una clasificación de riesgo con problemas potenciales en el sistema financiero, ya que las entidades financieras al ofrecer tarjetas o préstamos verifican el sistema y por lo tanto no se le otorgara ningún servicio financiero.

X3: NIVEL DE AHORRO

¿Cree usted que la alternativa de ahorros en depósitos a plazo es conveniente para los excedentes de efectivo de las personas naturales?

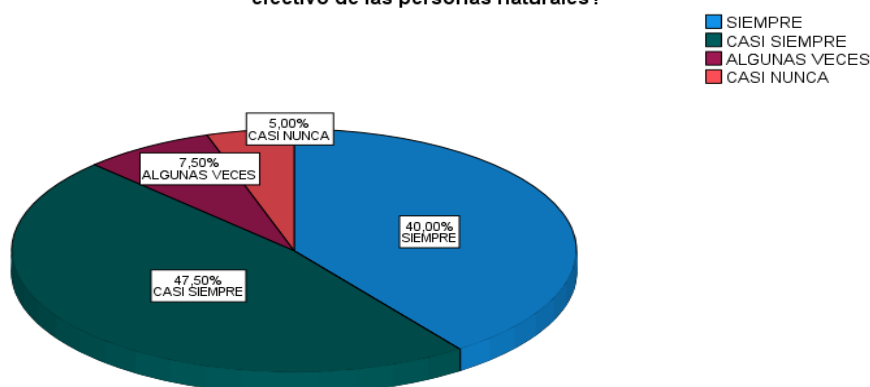
TABLA 15: AHORROS EN DEPOSITO A PLAZO

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	16	40,0
	CASI SIEMPRE	19	47,5
	ALGUNAS VECES	3	7,5
	CASI NUNCA	2	5,0
	Total	40	100,0

Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales. Elaboración propia

GRÁFICO 9: LA ALTERNATIVA DE AHORROS EN DEPÓSITOS A PLAZO ES CONVENIENTE PARA LOS EXCEDENTES DE EFECTIVO DE LAS PERSONAS NATURALES

5) ¿Cree usted que la alternativa de ahorros en depósitos a plazo es conveniente para los excedentes de efectivo de las personas naturales?



Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales. Elaboración propia

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N°5; el 40% de los encuestados; afirman que la alternativa de ahorros en depósitos a plazo es conveniente para los excedentes de efectivo de las personas naturales, un porcentaje del 47.5% confirman que casi siempre, por otra parte, un 7.5% cree que algunas veces, y por último un 5% casi nunca.

Los jefes encuestados manifestaron que la alternativa de ahorros en depósitos a plazo es un método de inversión segura, siempre y cuando no sea necesaria la liquidez dentro del tiempo determinado ya que en algunos casos al necesitar el dinero antes, se aplica penalidades por no cumplir con el contrato y en otros casos no podrás disponer del dinero hasta cumplir con el plazo estipulado.

¿En su opinión las inversiones de excedentes en fondos mutuos generan rentabilidad adecuada para las personas naturales?

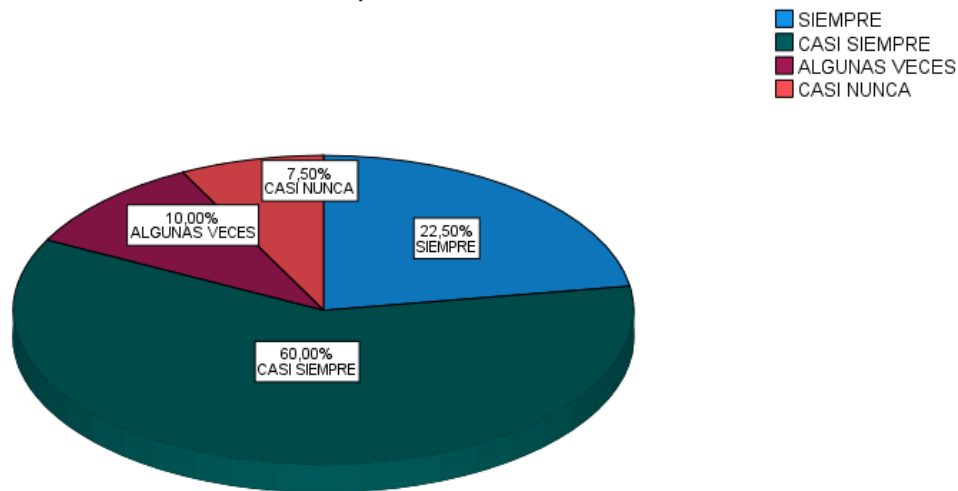
TABLA 16: INVERSIONES DE EXCEDENTES EN FONDOS MUTUOS

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	9	22,5
	CASI SIEMPRE	24	60,0
	ALGUNAS VECES	4	10,0
	CASI NUNCA	3	7,5
	Total	40	100,0

Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

GRÁFICO 10: LAS INVERSIONES DE EXCEDENTES EN FONDOS MUTUOS GENERAN RENTABILIDAD ADECUADA PARA LAS PERSONAS NATURALES

6) ¿En su opinión las inversiones de excedentes en fondos mutuos generan rentabilidad adecuada para las personas naturales?



Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N°6; el 22.5% de los encuestados; afirman que las inversiones de excedentes en fondos mutuos generan rentabilidad adecuada para las personas naturales, un porcentaje del 60% confirman que casi siempre, por otra parte, un 10% cree que algunas veces, y por último un 7.5% casi nunca.

Los jefes encuestados manifestaron que las inversiones de excedentes en fondos mutuos es una manera de inversión optima y segura, pero siempre se debe de investigar a fondo, el riesgo, las comisiones y las tasas de rentabilidad de cada fondo mutuo antes de la elección de alguno.

X: Educación Financiera

¿En su opinión las instituciones educativas superior y/o técnica deben incorporar en sus mallas curriculares cursos de Educación Financiera?

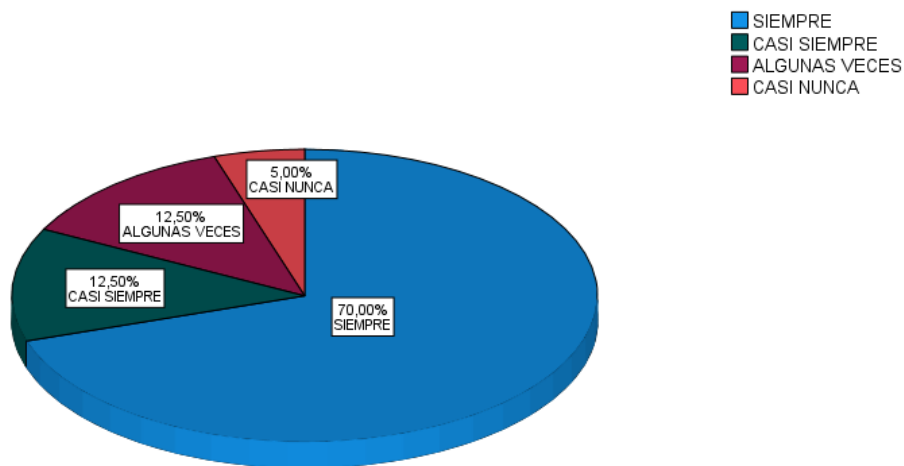
TABLA 17: EDUCACIÓN FINANCIERA

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	28	70,0
	CASI SIEMPRE	5	12,5
	ALGUNAS VECES	5	12,5
	CASI NUNCA	2	5,0
	Total	40	100,0

Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

GRÁFICO 11: LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS SUPERIOR Y/O TÉCNICA DEBEN INCORPORAR EN SUS MALLAS CURRICULARES CURSOS DE EDUCACIÓN FINANCIERA

7) ¿En su opinión las instituciones educativas superior y/o técnica deben incorporar en sus mallas curriculares cursos de Educación Financiera?



Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N°7; el 70% de los encuestados; afirman que las instituciones educativas superior y/o técnica deben incorporar en sus mallas curriculares cursos de Educación Financiera, un porcentaje del 12.5% confirman que casi siempre, por otra parte, un 12.5% cree que algunas veces, y por último un 5% casi nunca.

Los jefes encuestados manifestaron que las instituciones educativas superior y/o técnica deben incorporar en sus mallas curriculares cursos de Educación Financiera, ya que incentivaría la cultura de ahorro e inversión, asimismo es importante para saber administrar el dinero no solo a nivel empresarial sino también personal.

Variable Dependiente (Y): Costos financieros

Y1: Tipo de uso de la tarjeta de crédito

¿Cree usted que la mayoría de las personas naturales conocen la importancia de la tasa de costo efectiva anual en sus solicitudes de crédito a las instituciones financieras?

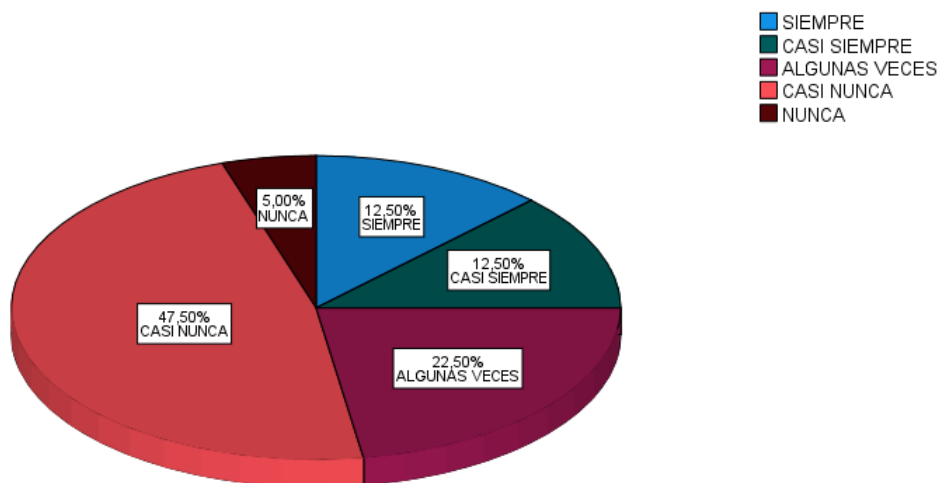
TABLA 18: TASA DE COSTO EFECTIVA ANUAL

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	5	12,5
	CASI SIEMPRE	5	12,5
	ALGUNAS VECES	9	22,5
	CASI NUNCA	19	47,5
	NUNCA	2	5,0
	Total	40	100,0

Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

GRÁFICO 12: LAS PERSONAS NATURALES CONOCEN LA IMPORTANCIA DE LA TASA DE COSTO EFECTIVA ANUAL EN SUS SOLICITUDES DE CRÉDITO A LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

8) ¿Cree usted que la mayoría de las personas naturales conocen la importancia de la tasa de costo efectiva anual en sus solicitudes de crédito a las instituciones financieras?



Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N°8; el 12.5% de los encuestados; afirman que las personas naturales conocen la importancia de la tasa de costo efectiva anual en sus solicitudes de crédito a las instituciones financieras, un porcentaje del 12.5% confirman que casi siempre, por otra parte, un 22.5% cree que algunas veces, asimismo un porcentaje del 47.5% casi nunca y por último un 5% nunca.

Los jefes encuestados manifestaron por la falta de educación financiera que existe hoy en día en la sociedad, existen personas que no reconocen o no saben que es la tasa de costo efectiva anual, y solo se concentran en lo que se obtiene de dinero y la cantidad mensual que se paga, sin saber que pueden pagar eso por varios años.

¿En opinión usted recomendaría a las personas naturales con deudas en diferentes instituciones financieras la alternativa de consolidación de deuda?

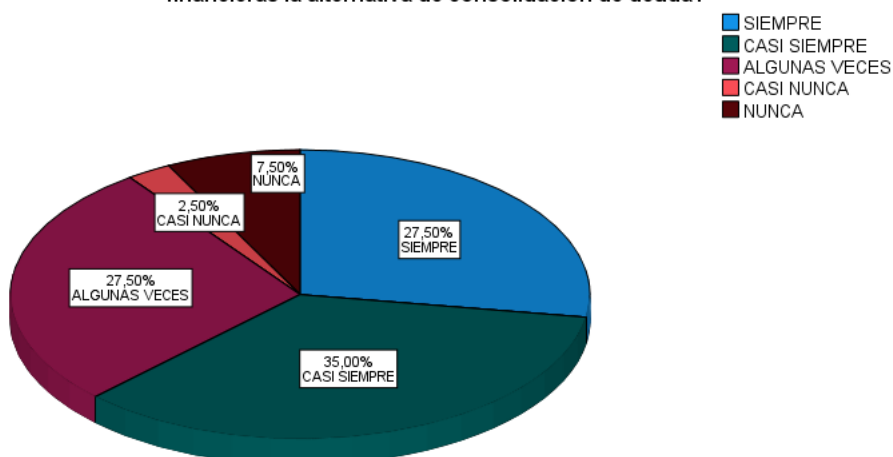
TABLA 19: CONSOLIDACION DE DEUDA CON OTRAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	11	27,5
	CASI SIEMPRE	14	35,0
	ALGUNAS VECES	11	27,5
	CASI NUNCA	1	2,5
	NUNCA	3	7,5
	Total	40	100,0

Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

GRÁFICO 13: LAS PERSONAS NATURALES CON DEUDAS EN DIFERENTES INSTITUCIONES FINANCIERAS LA ALTERNATIVA DE CONSOLIDACIÓN DE DEUDA

9) ¿En opinión usted recomendaría a las personas naturales con deudas en diferentes instituciones financieras la alternativa de consolidación de deuda?



Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N°9; el 27.5% de los encuestados; afirman que las personas naturales con deudas en diferentes instituciones financieras la alternativa de consolidación de deuda, un porcentaje del 35% confirman que casi siempre, por otra parte, un 27.5% cree que algunas veces, asimismo un porcentaje del 2.5% casi nunca y por último un 7.5% nunca.

Los jefes encuestados manifestaron que es una buena alternativa siempre y cuando la tasa sea menor con respecto al crédito o créditos que se pagarían en ese momento, esta alternativa también ayuda a ordenarse concentrándose en una sola deuda con una sola fecha de pago.

Y2: Acceso al financiamiento en el sistema financiero

¿Cree usted que las instituciones financieras realizan ampliación de líneas de crédito a las personas naturales con puntualidad en los pagos de sus créditos?

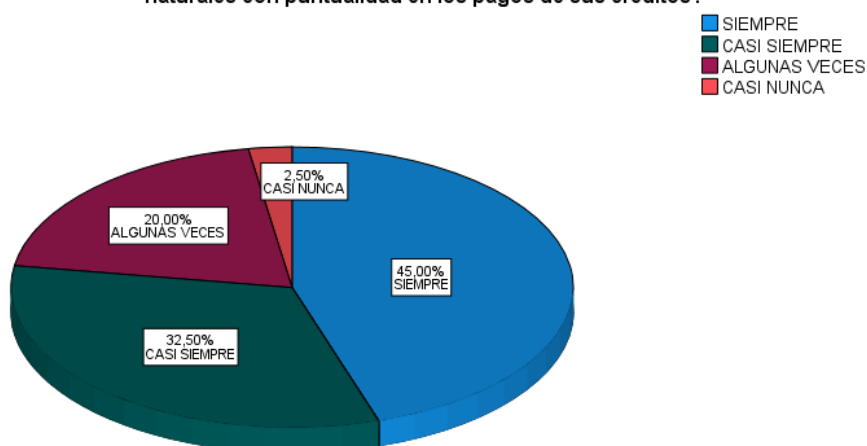
TABLA 20: AMPLIACION DE LINEA DE CRÉDITO

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	18	45,0
	CASI SIEMPRE	13	32,5
	ALGUNAS VECES	8	20,0
	CASI NUNCA	1	2,5
	Total	40	100,0

Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

GRÁFICO 14: LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS REALIZAN AMPLIACIÓN DE LÍNEAS DE CRÉDITO A LAS PERSONAS NATURALES CON PUNTUALIDAD EN LOS PAGOS DE SUS CRÉDITOS

10) ¿Cree usted que las instituciones financieras realizan ampliación de líneas de crédito a las personas naturales con puntualidad en los pagos de sus créditos?



Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N°10; el 45% de los encuestados; afirman que las instituciones financieras realizan ampliación de líneas de crédito a las personas naturales con puntualidad en los pagos de sus créditos, un porcentaje del 32.5% confirman que casi siempre, por otra parte, un 20% cree que algunas veces y por último un 2.5% casi nunca.

Los jefes encuestados manifestaron es importante el pago puntual de los créditos ya que el historial crediticio se observará mejor para las entidades financieras y por lo tanto facilitarían una ampliación de línea de crédito.

¿En su opinión las instituciones financieras ofrecen nuevos productos financieros a las personas naturales que aumentan sus ingresos y a la vez son bancarizados?

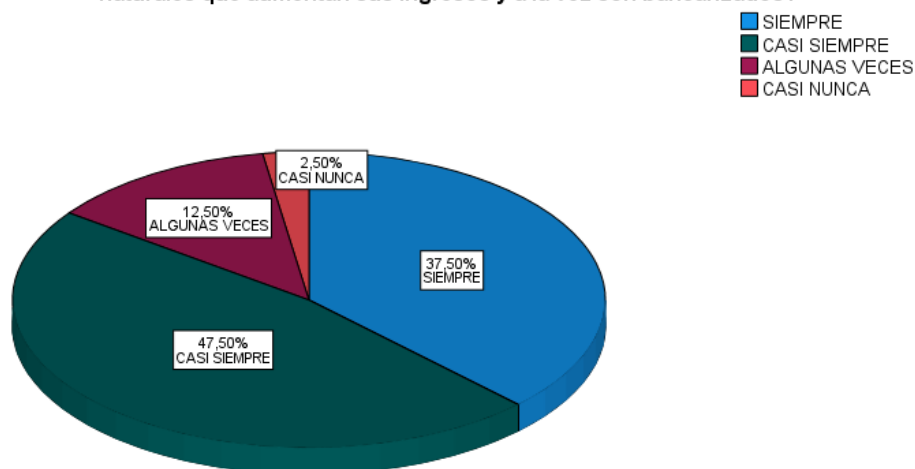
TABLA 21: ACCESO A NUEVOS PRODUCTOS FINANCIEROS

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	15	37,5
	CASI SIEMPRE	19	47,5
	ALGUNAS VECES	5	12,5
	CASI NUNCA	1	2,5
	Total	40	100,0

Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

GRÁFICO 15: LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS OFRECEN NUEVOS PRODUCTOS FINANCIEROS A LAS PERSONAS NATURALES QUE AUMENTAN SUS INGRESOS Y A LA VEZ SON BANCARIZADOS

11) ¿En su opinión las instituciones financieras ofrecen nuevos productos financieros a las personas naturales que aumentan sus ingresos y a la vez son bancarizados?



Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N°11; el 37.5% de los encuestados; afirman que las instituciones financieras ofrecen nuevos productos financieros a las personas naturales que aumentan sus ingresos y a la vez son bancarizados, un porcentaje del 47.5% confirman que casi siempre, por otra parte, un 12.5% cree que algunas veces y por último un 2.5% casi nunca.

Los jefes encuestados manifestaron que, a pesar de aumentar los ingresos, es necesario que sean bancarizados o que se declaren para que se demuestre el ingreso que se genera y por lo tanto las instituciones financieras ofrecerán nuevos productos financieros a la medida de cada persona.

Y3: Capacidad de pago del servicio de la deuda

¿Considera usted que las personas naturales deben realizar el pago total del mes del uso de la tarjeta de crédito?

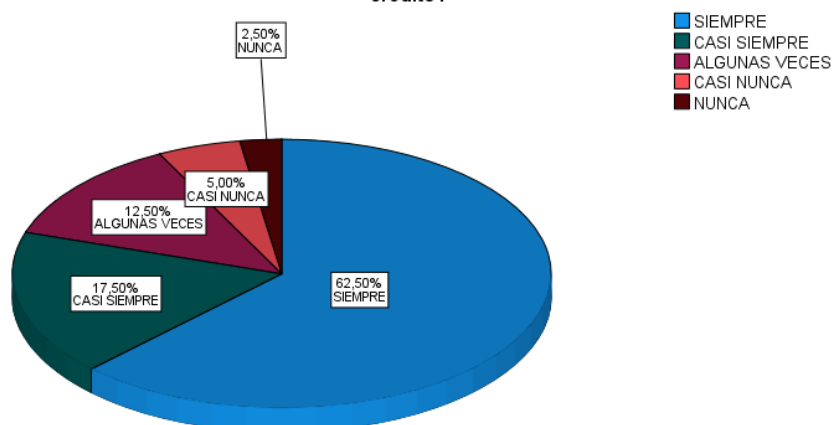
TABLA 22: PAGO TOTAL DEL MES DEL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	25	62,5
	CASI SIEMPRE	7	17,5
	ALGUNAS VECES	5	12,5
	CASI NUNCA	2	5,0
	NUNCA	1	2,5
	Total	40	100,0

Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales. Elaboración propia

GRÁFICO 16: LAS PERSONAS NATURALES DEBEN REALIZAR EL PAGO TOTAL DEL MES DEL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

12) ¿Considera usted que las personas naturales deben realizar el pago total del mes del uso de la tarjeta de crédito?



Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N°12; el 62.5% de los encuestados; afirman que las personas naturales deben realizar el pago total del mes del uso de la tarjeta de crédito, un porcentaje del 17.5% confirman que casi siempre, por otra parte, un 12.5% cree que algunas veces y por último un 5% casi nunca.

Los jefes encuestados manifestaron que es importante el pago total del mes de la tarjeta de crédito ya que así no se generan intereses u otros pagos extra por no pagar la totalidad y así afectar el historial crediticio, y esto se vea reflejado en el sistema de las instituciones financieras, perdiendo beneficios, ampliaciones de línea y entre otros.

¿Considera usted que al realizar el pago mínimo de la tarjeta de crédito conlleva a que las personas naturales incurran en altos costos financieros?

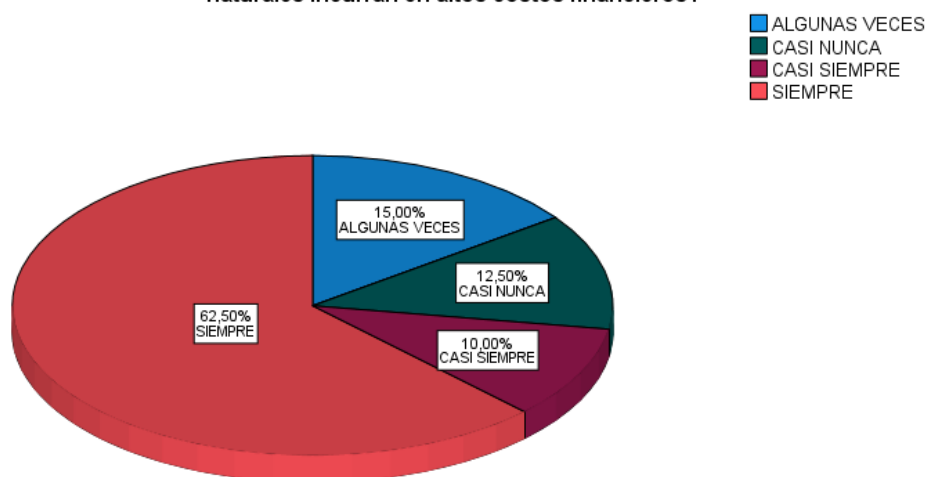
TABLA 23: PAGO MINIMO DEL MES DEL USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	25	62,5
	CASI SIEMPRE	4	10,0
	ALGUNAS VECES	6	15,0
	CASI NUNCA	5	12,5
	Total	40	100,0

Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

GRÁFICO 17: REALIZAR EL PAGO MÍNIMO DE LA TARJETA DE CRÉDITO CONLLEVA A QUE LAS PERSONAS NATURALES INCURRAN EN ALTOS COSTOS FINANCIEROS

13) ¿Considera usted que al realizar el pago mínimo de la tarjeta de crédito conlleva a que las personas naturales incurran en altos costos financieros?



Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N°13; el 62.5% de los encuestados; afirman que al realizar el pago mínimo de la tarjeta de crédito conlleva a que las personas naturales incurran en altos costos financieros, un porcentaje del 10% confirman que casi siempre, por otra parte, un 15% cree que algunas veces y por último un 12.5% casi nunca.

Los jefes encuestados manifestaron que al realizar el pago mínimo de la tarjeta de crédito se generan costos, ya sea por crédito revolvente, intereses acumulados, generándose una deuda interminable, y por consecuencia verse afectado en el sistema con respecto a su historial crediticio.

Y: Costos financieros

¿En su opinión las personas naturales conocen los conceptos que componen el costo financiero de un crédito bancario?

TABLA 24: COSTOS FINANCIEROS

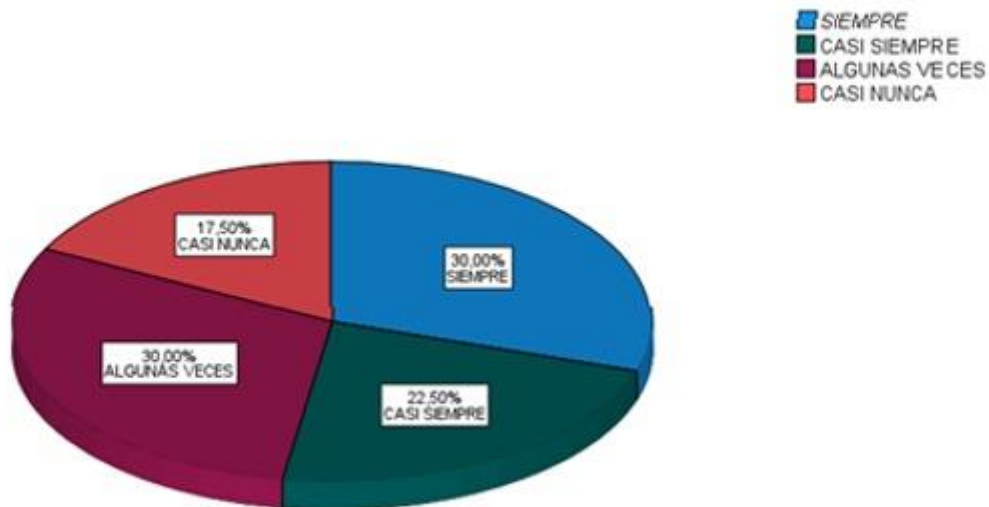
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SIEMPRE	12	30,0
	CASI SIEMPRE	9	22,5
	ALGUNAS VECES	12	30,0
	CASI NUNCA	7	17,5
	Total	40	100,0

Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.

Elaboración propia

GRÁFICO 18: LAS PERSONAS NATURALES CONOCEN LOS CONCEPTOS QUE COMPONEN EL COSTO FINANCIERO DE UN CRÉDITO BANCARIO

14) ¿En su opinión las personas naturales conocen los conceptos que componen el costo financiero de un crédito bancario?



Fuente: jefes de sucursal y jefes de cuentas preferenciales.
Elaboración propia

De acuerdo con lo que se muestra con respecto a la pregunta N°14; el 30% de los encuestados; afirman que las personas naturales conocen los conceptos que componen el costo financiero de un crédito bancario, un porcentaje del 22.5% confirman que casi siempre, por otra parte, un 30% cree que algunas veces y por último un 17.5% casi nunca.

Los jefes encuestados manifestaron que manejar los conceptos que componen el costo financiero de un crédito bancario solo si se tiene educación financiera, ya que son términos que no se usan usualmente y solo te brindan los conceptos en las entidades financieras al solicitar información.

5.3 Contrastación de hipótesis

Para la contrastación de las hipótesis planteadas en el presente trabajo de investigación se aplicó el Chi cuadrado de Pearson. La distribución Chi cuadrado es importante en las variables ya que son cualitativa y tienen respuestas ordinales, esto quiere decir en orden jerárquico, empezando desde siempre y finalizando con hasta nunca.

De igual modo, se siguió el procedimiento general de la prueba de hipótesis y se decidió optar por el método tradicional, con la verificación del método de valor de probabilidad p , así se hizo la comparación con el valor de nivel de significancia $\alpha = 0.05$.

Generalmente, la existencia de la hipótesis nula H_0 que deseamos contrastar e hipótesis alternativa H_1 lo que se plantea entre las variables, y de este modo poder confirmar que no existe agrupación de dependencia entre las variables.

5.3.1 Hipótesis Principal

Paso 1: Planteamos la hipótesis Nula y su Alternativa.

H_0 : La educación financiera no influye en el costo financiero de las tarjetas de crédito de las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021.

H_1 : La educación financiera si influye en el costo financiero de las tarjetas de crédito de las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021.

Paso 2: Elegimos el nivel de significancia $\alpha=0.05$ y el estadístico de prueba Chi

cuadrado $X^2(\text{calculado}) = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij}-e_{ij})^2}{e_{ij}}$ donde $r=5$ número de filas y $c=5$

número de columnas en la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan $4 \times 5 = 20$ celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

Paso 3: Procesamiento de base de datos en el SPSS.

Mediante el programa SPSS, procesamos la base de datos obtenidas a través de las encuestas realizadas, de esta manera obtenemos el resumen de procesamiento de casos y la tabla cruzada de datos.

TABLA 25: RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS DE LA HIPOTESIS PRINCIPAL

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Educación Financiera	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%
* Costos Financieros						

Fuente: Elaboración propia extraído del SPSS

**TABLA 26: TABLA CRUZADA
X: EDUCACIÓN FINANCIERA * Y: COSTOS FINANCIEROS**

			Costos Financieros			Total
			ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	
Educación Financiera	ALGUNAS VECES	Recuento	3	0	0	3
		Recuento esperado	,8	1,6	,7	3,0
		Residuo	2,3	-1,6	-,7	
	CASI SIEMPRE	Recuento	6	9	2	17
		Recuento esperado	4,3	8,9	3,8	17,0
		Residuo	1,8	,1	-1,8	
	SIEMPRE	Recuento	1	12	7	20
		Recuento esperado	5,0	10,5	4,5	20,0
		Residuo	-4,0	1,5	2,5	
Total	Recuento	10	21	9	40	
	Recuento esperado	10,0	21,0	9,0	40,0	

Fuente: Elaboración propia extraído del SPSS

Paso 4: Tabulamos los datos observados a partir de la tabla 25, de acuerdo al recuento de cada variable.

TABLA 27: VALORES OBSERVADOS - LA EDUCACIÓN FINANCIERA SI INFLUYE EN EL COSTO FINANCIERO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS NATURALES DEL DISTRITO DE SAN LUIS, 2020-2021.

EDUCACION FINANCIERA	COSTOS FINANCIEROS					TOTAL
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA	
SIEMPRE	7	12	1	0	0	20
CASI SIEMPRE	2	9	6	0	0	17
ALGUNAS VECES	0	0	3	0	0	3
CASI NUNCA	0	0	0	0	0	0
NUNCA	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	21	10	0	0	40

Fuente: Elaboración propia

Es importante recalcar la importancia de esta tabla de contingencia, ya que nos brinda información relevante a la investigación. Así mismo, nos permite identificar los valores observados de la encuesta, y de esta manera encontrar los datos esperados. Del total de encuestados podemos observar que, siempre y casi siempre la educación financiera influye en el costo financiero de las tarjetas de crédito en un 93% de total de encuestados.

Asimismo, se logró identificar en esta tabla de contingencia que existen dos filas y dos columnas que tiene respuestas cero por lo que dejamos sin efecto para el cálculo, entonces en este caso la tabla se reduce con $(3-1) (3-1) = 4$ grados de libertad con un nivel de significancia, entonces se identifica en la Tabla de la Chi Cuadrada su valor teórico es $\chi^2 = 9.488$.

Ahora, hallaremos el Chi cuadrado de e_{ij} = valores esperados; partimos de la tabla 26 (Valores Observados) para lograr una nueva tabla que muestra los valores esperados a partir la siguiente ecuación aplicada a cada valor observado.

Tabla 28: VALORES ESPERADOS - CALCULADOS A PARTIR DE LOS DATOS OBSERVADOS (Tabla 27)

	COSTOS FINANCIEROS					
EDUCACION FINANCIERA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA	TOTAL
SIEMPRE	4,5	10,5	5	0	0	20
CASI SIEMPRE	3,8	8,9	4,3	0	0	17
ALGUNAS VECES	0,7	1,6	0,8	0	0	3
CASI NUNCA	0	0	0	0	0	0
NUNCA	0	0	0	0	0	0
TOTAL	9	21	10	0	0	40

Fuente: *Elaboración propia*

De este modo, procederemos a calcular el chi cuadrado a partir de la siguiente

formula:

$$X^2(\text{calculado}) = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$$

$$= \frac{(7 - 4.5)^2}{4.5} + \frac{(12 - 10.5)^2}{10.5} + \frac{(1-5)^2}{5} \dots = 15.39$$

Verificación de este resultado con el software SPSS 27:

Tabla 29: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS PRINCIPAL – CHI CUADRADO

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	15,395 ^a	4	,004
Razón de verosimilitud	16,184	4	,003
N de casos válidos	40		

a. 6 casillas (66,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,68.

Fuente: *Elaboración propia extraído del SPSS.*

Paso 5: Decisión.

Según el cálculo del Chi Cuadrado realizado, se observa que el valor teórico del Chi Cuadrado es mayor que su valor calculado:

$X^2_{(\text{calculado})} = 15.395 > X^2_{(4,0.05)} = 9.488$, entonces el valor calculado cae en la región de aceptación. Dicho de otra manera, la hipótesis nula es rechazada.

GRÁFICO 19: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS PRINCIPAL



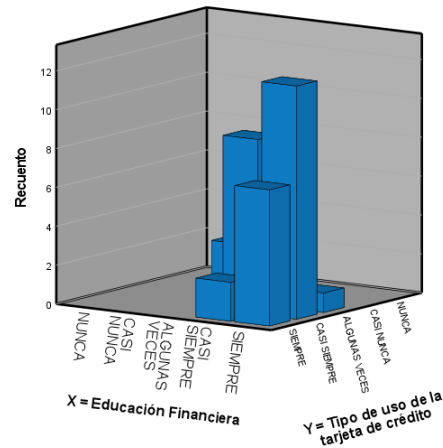
Fuente: *Elaboración propia*

Paso 6: Conclusión e Interpretación

Por ende, se concluye que se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 , concluyendo que la educación financiera influye en el costo financiero de las tarjetas de crédito de las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021, para agilizar el proceso de cálculo y de redacción, se usó el software Statistical Package for the Social Sciences 27 (SPSS 27).

GRÁFICO 20: RECUENTO DE VARIABLES X, Y

Recuento de X = Educación Financiera por Y = Tipo de uso de la tarjeta de crédito



Fuente: *Elaboración propia extraído del SPSS.*

5.3.2 Hipótesis Específica (a)

Paso 1: Planteamos la hipótesis nula y su alternativa.

H₀: El conocimiento del valor del dinero no incide en la forma de uso de la tarjeta de crédito.

H₁: El conocimiento del valor del dinero si incide en la forma de uso de la tarjeta de crédito.

Paso 2: Elegimos el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y el estadístico de prueba Chi

cuadrado $X^2(\text{calculado}) = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$ donde $r=5$ número de filas y $c=5$

número de columnas en la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan $5 \times 5 = 25$ celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

Paso 3: Procesamiento de base de datos en el SPSS

Mediante el programa SPSS, procesamos la base de datos obtenidas a través de las encuestas realizadas, de esta manera obtenemos el resumen de procesamiento de casos y la tabla cruzada de datos.

TABLA 30: RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA (a)

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
X1 = Conocimiento del valor del dinero * Y1 = Tipo de uso de la tarjeta de crédito	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

Fuente: Elaboración propia extraído del SPSS

TABLA 31: TABLA CRUZADA X1: CONOCIMIENTO DEL VALOR DEL DINERO * Y1: TIPO DE USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO

		Y1 = Tipo de uso de la tarjeta de crédito				Total	
		CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMP RE		
X1 = Conocimiento del valor del dinero	CASI NUNCA	Recuento	1	1	0	0	2
		Recuento esperado	,2	,9	,8	,2	2,0
		Residuo	,8	,1	-.7	-.2	
	ALGUNAS VECES	Recuento	0	1	0	0	1
		Recuento esperado	,1	,4	,4	,1	1,0
		Residuo	-.1	,6	-.4	-.1	
	CASI SIEMPRE	Recuento	1	8	2	1	12
		Recuento esperado	1,2	5,1	4,5	1,2	12,0
		Residuo	-.2	2,9	-2,5	-.2	
	SIEMPRE	Recuento	2	7	13	3	25
		Recuento esperado	2,5	10,6	9,4	2,5	25,0
		Residuo	-.5	-3,6	3,6	,5	
Total	Recuento	4	17	15	4	40	
	Recuento esperado	4,0	17,0	15,0	4,0	40,0	
	Residuo						

Fuente: *Elaboración propia extraído del SPSS*

Paso 4: Tabulamos los datos observados a partir de la tabla 29, de acuerdo al recuento de cada variable.

TABLA 32: VALORES OBSERVADOS - EL CONOCIMIENTO DEL VALOR DEL DINERO SI INCIDE EN LA FORMA DE USO DE LA TARJETA DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS NATURALES DEL DISTRITO DE SAN LUIS, 2020-2021

EDUCACION FINANCIERA	COSTOS FINANCIEROS					TOTAL
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA	
SIEMPRE	3	13	7	2	0	25
CASI SIEMPRE	1	2	8	1	0	12
ALGUNAS VECES	0	0	1	0	0	1
CASI NUNCA	0	0	1	1	0	2
NUNCA	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	15	17	4	0	40

Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla anterior podemos observar que siempre y casi siempre el conocimiento del valor del dinero si incide en la forma de uso de la tarjeta de crédito con un 93% de encuestados.

Asimismo, se logró identificar en esta tabla de contingencia que existe una fila y una columna que tiene respuestas cero por lo que dejamos sin efecto para el cálculo, entonces en este caso la tabla se reduce con $(4-1) (4-1) = 9$ grados de libertad con un nivel de significancia, entonces se identifica en la Tabla de la Chi Cuadrada su valor teórico es $\chi^2 = 16.919$.

TABLA 33: VALORES ESPERADOS CALCULADOS A PARTIR DE LOS DATOS OBSERVADOS (Tabla 32)

EDUCACION FINANCIERA	COSTOS FINANCIEROS					TOTAL
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA	
SIEMPRE	2,5	9,4	10,6	2,5	0	25
CASI SIEMPRE	1,2	4,5	5,1	1,2	0	12
ALGUNAS VECES	0,1	0,4	0,4	0,1	0	1
CASI NUNCA	0,2	0,8	0,9	0,2	0	2
NUNCA	0	0	0	0	0	0
TOTAL	4	15	17	4	0	40

Fuente: *Elaboración propia*

TABLA 34: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA (a) – CHI CUADRADO

	Valor	GL	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,472 ^a	9	,245
Razón de verosimilitud	11,344	9	,253
N de casos válidos	40		

a. 13 casillas (81,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es, 10.

Fuente: *Elaboración propia extraído del SPSS.*

Paso 5: Decisión.

Según el cálculo del Chi Cuadrado realizado, se observa que el valor teórico del Chi Cuadrado es mayor que su valor calculado:

$X^2_{(\text{calculado})} = 11.472 < X^2_{(9,0.05)} = 16.919$, entonces el valor calculado cae en la región de rechazo. Dicho de otra manera, la hipótesis nula es aceptada.

GRÁFICO 21: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA (a)



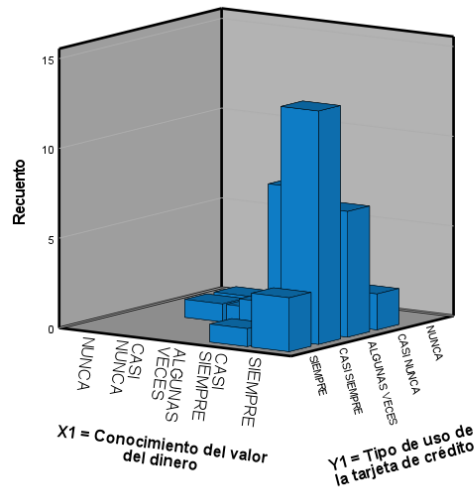
Fuente: *Elaboración propia*

Paso 6: Conclusión e Interpretación

Por ende, se concluye que se acepta la hipótesis nula H_0 y se rechaza la hipótesis alternativa H_1 , concluyendo que el conocimiento del valor del dinero no incide en la forma de uso de la tarjeta de crédito de las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021, para agilizar el proceso de cálculo y de redacción, se usó el software Statistical Package for the Social Sciences 27 (SPSS 27).

GRÁFICO 22: RECUENTO DE VARIABLES X1,Y1

Recuento de X1 = Conocimiento del valor del dinero por Y1 = Tipo de uso de la tarjeta de crédito



Fuente: *Elaboración propia extraído del SPSS*

5.3.3 Hipótesis Específica (b)

Paso 1: Planteamos la hipótesis nula y su alternativa.

H₀: El tipo de clasificación de riesgo de los clientes en el sistema no incide en el acceso al financiamiento en el sistema financiero.

H₁: El tipo de clasificación de riesgo de los clientes en el sistema si incide en el acceso al financiamiento en el sistema financiero.

Paso 2: Elegimos el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y el estadístico de prueba Chi

cuadrado $X^2(\text{calculado}) = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$ donde r=5 número de filas y c=5

número de columnas en la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan $5 \times 5 = 25$ celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

Paso 3: Procesamiento de base de datos en el SPSS

Mediante el programa SPSS, procesamos la base de datos obtenidas a través de las encuestas realizadas, de esta manera obtenemos el resumen de procesamiento de casos y la tabla cruzada de datos.

TABLA 35: RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS DE LA HIPÓTESIS ESPECÍFICA (b)

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
X2 = Tipo de clasificación de riesgo en el sistema * Y2 = Acceso al financiamiento en el sistema financiero	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

Fuente: *Elaboración propia extraído del SPSS*

**TABLA 36: TABLA CRUZADA
X2: TIPO DE COMPROBANTE DE PAGO * Y2: NIVEL DE GASTOS
PARA EFECTOS TRIBUTARIOS**

financiamiento en el sistema financiero

X2 = Tipo de clasificación de riesgo en el sistema		Y2 = Acceso al financiamiento en el sistema financiero			Total	
		ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE		
		Recuento	Recuento	Recuento		
X2 = Tipo de clasificación de riesgo en el sistema	ALGUNAS VECES	Recuento	0	4	0	4
		Recuento esperado	,3	1,8	1,9	4,0
		Residuo	-,3	2,2	-1,9	
	CASI SIEMPRE	Recuento	1	4	3	8
		Recuento esperado	,6	3,6	3,8	8,0
		Residuo	,4	,4	-,8	
	SIEMPRE	Recuento	2	10	16	28
		Recuento esperado	2,1	12,6	13,3	28,0
		Residuo	-,1	-2,6	2,7	
Total	Recuento	3	18	19	40	
	Recuento esperado	3,0	18,0	19,0	40,0	

Fuente: *Elaboración propia extraído del SPSS*

Paso 4: Tabulamos los datos observados a partir de la tabla 34, de acuerdo al recuento de cada variable

TABLA 37: VALORES OBSERVADOS - EL TIPO DE CLASIFICACIÓN DE RIESGO DE LOS CLIENTES EN EL SISTEMA SI INCIDE EN EL ACCESO AL FINANCIAMIENTO EN EL SISTEMA FINANCIERO DE LAS PERSONAS NATURALES DEL DISTRITO DE SAN LUIS, 2020-2021.

EDUCACION FINANCIERA	COSTOS FINANCIEROS					TOTAL
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA	
SIEMPRE	16	10	2	0	0	28
CASI SIEMPRE	3	4	1	0	0	8
ALGUNAS VECES	0	4	0	0	0	4
CASI NUNCA	0	0	0	0	0	0
NUNCA	0	0	0	0	0	0
TOTAL	19	18	3	0	0	40

Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla anterior podemos observar que casi siempre y siempre el tipo de comprobante de pago incide en el nivel de gastos para efectos tributarios con un 90% de encuestados.

Asimismo, se logró identificar en esta tabla de contingencia que existen dos filas y dos columnas que tiene respuestas cero por lo que dejamos sin efecto para el cálculo, entonces en este caso la tabla se reduce con $(3-1) (3-1) = 4$ grados de libertad con un nivel de significancia, entonces se identifica en la Tabla de la Chi Cuadrada su valor teórico es $\chi^2 = 9.488$.

TABLA 38: VALORES ESPERADOS CALCULADOS A PARTIR DE LOS DATOS OBSERVADOS (Tabla 37)

EDUCACION FINANCIERA	COSTOS FINANCIEROS					TOTAL
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA	
SIEMPRE	13,3	12,6	2,1	0	0	28
CASI SIEMPRE	3,8	3,6	0,6	0	0	8
ALGUNAS VECES	1,9	1,8	0,3	0	0	4
CASI NUNCA	0	0	0	0	0	0
NUNCA	0	0	0	0	0	0
TOTAL	19	18	3	0	0	40

Fuente: *Elaboración propia*

TABLA 39: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA (b) – CHI CUADRADO

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	<u>6,458^a</u>	4	,167
Razón de verosimilitud	7,931	4	,094
N de casos válidos	40		

a. 7 casillas (77,8%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30.

Fuente: *Elaboración propia extraído del SPSS*

Paso 5: Decisión.

Según el cálculo del Chi Cuadrado realizado, se observa que el valor teórico del Chi Cuadrado es mayor que su valor calculado:

$X^2_{(\text{calculado})} = 6.458 < X^2_{(4,0.05)} = 9.488$, entonces el valor calculado cae en la región de rechazo. Dicho de otra manera, la hipótesis nula es aceptada.

GRÁFICO 23: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA (b)



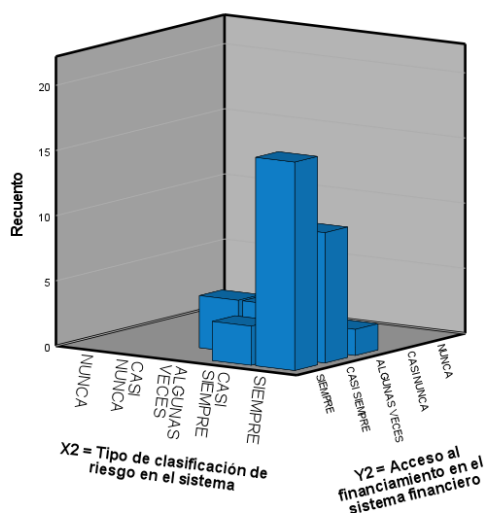
Fuente: *Elaboración propia*

Paso 6: Conclusión e Interpretación

Por ende, se concluye que se acepta la hipótesis nula H_0 y se rechaza la hipótesis alternativa H_1 , concluyendo el tipo de clasificación de riesgo de los clientes en el sistema no incide en el acceso al financiamiento en el sistema financiero de las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021, para agilizar el proceso de cálculo y de redacción, se usó el software Statistical Package for the Social Sciences 27 (SPSS 27).

GRÁFICO 24: RECUESTO DE VARIABLES X2,Y2

Recuento de X2 = Tipo de clasificación de riesgo en el sistema por Y2 = Acceso al financiamiento en el sistema financiero



Fuente: *Elaboración propia extraído del SPSS*

5.3.4 Hipótesis Específica (c)

Paso 1: Planteamos la hipótesis nula y su alternativa.

H₀: El nivel de ahorro de las personas no incide en la capacidad de pago del servicio de la deuda.

H₁: El nivel de ahorro de las personas si incide en la capacidad de pago del servicio de la deuda.

Paso 2: Elegimos el nivel de significancia $\alpha = 0.05$ y el estadístico de prueba Chi

cuadrado $X^2(\text{calculado}) = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(o_{ij} - e_{ij})^2}{e_{ij}}$ donde $r=5$ número de filas y $c=5$

número de columnas en la Tabla de contingencia, formada por las alternativas de respuestas de las variables, que en este caso resultan $4 \times 5 = 20$ celdas, escala Likert de 5 alternativas por cada variable.

Paso 3: Procesamiento de base de datos en el SPSS

Mediante el programa SPSS, procesamos la base de datos obtenidas a través de las encuestas realizadas, de esta manera obtenemos el resumen de procesamiento de casos y la tabla cruzada de datos.

TABLA 40: RESUMEN DE PROCESAMIENTO DE CASOS DE LA HIPOTESIS ESPECÍFICA (b)

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
X3 = Nivel de ahorros * Y3 = Capacidad de pago del servicio de la deuda	40	100,0%	0	0,0%	40	100,0%

Fuente: *Elaboración propia extraído del SPSS.*

**TABLA 41: TABLA CRUZADA
X3: NIVEL DE AHORROS * Y3: CAPACIDAD DE PAGO DEL SERVICIO DE LA DEUDA**

		Y3 = Capacidad de pago del servicio de la deuda				Total	
		CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPR E		
X3 = Nivel de ahorros	ALGUNAS VECES	Recuento	0	2	1	2	5
		Recuento esperado	,1	,8	,8	3,4	5,0
		Residuo	-,1	1,3	,3	-1,4	
	CASI SIEMPRE	Recuento	1	3	3	11	18
		Recuento esperado	,5	2,7	2,7	12,2	18,0
		Residuo	,6	,3	,3	-1,2	
	SIEMPRE	Recuento	0	1	2	14	17
		Recuento esperado	,4	2,6	2,6	11,5	17,0
		Residuo	-,4	-1,5	-,5	2,5	
	Total	Recuento	1	6	6	27	40
		Recuento esperado	1,0	6,0	6,0	27,0	40,0

Fuente: *Elaboración propia extraído del SPSS.*

Paso 4: Tabulamos los datos observados a partir de la tabla 39, de acuerdo al recuento de cada variable.

TABLA 42: VALORES OBSERVADOS - EL NIVEL DE AHORROS DE LAS PERSONAS SI INCIDE EN LA CAPACIDAD DE PAGO DEL SERVICIO DE LA DEUDA DE LAS PERSONAS NATURALES DEL DISTRITO DE SAN LUIS, 2020-2021.

EDUCACION FINANCIERA	COSTOS FINANCIEROS					TOTAL
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA	
SIEMPRE	14	2	1	0	0	17
CASI SIEMPRE	11	3	3	1	0	18
ALGUNAS VECES	2	1	2	0	0	5
CASI NUNCA	0	0	0	0	0	0
NUNCA	0	0	0	0	0	0
TOTAL	27	6	6	1	0	40

Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla anterior podemos observar que casi siempre y siempre los libros contables obligatorios inciden en el control y verificación de las obligaciones tributarias con un 88% de encuestados.

Asimismo, se logró identificar en esta tabla de contingencia que existen dos filas y una columna que tiene respuestas cero por lo que dejamos sin efecto para el cálculo, entonces en este caso la tabla se reduce con $(3-1) (4-1) = 6$ grados de libertad con un nivel de significancia, entonces se identifica en la Tabla de la Chi Cuadrada su valor teórico es $\chi^2 = 12.592$.

TABLA 43: VALORES ESPERADOS CALCULADOS A PARTIR DE LOS DATOS OBSERVADOS (Tabla 42)

EDUCACION FINANCIERA	COSTOS FINANCIEROS					TOTAL
	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNAS VECES	CASI NUNCA	NUNCA	
SIEMPRE	11,5	2,6	2,6	0,4	0	17
CASI SIEMPRE	12,2	2,7	2,7	0,5	0	18
ALGUNAS VECES	3,4	0,8	0,8	0,1	0	5
CASI NUNCA	0	0	0	0	0	0
NUNCA	0	0	0	0	0	0
TOTAL	27	6	6	1	0	40

Fuente: *Elaboración propia*

TABLA 44: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA (c) – CHI CUADRADO

	Valor	GL	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	5,741 ^a	6	,453
Razón de verosimilitud	5,804	6	,445
N de casos válidos	40		

a. 10 casillas (83,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,13.

Fuente: *Elaboración propia extraído del SPSS.*

Paso 5: Decisión.

Según el cálculo del Chi Cuadrado realizado, se observa que el valor teórico del Chi Cuadrado es mayor que su valor calculado:

$X^2_{(calculado)} = 5.741 < X^2_{(6,0.05)} = 12.592$, entonces el valor calculado cae en la región de aceptación. Dicho de otra manera, la hipótesis nula es rechazada.

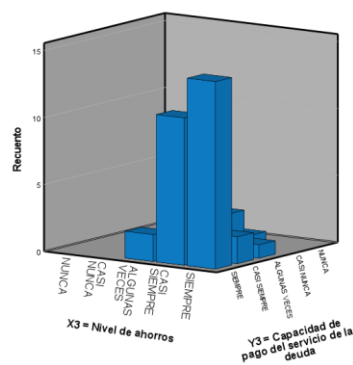
GRÁFICO 25: CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA (c)



Por ende, se concluye que se acepta la hipótesis nula H_0 y se rechaza la hipótesis alternativa H_1 , concluyendo el nivel de ahorros de las personas no incide en la capacidad de pago del servicio de la deuda de las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021, para agilizar el proceso de cálculo y de redacción, se usó el software Statistical Package for the Social Sciences 27 (SPSS 27).

GRÁFICO 26: RECUENTO DE VARIABLES X3, Y3

Recuento de X3 = Nivel de ahorros por Y3 = Capacidad de pago del servicio de la deuda



Fuente: *Elaboración propia extraído del SPSS.*

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Discusión

Después de aplicar los instrumentos correspondientes al presente trabajo de investigación: “LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN EL COSTO FINANCIERO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS NATURALES DEL DISTRITO DE SAN LUIS, 2020 - 2021; se encontraron los siguientes hallazgos.

- a. En opinión de los expertos encuestados las personas naturales desconocen el costo financiero de retirar dinero como disposición de tarjetas de crédito, y peor aún lo pagan en partes llegando a tener un costo financiero cerca del 80%, debido a la falta de conocimiento del costo del dinero y a que no prestan atención a las condiciones del crédito que están recibiendo.
- b. Un hallazgo importante es que los encuestados manifestaron que desconocen los beneficios de pagar al vencimiento el consumo total realizado con la tarjeta de crédito en el mes, pues les permite a las empresas construir un buen récord crediticio en el sistema financiero.
- c. Los encuestados manifestaron también que, debido a la falta de una educación financiera de muchas personas naturales, pagan con atraso los consumos de su tarjeta de crédito, generando documentos vencidos en el sistema financiero que después son reportados a las centrales de riesgo, y si esto se vuelve recurrente las instituciones financieras pueden bajar la clasificación de riesgo de estas personas lo que les ocasionará un incremento de las tasas de interés que el banco les cobra.
- d. En opinión de los profesionales encuestados las personas naturales que a pesar de generar algo de excedentes mensuales, lo depositan en cuenta de ahorros simples, debido a que desconocen que se puede rentabilizar con mayor

tasa si deposita sus excedentes a plazo fijo o los invierte en fondos mutuos, todo esto por desconocimiento de estas herramientas financieras.

- e. Los profesionales encuestados manifestaron que sería conveniente que en las Universidades se difundan capacitaciones sobre educación financiera para que los futuros profesionales puedan tomar decisiones de ahorro o inversión conociendo adecuadamente las reglas de juego y el contenido de los documentos que están suscribiendo; así mismo les permitirá hacer proyectos de negocios conociendo el costo del dinero que se utiliza.
- f. La mayoría de los profesionales encuestados afirmaron mayoritariamente que sería muy conveniente que la Bolsa de Valores dicte cursos cortos por televisión del estado, para que las personas sepan que las inversiones en la Bolsa son más rentables que invertir los excedentes en los bancos o en fondos mutuos.

6.2 Conclusiones

Habiendo tabulado toda la data del presente trabajo de investigación se plantea las siguientes conclusiones:

- a. El **conocimiento del valor del dinero** incide en la **forma de uso de la tarjeta de crédito**, debido a que el retiro de efectivo o pagos después del vencimiento tienen un alto costo financiero que puede llegar al 100%.

- b. El **tipo de clasificación de riesgo de los clientes en el sistema** incide en el **acceso al financiamiento en el sistema financiero**, debido a que personas naturales como clasificación de riesgo distinta a la clasificación normal, le puede significar pagar altos costos financieros.

- c. El **nivel de ahorro** de las personas incide en la **capacidad de pago del servicio de la deuda**, debido a que estas personas en caso de quedar sin empleo podrán usar sus ahorros para cumplir con el pago de servicio de la deuda.

Finalmente, la **educación financiera** influye en el **costo financiero** de las tarjetas de crédito de las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021, debido a que los clientes no siempre se informan de las condiciones crediticias y del total de los costos financieros que terminan pagando por el uso de la tarjeta de crédito.

6.3 Recomendaciones

Después de haber evaluado la contratación de hipótesis y las conclusiones se plantean las siguientes recomendaciones:

- a) Informar y recomendar a los clientes **conocer mejor el valor del dinero** para mejorar el **uso las tarjetas de crédito**, evitándoles incurrir en mayores costos financieros.
- b) Que las personas naturales revisen su **tipo de clasificación de riesgo en el sistema**, en el portal de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) y de encontrar atrasos en los pagos regularizar rápidamente la cuota vencida de manera que no afecte su **acceso al financiamiento en el sistema financiero**.
- c) Las personas naturales deben incrementar su **nivel de ahorro** de forma disciplinada y constante con la finalidad de cubrir imprevistos, en caso de quedarse sin empleo y poder cancelar el pago del **servicio de la deuda** en el sistema financiero, **mejorando su capacidad de pago**.

Finalmente, se recomienda a las personas naturales revisar los portales de la Superintendencia del Mercado de Valores (SMV), la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) donde se cursos virtuales de **educación financiera** con la finalidad de aprender todo lo relacionado al **costo financiero**. Las instituciones financieras deben enviar a las personas nuevas que solicitan tarjetas de crédito, video tutoriales de cómo usar adecuadamente las tarjetas de crédito.

FUENTES DE INFORMACION

Referencias Bibliográficas

Hill, N. (2016, 21 octubre). *Piense Y Hagase Rico* (4.^a ed.). Nirvana Libros, S.A. de C.V.

Kaufman, J. (2018, 16 mayo). *Tu propio MBA: Lo que se aprende en un MBA por el precio de un libro*. (2da edición). Penguin Random House Grupo Editorial.

Referencias Electrónicas

González, P., Macias, O., Rodríguez, I. y Rodríguez, C. (2012). Libro “Economía Para andar por Casa”. Obtenido de:
[file:///C:/Users/User/Downloads/Economia para andar por casa pdf.pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/Economia_para_andar_por_casa_pdf.pdf)

Hernández, G (2011). Libro “Educación Financiera Avanzada Partiendo Desde Cero”. Obtenida de: file:///C:/Users/User/Downloads/dlscib.com-pdf-educacion-financiera-avanzada-p-gregorio-hernandez-jimenez-dl_9d2f819862efaad6c7e4543349e8b5a5.pdf

Kiyosaki, R. (2004). Libro “Padre Rico Padre Pobre”. Obtenido de:
<https://www.unpa.edu.mx/~blopez/algunosLibros/Padre-Rico-Padre-Pobre.pdf>

López, J. y Sebastián, A. (2008). Libro “Gestión Bancaria”. Obtenido de:
https://www.joaquinlopezpascual.com/wp-content/themes/Avada-Child-Theme/libros/gestion-bancaria/gestion_bancaria_capitulo-01.pdf

Pita, L. (2012) Libro “Ten peor coche que tu vecino”. Obtenido de:
[file:///C:/Users/User/Downloads/ten-peor-coche-que-tu-vecino-luis-pitapdf%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/User/Downloads/ten-peor-coche-que-tu-vecino-luis-pitapdf%20(1).pdf)

Samsó, R. (2009). Libro. “El código del dinero”. Obtenido de:
<https://www.amazon.es/c%3%B3digo-del-dinero-conquista-financiera/dp/8497775767?asin=B01E5L1EAE&revisionId=e524f323&format=1&deph=1>

Saving Trust SA (2006). Libro “El dinero y el ahorro”. Obtenido de:
https://www.curriculumnacional.cl/614/articles-228259_recurso_pdf.pdf

Tyson, E. (2008). Libro. “Finanzas personales para Dummies”. Obtenido de:
<https://www.smv.gob.pe/Biblioteca/temp/catalogacion/LE000007.pdf>

Tesis

Callisaya, R. (2018). Tesis. “Educación de la inteligencia financiera para mejorar la administración económica personal”, Universidad Mayor de San Andrés. Obtenido de:
<https://repositorio.umsa.bo/xmlui/bitstream/handle/123456789/18000/TG-4178.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Carhuavilca, R. y Zegarra, S. (2021). Tesis. “La educación Financiera en los Socios de la Cooperativa de ahorro y Crédito La Florida de Chanchamayo del año 2020”, Universidad Peruana Los Andes. Obtenido de:
https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2734/T037_N%c2%b0%2072954316T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Eyzaguirre, W., Isasi, L. y Raicovi, L (2016). Tesis. “La educación financiera y la importancia de las finanzas personales en la educación superior de los jóvenes de 18-25 años en Lima Metropolitana”, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de:
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621349/Tesis%20final%20MBA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Silva, E. (2016). Tesis. “Educación Financiera en Chile, evidencia y recomendaciones”, Universidad de Chile. Obtenido de:
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/140193/Educaci%c3%b3n%20financiera%20en%20Chile%2c%20evidencia%20y%20recomendaciones.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Terán, E. (2021). Tesis. “La cultura financiera en estudiantes de un Centro de Estudios de Postgrado en San Luis de Potosí”, Universidad Autónoma de San Luis de Potosí. Obtenido de:
<https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/7663/Tesis.M.FCA.2022.Cultura.Ter%C3%A1n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yrigoin, K. y Chacon, O. (2019). Tesis. “Educación financiera y aplicación de un programa para mejorar las finanzas familiares de los padres del 5° año de secundaria de la IE Octavio Campos Otoleas”, Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Obtenido de:
http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2323/TL_ChaconMeo%c3%b1oOlga_YrigoinVeraKatya.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN EL COSTO FINANCIERO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS NATURALES DEL DISTRITO DE SAN LUIS, 2020 - 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>- Problema principal</p> <p>¿De qué manera la educación financiera influye en el costo financiero de las tarjetas de crédito de las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021?</p> <p>- Problemas específicos</p> <p>a: ¿En qué medida el conocimiento del valor del dinero incide en la forma de uso de la tarjeta de crédito?</p> <p>b: ¿De qué forma el tipo de clasificación de riesgo de los clientes en el sistema incide en el acceso al financiamiento en el sistema financiero?</p> <p>c: ¿De qué manera el nivel de ahorro de las personas incide en la capacidad de pago del servicio de la deuda?</p>	<p>- Objetivo principal</p> <p>Determinar si la educación financiera influye en el costo financiero de las tarjetas de crédito de las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021.</p> <p>- Objetivos específicos</p> <p>a: Analizar si el conocimiento del valor del dinero incide la forma de uso de la tarjeta de crédito.</p> <p>b: Evaluar si el tipo de clasificación de riesgo de los clientes en el sistema incide en el acceso al financiamiento en el sistema financiero.</p> <p>c: Validar si el nivel de ahorro de las personas incide en la capacidad de pago del servicio de la deuda.</p>	<p>- Hipótesis principal</p> <p>La educación financiera influye en el costo financiero de las tarjetas de crédito de las personas naturales del distrito de San Luis, 2020-2021.</p> <p>- Hipótesis específicas</p> <p>a: El conocimiento del valor del dinero incide en la forma de uso de la tarjeta de crédito.</p> <p>b: El tipo de clasificación de riesgo de los clientes en el sistema incide en el acceso al financiamiento en el sistema financiero.</p> <p>c: El nivel de ahorro de las personas incide en la capacidad de pago del servicio de la deuda.</p>	<p>-Variable Independiente</p> <p>X: EDUCACIÓN FINANCIERA</p> <p>Indicadores:</p> <p>x1: Conocimiento del valor del dinero.</p> <p>x2: Tipo de clasificación de riesgo de los clientes en el sistema.</p> <p>x3: Nivel de ahorro.</p> <p>-Variable Dependiente</p> <p>Y: COSTO FINANCIERO</p> <p>Indicadores:</p> <p>y1: La forma de uso de la tarjeta de crédito.</p> <p>y2: Acceso al financiamiento en el sistema financiero.</p> <p>y3: Capacidad de pago del servicio de la deuda.</p>	<p>Diseño Metodológico</p> <p>1. Tipo de investigación Investigación Aplicada nivel Descriptivo.</p> <p>2. Población La población estará conformada por 44 jefes de sucursal y de cuentas preferenciales del sector bancario.</p> <p>3. Muestra La muestra está conformada por 40 jefes de sucursal y de cuentas preferenciales del sector bancario.</p> <p>4. Técnicas de recolección de datos Métodos: Descriptivo, estadístico, análisis - síntesis, entre otros. Técnica: La encuesta.</p> <p>5. Técnicas para el procesamiento de la Información: Técnica de Estadística Descriptiva.: Tablas, frecuencias, gráficos e interpretación. Técnica de Estadística Inferencial: Procesamiento y análisis de datos recolectados con el Statistical Package for the Social Sciences, edición SPSS Statistics 25.</p>

ANEXO 2: ENCUESTA

INSTRUCCIONES:

La presente tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada: “**LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN EL COSTOFINANCIERO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO DE LAS PERSONAS NATURALES DEL DISTRITO DE SAN LUIS, 2020 - 2021**”, la misma que está compuesta por un conjunto de preguntas, donde luego de leer dicha interrogante debe elegir la alternativa que considere correcta, marcando para tal fin con un aspa (X). Se le recuerda, que esta técnica es anónima, se agradece su participación.

Variable Independiente (X): Educación Financiera

X1:

X1.1 ¿En su opinión el **retiro del efectivo de la línea de crédito** debe ser utilizado solo para emergencias por su alto costo financiero?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

X1.2 ¿Cree usted que las personas naturales deben realizar **puntualmente el pago del uso de las tarjetas de crédito** para evitar costos financieros adicionales?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

X2: Tipo de clasificación de riesgo en el sistema

X2.1 ¿Considera usted que las personas naturales deben tratar de mantener una **clasificación de riesgo normal** en el sistema financiero para conseguir tasas de

interés más competitivas?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

X2.2 ¿En su opinión las personas naturales con **clasificación de riesgo con problemas potenciales** en el sistema financiero pueden tener limitaciones para conseguir nuevos créditos?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

X3: Nivel de ahorros

X3.1 ¿Cree usted que la alternativa de **ahorros en depósitos a plazo** es conveniente para los excedentes de efectivo de las personas naturales?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

X3.2 ¿En su opinión las **inversiones de excedentes en fondos mutuos** generan rentabilidad adecuada para las personas naturales?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

X: Educación Financiera

X. ¿En su opinión las instituciones educativas superior y/o técnica deben incorporar en

sus mallas curriculares cursos de **Educación Financiera**?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

Variable Dependiente (Y): Costo Financiero

Y1: Tipo de uso de la tarjeta de crédito

Y1.1 ¿Cree usted que la mayoría de las personas naturales conocen la importancia de la **tasa de costo efectiva anual** en sus solicitudes de crédito a las instituciones financieras?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

Y1.2 ¿En opinión usted recomendaría a las personas naturales con deudas en diferentes instituciones financieras la alternativa de **consolidación de deuda**?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

Y2: Acceso al financiamiento en el sistema financiero

Y2.1 ¿Cree usted que las instituciones financieras realizan **ampliación de líneas de crédito** a las personas naturales con puntualidad en los pagos de sus créditos?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

Y2.2 ¿En su opinión las instituciones financieras ofrecen **nuevos productos financieros** a las personas naturales que aumentan sus ingresos y a la vez son bancarizados?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

Y3: Capacidad de pago del servicio de la deuda

Y3.1 ¿Considera usted que las personas naturales deben realizar el **pago total del mes del uso de la tarjeta de crédito?**

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

Y3.2 ¿Considera usted que al realizar el **pago mínimo de la tarjeta de crédito** conlleva a que las personas naturales incurran en Altos costos financieros?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

Y: Costo Financiero

Y. ¿En su opinión las personas naturales conocen los conceptos que componen el **costo financiero** de un crédito bancario?

- a) Siempre ()
- b) Casi siempre ()
- c) Algunas veces ()
- d) Casi nunca ()
- e) Nunca ()

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	
1	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	66
2	5	5	5	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	4	64
3	5	5	5	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	3	56
4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	4	65
5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	61
6	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	64
7	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	2	4	5	5	61
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	60
9	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	5	5	60
10	3	5	3	3	4	4	5	2	4	4	3	5	5	3	53
11	4	5	5	4	4	4	5	2	4	5	4	5	5	5	61
12	2	5	5	2	4	4	4	1	5	2	4	1	2	3	44
13	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	3	64
14	4	5	5	5	2	3	5	2	1	3	3	3	3	3	47
15	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	66
16	5	4	5	4	4	5	4	2	3	5	4	3	4	2	54
17	2	5	4	3	4	4	5	2	3	3	5	4	5	2	51
18	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	5	5	5	65
19	4	3	5	4	3	3	3	2	4	3	4	5	3	2	48
20	5	5	5	4	4	4	5	2	3	5	4	5	4	3	58
21	2	2	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	2	2	41
22	5	5	3	5	4	4	5	2	1	4	5	2	3	2	50
23	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	2	5	66
24	2	5	5	4	4	2	2	4	5	4	3	5	5	3	53
25	5	5	5	5	5	2	5	2	3	5	4	5	5	5	61
26	2	2	5	4	4	3	5	2	3	4	3	5	2	4	48
27	4	4	2	3	4	4	2	2	1	3	5	3	5	2	44
28	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	3	62
29	4	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	5	58
30	3	5	3	4	2	4	5	2	3	3	4	2	3	4	47
31	5	5	5	4	5	4	5	2	4	5	4	5	5	4	62
32	3	5	5	3	4	4	3	2	3	5	5	3	2	3	50
33	5	5	5	5	5	4	5	2	3	4	3	3	3	2	54
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	70
35	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5	4	62
36	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	45
37	4	4	5	5	5	4	5	1	5	5	4	5	5	5	62
38	4	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5	5	4	61
39	3	5	5	4	5	5	5	2	4	4	4	4	5	3	58
40	5	5	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	4	5	65
VARIANZA	1.096794872	0.656410256	0.609615385	0.676282051	0.640384615	0.640384615	0.819871795	1.292307692	1.281410256	0.728205128	0.574358974	1.096794872	1.255769231	1.207692308	

12.57628205

57.3275641

0.840672181

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$