

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



Una Institución Adventista

**Educación financiera y endeudamiento por uso de las tarjetas de
crédito de los clientes de Plaza vea**

Tesis para obtener el Título Profesional de Contador Público

Autor:

Nita Alvarez Avad
Cecilia Braiz Panduro

Asesor:

Dr. CPC Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz

Tarapoto, diciembre de 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De la Cruz, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Contabilidad y Gestión Tributaria, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“Educación Financiera y endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de plaza vea”** constituye la memoria que presenta el (la) / los Bachiller(es) Nita Alvarez Avad y Cecilia Braiz Panduro para obtener el título de Profesional de Contador Público, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Tarapoto, a los 27 días del mes de Junio del año 2022.



Dr. CPC. Avelino Sebastián Villafuerte de la Cruz
Contador Público Colegiado - CM 1086
Docente Categoría Principal

Avelino Sebastián Villafuerte De la Cruz

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En san Martín, Tarapoto, Morales, a los 07 día(s) del mes de diciembre del año 2021 siendo las 09:30 horas se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión campus Tarapoto, bajo la dirección del (de la) Presidente(a): Dr. Christian Daniel Vallejos Angulo, el (la) secretario(a): Dr. Juan Félix Quispe Gonzales, y los demás miembros, Mtro. Edison Eli Luna Risco, Mtro. Manuel Amasifuen Reategui, y el asesor(a): Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De La Cruz con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado:

"Educación financiera y endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea"

de los (las) bachiller (es): a) Nita Alvarez Avad b) Cecilia Braiz Panduro c)..... Conducente a la obtención del título profesional de:

Contador Público

El presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (a la) / a (los) (las) candidato (a)/s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancias escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Bachiller (a): Nita Alvarez Avad

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B	Muy Bueno	Sobresaliente

Bachiller (b): Cecilia Braiz Panduro

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B	Muy Bueno	Sobresaliente

Bachiller (c):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	

Finalmente, el Presidente del jurado invito al (a la) / (los) (las) candidato (a)/s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

.....
Presidente/a


.....
Secretario/a

.....
Asesor

.....
Miembro

.....
Miembro

.....
Bachiller (a)

.....
Bachiller (b)

.....
Bachiller (c)

RESUMEN

La investigación "Educación financiera y endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza vea" tuvo como propósito determinar la relación entre la educación financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea. Investigación correlacional con diseño no experimental de corte transversal de enfoque cuantitativo, conformada por 306 clientes a quienes se les aplicó un cuestionario. La conclusión fue: El nivel de educación financiera de los clientes de Plaza Vea es bajo en un 48%, medio en un 39% y alto en un 13%; el nivel de endeudamiento de los clientes es bajo en un 17%, medio en un 31% y alto en un 52%, la relación entre las dimensiones de la educación financiera y el endeudamiento es significativa debido a que la significancia fue 0,005, 0,005, 0,015 y 0,001 con un nivel de correlación de Rho Spearman de 0,159; 0,159; 0,102 y 0,184. La relación entre la educación financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea es significativa porque la significancia alcanzada fue 0,017 con un nivel de correlación de ,136 (correlación positiva muy baja).

Palabras clave: Educación financiera, endeudamiento, tarjetas de crédito.

ABSTRACT

The purpose of the research "Financial education and credit card indebtedness of Plaza Vea customers" was to determine the relationship between financial education and credit card indebtedness of Plaza Vea customers. Correlational research with a non-experimental cross-sectional design with a quantitative approach, made up of 306 customers to whom a questionnaire was applied. The conclusion was: The level of financial education of Plaza Vea customers is low in 48%, medium in 39% and high in 13%; the level of indebtedness of customers is low in 17%, medium in 31% and high in 52%, the relationship between the dimensions of financial education and indebtedness is significant because the significance was 0.005, 0.005, 0.015 and 0.001 with a Rho Spearman correlation level of 0.159, 0.159, 0.102 and 0.184. The relationship between financial education and credit card indebtedness of Plaza Vea customers is significant because the significance reached was 0.017 with a correlation level of .136 (very low positive correlation).

Keywords: Financial education, indebtedness, credit cards.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la mayoría de las personas cuentan con líneas crediticias otorgadas mediante tarjetas de crédito por parte de las entidades bancarias, por tal motivo, es fundamental que los usuarios actúen con responsabilidad en cada una de las obligaciones financieras vinculadas a las mismas, priorizando necesidades básicas y que los gastos no superen el monto de sus ingresos mensuales, ni mucho menos ponga en riesgo la seguridad y bienestar de un grupo familiar (González, 2020). No obstante, Bapat (2019) indica que los usuarios que poseen un bajo nivel de educación financiera son los jóvenes y adultos, por cuanto carecen de conocimientos y escasa habilidad para planificar sus gastos. Los países con niveles altos de educación financiera son Canadá, Australia, Noruega, Dinamarca, Finlandia, Alemania, los Países bajos, Israel, Reino Unido y Suecia, pues el 65% muestran un alto nivel de conocimiento y responsabilidad financiera, sin embargo, en el sur de Asia el nivel es bajo, porque los usuarios no muestran responsabilidad en el cumplimiento de pago de tarjetas (Silva y Vargas, 2020).

En América Latina, Chile presenta un nivel medio de educación financiera, por cuanto el 69,7% adquiere líneas de crédito, carecen de conocimientos financieros y no muestran responsabilidad en el cumplimiento de sus obligaciones, acrecentando el nivel de endeudamiento

(Cornejo-Saavedra et al., 2017). Del mismo modo, el país con un alto nivel de endeudamiento es México, muchos hogares mexicanos vienen cayendo en el sobreendeudamiento a consecuencia del consumo excesivo de tarjetas de crédito utilizadas en gastos innecesarios, estos acontecimientos se incrementaron excesivamente durante la pandemia, debido a la falta de ingresos por la paralización de las actividades económicas y comerciales ante la emergencia sanitaria, (Ceballos-Mina y Santiago-Ayala, 2019).

En el Perú, los resultados de la prueba PISA 2015 revelaron que el 51% de los ciudadanos muestran un nivel excesivamente básico de competencias y habilidades financieras ubicándose en el puesto 14 de los países que cuentan con un bajo nivel, debido a que los usuarios de las entidades financieras carecían de conocimiento financiero, donde no hacían uso responsable de las tarjetas convirtiéndose en riesgo financiero porque no lograban tener la capacidad para afrontar dichos pagos, generando un nivel de endeudamiento alto. En Lima, la deuda por usuario de las entidades bancarias se quintuplicó entre los años 2001 y 2017, el 80% de los peruanos efectúan gastos que exceden sus ingresos mensuales, identificando además que el 29% de las familias realizan pagos mensuales por el uso de tarjetas de crédito cuyas cuotas superan el 30% de sus ingresos percibidos. (Rodríguez et al., 2020).

En un contexto local, el estudio se centra en la empresa Plaza Vea de la ciudad de Morales Provincia de San Martín, supermercado dedicado a la venta de productos perecibles y no perecibles de diferentes marcas, el mismo que fue inaugurado en diciembre del 2018, llegando a captar una gran cantidad de afluyentes durante dichos periodos. Con la apertura de dicho supermercado la empresa en convenio con la Financiera Oh! brindaron a un sin número de clientes líneas de crédito a través de la Tarjeta Oh!, sin embargo, con el transcurrir de los años se ha ido evidenciando un alto nivel de endeudamiento por parte de los usuarios a causa de una escasa educación financiera, pues la gran mayoría de los clientes hacían uso de sus tarjetas de crédito de forma desmedida efectuando gastos innecesarios sin tener en consideración de que les podría generar un riesgo financiero al no poder cumplir con el pago de sus cuotas elevadas por los intereses generados, por tal motivo el presente estudio tiene como finalidad determinar la relación entre la educación financiera y el endeudamiento por el uso de las tarjetas de crédito.

De acuerdo con la problemática evidenciada, el problema general del estudio fue: ¿Cuál es la relación entre la educación financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea? Los problemas específicos son: a) ¿Cuál es la relación entre las habilidades financieras y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea? b) ¿Cuál es la relación entre los procesos de evaluación financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea?, c) ¿Cuál es la relación entre las actitudes financieras y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea? d) ¿Cuál es la relación entre la conciencia financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea?

Asimismo, el objetivo general del estudio fue: Determinar la relación entre la educación financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea. Cuyos objetivos específicos son: a) Establecer la relación entre las habilidades financieras y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea. b) Establecer la relación entre los procesos de evaluación financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea. c) Establecer la relación entre las actitudes financieras y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea. d) Establecer la relación entre la conciencia financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea.

La hipótesis general que responde al problema es: Existe relación significativa entre la educación financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea. Las hipótesis específicas son: H1: Existe relación significativa entre las habilidades financieras y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea. H2: Existe

relación significativa entre los procesos de evaluación financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea. H3: Existe relación significativa entre las actitudes financieras y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Ve. H4: Existe relación significativa entre la conciencia financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Ve.

2 FUNDAMENTO TEÓRICO

Según los antecedentes Internacionales, Rivera y Bernal (2018), "*La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de Mi Banco en México*". Planteó como objetivo conocer la relación entre los temas abordados. Conclusión: El nivel de educación financiera es bajo en un (46,2%) por cuanto carecen de conocimientos financieros básicos en lo que respecta al uso responsable de un crédito, el nivel de endeudamiento fue alto en un (63,3%) revelando de este modo que los clientes presentan problemas y dificultades para poder cumplir con el pago de la deuda generada. Por ello, ambos temas se relacionan significativamente, por cuanto la prueba estadística Rho de Spearman reveló un nivel de significancia bilateral cuyo p-valor=0.001, con un coeficiente de correlación de 0,781.

Meneses y Quispe (2018), "*Educación financiera y nivel de endeudamiento de los colaboradores de la Universidad Autónoma de Ica, 2018*". Propuso conocer el grado de relación que existe entre los temas estudiados. Conclusión: El nivel de educación financiera es alto en un 52% porque los colaboradores planifican y toman decisiones responsables en cuanto a la accesibilidad de un crédito financiero, por tal razón se confirmó que el nivel de endeudamiento es bajo en un 61% porque sus ingresos no logran alcanzar para ser ahorrados pero sí para poder cumplir con el pago de su deuda, por ello, existe relación significativa entre los temas con un coeficiente de correlación de Spearman de p-valor=0.000, y un nivel de correlación de (0.909), revelando una correlación positiva muy alta.

Gabriel et al. (2021), "*Educación financiera, gestión financiera en usuarios de entidades bancarias de la provincia de San Martín*". Planteó como objetivo principal determinar la relación entre ambos temas estudiados. Conclusión: El 50,68% de los usuarios presentan un nivel medio de educación financiera, pues, la mayoría de los usuarios desconocen y no tienen habilidad para poder afrontar con responsabilidad las líneas de crédito, generando que el nivel de endeudamiento sea alto en un 58%, por tanto, existe relación significativa entre los temas abordados, puesto que la prueba estadística Rho de Spearman alcanzó un nivel de significancia cuyo p-valor=0.001, asimismo el valor R=0.779 (correlación positiva alta).

La investigación cuenta con el sustento teórico, para la educación financiera, Aceituno (2018), menciona que implica el desarrollo de una serie de competencias, capacidades, destrezas y/o habilidades por parte de las personas con la finalidad de garantizar su propio bienestar financiero. Saldarriaga (2020), alude que son actitudes propias que desarrollan las personas en cuanto a la administración de recursos financieros, estableciendo estrategias asertivas que les permita una correcta planeación de sus finanzas, usar de forma responsable cualquier tipo de producto financiero y evitar caer en riesgos financieros. Benites (2019), fundamenta que es el desarrollo de estrategias asertivas en lo que respecta a la administración de los recursos financieros evitando con ello que cualquier usuario de una entidad financiera pueda caer en decisiones equívocas que le puedan provocar riesgos financieros. Wagner (2019), infiere que es aquella capacidad de conciencia y responsabilidad financiera que desarrollan las personas con la finalidad de evitar tener posibles riesgos.

En cuanto a los objetivos; Apaza y Barrantes (2020), señalan que velan por la administración eficiente de los recursos económicos, evita riesgos financieros, mantiene un historial crediticio aceptable y positivo, evitar el incremento de las deudas financieras, poder recurrir de manera inmediata a cualquier tipo de productos financiero. Céspedes (2017), establecer medidas

asertivas en cuanto a la planificación eficiente de la administración de recursos, garantizando evitar riesgos financieros por el incremento de los intereses originados.

Con respecto a la importancia, Araujo et al. (2019), mencionan que es importante que toda persona cuente con un alto nivel de educación financiera porque le permitirá tomar decisiones asertivas y eficaces en lo concerniente a la administración de sus ingresos diarios.

Para evaluar la variable educación financiera se consideró el sustento teórico de Saldarriaga (2020), quien manifestó que es fundamental tener en cuenta cada una de las siguientes dimensiones: Habilidades financieras, capacidad que muestra una persona para poder recabar información necesaria con respecto a los diferentes temas financieros, tales como los mecanismos de ahorros, acciones para la administración de finanzas personales, planificación de los presupuestos, medios de pago y tasas de intereses que son aplicables por cada producto financiero. Indicadores: Conocimiento financiero: Acciones, mecanismos y/o estrategias que emplea una persona para la toma de decisiones que le garantice la administración de los recursos financieros. Evaluación de los productos financieros: Evaluación de los productos que brindan las entidades financieras a fin de que sean usados de forma responsable.

Procesos de evaluación financiera, Saldarriaga (2020), conjunto de actividades que deben desarrollar las personas a fin de velar por la evaluación efectiva de las decisiones que se toman en cuanto al análisis de recursos financieros evitando el sobreendeudamiento. Indicadores: Recopilación de la información financiera: Recopilación en la adquisición de los productos financieros, logrando conocer beneficios, ventajas y obligaciones que tienen que asumir tras la adquisición del producto financiero. Evaluación de los problemas financieros: Los usuarios deberán evaluar los riesgos financieros a causa del incumplimiento de las obligaciones.

Actitudes financieras, Saldarriaga (2020), son las expectativas que muestran las personas en base a los motivos sobre el uso de las líneas de crédito. Indicadores: Motivación por el uso de las líneas de crédito: Grado de impulso que pueda tener una persona por hacer uso de las líneas de crédito. Deseo de planificar sus gastos: Grado de intencionalidad que tiene una persona para planificar gastos necesarios y específicos.

Conciencia financiera, Saldarriaga (2020), nivel de cultura financiera que tiene una persona, el cual le permita analizar el comportamiento de la interacción económica y los riesgos que puedan generar a causa de las malas decisiones. Indicadores: Experiencias sobre el uso de productos financieros: Nivel de experiencia y conocimiento que tiene una persona con respecto al uso de los productos financieros. Responsabilidad financiera: Grado sensatez, compromiso y responsabilidad que tiene un individuo con respecto a las obligaciones por el uso de las líneas de crédito.

En la variable endeudamiento, Peñaloza et al. (2019), es aquella capacidad que tiene una persona para poder afrontar con responsabilidad deudas contraídas por el uso de una determinada línea de crédito. Ayón-Ponce et al. (2020), afirma que es el vínculo contrayente entre una persona y una determinada entidad, el mismo que es generado a partir del uso de una línea de crédito. Cruzado et al. (2020), son obligaciones de pago que tiene una persona en favor de un tercero y compromisos de pago atribuibles por el uso de tarjetas crediticias.

Las desventajas como indica Periche-Delgado et al. (2020), son deudas contraídas por el uso de productos financieros, siendo uno de los tipos de endeudamiento que más riesgos financieros generado por el incumplimiento del pago de las deudas, dado que son las que más intereses altos produce por cada compra realizada, por tal razón, las personas que carecen de educación financiera tienden a caer en endeudamiento, mostrándose como una desventaja. Ayón-Ponce et al. (2020), señala que es el desconocimiento de los temas financieros da origen a que muchas personas continúen endeudándose por el uso irracional de las tarjetas de crédito, pues la escasa cultura y conciencia financiera no les permite acrecentar sus ahorros.

En cuanto a los determinantes de endeudamiento, Bermeo-Giraldo et al. (2019), las principales falencias y causantes de niveles altos de endeudamiento son las siguientes: Prácticas

inadecuadas, es el uso irracional e inconsciente de las tarjetas crédito, comportamiento de los asesores de crédito, donde los asesores de crédito a fin de ganar comisiones por la colocación de tarjetas de crédito no brindan la información necesaria a los clientes y falta de información: es el desconocimiento en cuanto al uso de las tarjetas de crédito.

Con la finalidad de evaluar el nivel de endeudamiento se consideró el sustento teórico de Peñaloza et al. (2019), quienes aluden que los principales factores del nivel de endeudamiento son los siguientes: Factores culturales y sociales, Peñaloza et al. (2019), representan una opción decisiva en la explicación de la evolución pensamiento, sin embargo, ellos no actúan en bloque ni de modo unilateral e independientemente de los factores biológicos e individuales, asimismo se encuentran vinculados con aspectos de una comunidad o sociedad donde las personas crecen, dentro de la familia, país, amigos e influyen directamente en la personalidad. Indicadores: Hábitos de consumo; comportamiento y costumbres del consumidor sobre el uso de sus tarjetas de crédito. Relacionado a las preferencias que tienen al adquirir un producto y/o servicio. Prácticas crediticias: El comportamiento arriesgado está instalado en la forma de vida, quienes tienen un alto nivel de tolerancia para asumir deudas. El tener comprometido un porcentaje de sus ingresos mensuales para repagar sus préstamos no les genera angustia.

Nivel de deuda, Peñaloza et al. (2019), aluden que está vinculado con el incremento desproporcionado de los gastos en los hogares que trae consecuencias graves en el progreso de las familias, pues son los que sufren cargas financieras, gozan de menor cabida para hacer frente a permutaciones no esperados y, en consecuencia, sufren en caer en situación de impago. Indicadores: Morosidad; el retraso en el pago, las cuales fueron contraídas al adquirir una tarjeta de crédito ocasiona problemas con la credibilidad en el sistema financiero. Deuda impaga; obligaciones que no han sido pagadas a la fecha por diversos, no permite que los clientes adquieran servicios o descuentos.

Debilidad financiera, Peñaloza et al. (2019), indica que la falta de una proyección financiera produce que las personas se endeuden de manera irresponsable debido a que no llevan control de sus gastos, ello a causa de la inexistencia de una cultura de ahorro y todo se ve a corto plazo forjando que los ingresos que se generan no duren lo suficiente. Indicadores: Oferta crediticia; el exceso de oferta y esquema de colocaciones de créditos agresivos que se está dando en el país, cabe señalar que se ofrecen y se otorga productos y/o servicios que no corresponden a las expectativas o necesidades de las personas. Riesgo financiero: Probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras y que perjudique a los clientes.

3 PROCEDIMIENTOS METODOLOGICOS

La investigación es de enfoque **cuantitativo**, por cuanto se construye y demuestra fundamentación teórica y práctica mediante la explicación y predicción de relaciones simples entre los temas de investigación (Ñaupas et al., 2018).

Su alcance es **descriptivo-correlacional**, porque da a conocer y especificar las propiedades, características, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, asimismo, conocer la relación entre las variables y el grado de asociación entre las mismas (Ñaupas et al., 2018).

El diseño es **no experimental de corte transversal**, porque permitió describir relaciones, factores o variables que generan situaciones problemáticas en función a su contexto real, asimismo es de corte transversal porque los datos fueron recopilados en un periodo de tiempo o momento dado sobre una población muestra o subconjunto predefinido (Carrasco, 2019).

En el desarrollo del estudio, se utilizaron libros físicos y electrónicos, internet. Además, fue necesario aplicar el método descriptivo para dar a conocer el estado de cada tema de estudio.

Asimismo, el diseño muestral de la investigación es probabilístico, Arbaiza (2019), explica que un muestreo probabilístico es debido a la amplitud de la población, el mismo que permitió determinar la cantidad de elementos considerados como muestra. Se considero una población de 1800 clientes, y mediante la fórmula probabilística la muestra obtenida fue 306 clientes que realizaron compras con tarjeta de crédito en Plaza Veá.

La técnica aplicada para la recopilación de datos fue la encuesta, cuyo instrumento aplicado fue el cuestionario que permitieron dar respuesta a cada propósito de la investigación. Se precisa que el cuestionario que evaluó la variable educación financiera estuvo compuesta por 15 interrogantes que fueron elaboradas en función a las dimensiones (habilidades financieras, procesos de evaluación financiera, actitudes financieras y conciencia financiera), asimismo para recopilar datos en cuanto a la variable endeudamiento el instrumento estuvo conformado por 15 interrogantes cuyas interrogantes se elaboraron en función a sus dimensiones (factores culturales y sociales, nivel de deuda y debilidad financiera), cabe precisar que las respuestas de ambos instrumentos fueron establecidas en función a la escala de Likert, es decir, Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5). Para las escalas de medición de las variables se ha considerado lo siguientes: Bajo (de 15 a 34), Medio (de 35 a 54) y Alto (55 de 75).

Por otro lado, los instrumentos fueron validados y confiabilizados bajo el juicio crítico de expertos y especialistas en el tema, los mismos que dieron credibilidad, viabilidad y la aprobación respectiva para proceder a ser aplicados a la muestra objeto de estudio.

Se aplicaron los siguientes principios éticos de la investigación: Beneficencia, puesto que se ha pretendido proporcionar una serie de recomendaciones a los que conformaron la muestra y a la población en general sobre el uso de tarjetas de crédito, por medio del planteamiento de acciones correctivas. No maleficencia, puesto que no se buscó ocasionar daños de forma directa e indirecta a las personas que participaron en el proceso de investigación ni afectar a los clientes y población en general. Autonomía, dado que se ha respetado la intención y voluntad propia de las personas de participar en el proceso investigativo. Asimismo, se empleó las Normas Apa 7^a edición con el propósito de efectuar las citaciones y referenciar correctamente la información extraída de los libros, artículos, tesis y demás información empleada.

Según los procedimientos, en primera instancia, se efectuó la recopilación de datos concernientes a las variables en estudio a través de la aplicación de instrumentos validados a través del juicio crítico de expertos. Posterior a ello, se presentó la información de forma clara, coherente y concisa por medio de figuras y tablas a través del uso del programa Excel, permitiendo su comprensibilidad. Seguidamente, a través de las evidencias se pudo contrastar la hipótesis. Por último, se plantearon las recomendaciones correspondientes que darán posibles soluciones a la problemática presentada.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

4.1.1 Resultados descriptivos.

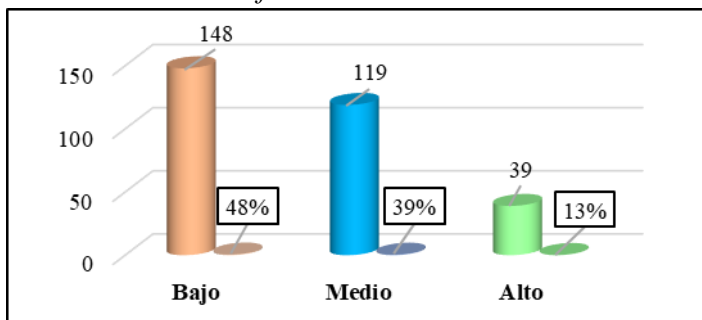
Tabla 1.

Nivel de educación financiera.

Escala de variable	Rango		Clientes	%
Bajo	15	34	148	48%
Medio	35	54	119	39%
Alto	55	75	39	13%
Total:			306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra

Figura 1
Nivel de educación financiera.



Fuente: Elaboración propia.

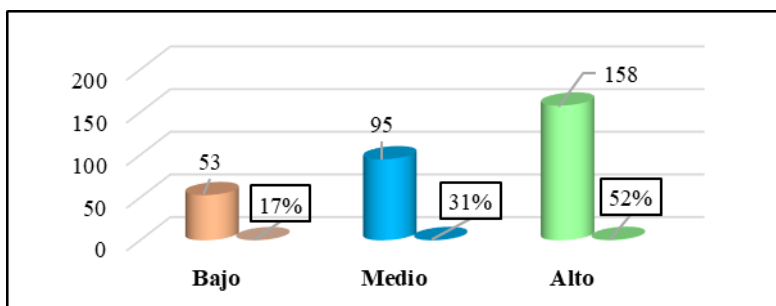
Tal y como se puede evidenciar en la tabla 1 y figura 1, el nivel de educación financiera en cuanto al uso de tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea es bajo en un 48% (148 clientes), medio en un 39% (119 clientes) y alto en un 13% (39 clientes). Los resultados son a causa de que los clientes solicitan una tarjeta de crédito sin conocer las tasas de interés, comisiones, tampoco analizan las posibilidades de pago de dichas tarjetas. Asimismo, el proceso de evaluación lo llevan a cabo de manera acelerada, donde se exceden en compras y no miden la capacidad de pago mensual. También, los clientes no planifican sus egresos periódicamente y no toman conciencia del uso responsable de los productos crediticios. Para terminar, no efectúan un registro de deudas conllevando al incumplimiento de pagos de las tarjetas.

Tabla 2.
Nivel de endeudamiento.

Escala de variable	Rango	Clientes	%
Bajo	15 34	53	17%
Medio	35 54	95	31%
Alto	55 75	158	52%
Total:		306	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a la muestra

Figura 2
Nivel de endeudamiento.



Fuente: Elaboración propia.

Como indica la tabla 2 y figura 2, el nivel de endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea es bajo en un 17% (53 clientes), medio en un 31% (95 clientes) y alto en un 52% (158 clientes). Dichos resultados se deben a que los clientes hacen retiros en efectivo de las tarjetas de crédito, realizan compras por montos elevados, descuidan de sus finanzas e incrementan sus deudas en el sistema financiero, los ingresos mensuales percibidos por los clientes no le permiten efectuar el pago de las deudas contraídas, desconocen de las penalidades aplicables a las tarjetas. También, los clientes poseen inestabilidad económica, lo cual los conlleva a aceptar las tarjetas crédito ofertadas por el banco, algunas veces el banco les amplía la línea de

crédito, los pagos de la tarjeta lo realizan en más de una cuota, donde el banco les aplica intereses sumamente altos.

4.1.2 Establecer la relación entre las habilidades financieras y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Veá.

Tabla 3.

Relación entre las habilidades financieras y el endeudamiento.

Endeudamiento	Habilidades financieras
Rho de Spearman	,159
p - valor	0,005
N°	306

Fuente: SPSS 27.

En la tabla 3 se observa la relación entre las habilidades financieras y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Veá, donde se infiere que existe relación, por cuanto la significancia fue 0,005 y un coeficiente de correlación de ,159 (correlación baja).

4.1.3 Establecer la relación entre los procesos de evaluación financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Veá.

Tabla 4.

Relación entre los procesos de evaluación financiera y el endeudamiento.

Endeudamiento	Procesos de evaluación financiera
Rho de Spearman	,159
p - valor	0,005
N°	306

Fuente: SPSS 27.

La tabla 4 indica que existe relación entre los procesos de evaluación financiera y el endeudamiento con una significancia bilateral de 0,015 con un coeficiente de correlación de ,159 (correlación positiva muy baja).

4.1.4 Establecer la relación entre las actitudes financieras y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Veá.

Tabla 5.

Relación entre las actitudes financieras y el endeudamiento.

Endeudamiento	Actitudes financieras
Rho de Spearman	,102
p - valor	0,015
N°	306

Fuente: SPSS 27.

En la tabla 5 se evidencia que existe relación entre las actitudes financieras y el endeudamiento con una significancia bilateral de 0,015 y un coeficiente de correlación de ,102 (correlación positiva muy baja).

4.1.5 Establecer la relación entre la conciencia financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Veá.

Tabla 6.

Relación entre la conciencia financiera y el endeudamiento.

Endeudamiento	Conciencia financiera
Rho de Spearman	,184
p - valor	0,001
N°	306

Fuente: SPSS 27.

En la tabla 6 se aprecia la relación entre la conciencia financiera y el endeudamiento con una significancia bilateral de 0,001, asimismo, el nivel de correlación es de 0,184, siendo una correlación positiva muy baja.

4.1.6 Determinar la relación entre la educación financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Veá.

Tabla 7.

Prueba de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Educación financiera	,281	306	,000
Endeudamiento	,168	306	,000

Fuente: SPSS 27.

Como indica la tabla 7, la prueba de Kolmogorov Smirnov (para muestras superiores a 50 individuos) no presenta una distribución normal, debido a que la significancia obtenida para la educación financiera y endeudamiento es de 0.000, por tal razón, se procede a utilizar la prueba no paramétrica de Rho Spearman para la determinación de la relación entre los temas de estudio.

Tabla 8.

Relación entre la educación financiera y el endeudamiento.

			Educación financiera	Endeudamiento
Rho de Spearman	Educación financiera	Coefficiente de correlación	1,000	,136*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	306	306
	Endeudamiento	Coefficiente de correlación	,136*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	306	306

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Tal y como se evidencia en la tabla 8, existe relación entre la educación financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Veá, porque la significancia alcanzada fue 0,017 con un nivel de correlación de ,136 (correlación positiva muy baja) por ello, se acepta la hipótesis que señala: Existe relación significativa entre la educación financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Veá, en efecto, los resultados indican que, los clientes al tener una educación financiera baja, ocasiona que

su endeudamiento por el uso de las tarjetas de crédito se incrementa y queda con malos antecedentes en el sistema financiero.

4.2 Discusión

Para dar respuesta a cada uno de los resultados, se aplicaron cuestionarios a los 306 clientes que realizaron compras con tarjeta de crédito en Plaza Veá, los cuales se exponen en las siguientes líneas:

El nivel de educación financiera por el uso de tarjetas de crédito por parte los clientes de Plaza Veá es bajo en un 48%, medio en un 39% y alto en un 13%, debido a que las solicitudes de las tarjetas se efectúan sin conocer las tasas de interés, comisiones, tampoco analizan las posibilidades de pago, el proceso de evaluación lo llevan a cabo de manera acelerada, existe exceso en compras y no miden la capacidad de pago mensual, los clientes no planifican sus egresos periódicamente y no toman conciencia del uso responsable de los productos crediticios. Estos resultados guardan relación con la investigación que fue realizada por Rivera y Bernal (2018) quienes estudiaron a un grupo de clientes de un banco en México y obtuvieron que el grado de educación financiera es bajo en un 46.2% porque tienen desconocimiento sobre temas financieros básicos relacionados al uso adecuado de un crédito por medio de tarjetas.

Por consiguiente, el nivel de endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Veá es bajo en un 17%, medio en un 31% y alto en un 52%. Los resultados se deben a que los clientes hacen retiros en efectivo de las tarjetas de crédito (hecho que perjudica el uso de las tarjetas por los altos intereses), realizan compras en exceso, descuidan de sus finanzas e incrementan sus deudas en el sistema financiero, los ingresos mensuales percibidos por los clientes no le permiten efectuar el pago de las deudas contraídas, desconocen de las penalidades aplicables a las tarjetas por compras no canceladas a tiempo y otros que se generen, los clientes poseen inestabilidad económica, lo cual los conlleva a aceptar las tarjetas crédito ofertadas por el banco porque consideran que es un oportunidad para mejorar su situación económica, algunas veces el banco les amplía la línea de crédito, los pagos de la tarjeta lo realizan en más de una cuota, donde el banco les aplica intereses con tasas elevadas, estos hechos han causado que el cliente caiga en endeudamiento. El estudio realizado por Gabriel et al. (2021) presenta similitud debido a que el nivel de endeudamiento de los usuarios de una institución bancaria es alto en un 50,68% debido a que muchos de los usuarios no tienen la capacidad solvente necesaria para efectuar el pago de los créditos que solicitaron.

Existe relación entre las dimensiones de la educación financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Veá, por cuanto la significancia fue 0,005 (habilidades financieras), 0,005 (proceso de evaluación financiera), 0,015 (actitudes financieras) y 0,001 (conciencia financiera), es decir, menor a 0.05, asimismo, el nivel de correlación es de 0,159; 0,159; 0,102 y 0,184, siendo una correlación positiva muy baja. El estudio elaborado por Rivera y Bernal (2018) tiene similares resultados, porque dieron a conocer que existe relación entre los determinantes de la educación financiera y la toma de decisiones con respecto al endeudamiento por medio de la prueba estadística Rho de Spearman con una significancia de 0.001 y una correlación positiva alta de 0,781.

Con respecto al resultado general del estudio, se determinó que existe relación entre la educación financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Veá, con una significancia alcanzada de 0,017 y un nivel de correlación de ,136 (correlación positiva muy baja) por ello, se acepta la hipótesis que señala: Existe relación significativa entre la educación financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Veá, esto quiere decir que, los clientes al tener una educación financiera baja, ocasiona que su endeudamiento por el uso de las tarjetas de crédito se incrementa y queda con malos antecedentes en el sistema financiero, impidiéndoles el acceso a créditos cuando realmente lo necesiten. Los resultados expuestos concuerdan con la investigación efectuada por Meneses y Quispe (2018)

quiénes determina que existe relación entre la educación financiera y el nivel de endeudamiento de los trabajadores de una universidad en Ica, con un coeficiente de correlación de Spearman de p -valor=0.000, y un nivel de correlación de (0.909), revelando una correlación positiva muy alta.

Es necesario precisar que los investigadores tuvieron algunas limitaciones teóricas, ya que se encontró información de las variables en libros, sin embargo, no se contó con mucha información en revistas, ya que los artículos publicados en referencia a las variables son escasos, es por ello, que existe una necesidad que el estudio sea publicado, a fin de aportar al conocimiento científico, y contar como antecedentes para otras investigaciones. Es necesario que se siga investigando el tema en referencia, para que la población en general, conozcan los beneficios que conlleva una buena administración financiera, como también el uso adecuado de las tarjetas de crédito, y así evitar problemas financieros en el futuro.

5. CONCLUSIÓN

Las conclusiones del estudio son las siguientes:

Existe relación significativa entre la educación financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Veá, porque la significancia alcanzada fue 0,017 con un nivel de correlación de ,136 (correlación positiva muy baja), es decir, mientras la educación financiera sea baja, entonces el endeudamiento tendrá un nivel alto.

Existe relación significativa entre las habilidades financieras y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Veá, debido a que la significancia fue 0,005 con un coeficiente de correlación de 0,159 (Correlación positiva muy baja).

Existe relación significativa entre los procesos de evaluación financieras y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Veá, debido a que la significancia fue 0,005 con un coeficiente de correlación de 0,159 (Correlación positiva muy baja).

Existe relación significativa entre las actitudes financieras y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Veá, debido a que la significancia fue 0,015 con un coeficiente de correlación de 0,102 (Correlación positiva muy baja).

Existe relación significativa entre la conciencia financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Veá, debido a que la significancia fue 0,001 con un coeficiente de correlación de 0,184 (Correlación positiva muy baja).

REFERENCIAS

- Aceituno, D. (2018). Educación financiera: un reto para Guatemala. *Revista Científica Internacional*, 1(1) 29-42. <https://doi.org/10.46734/revcientifica.v1i1.12>
- Apaza, M. y Barrantes, E. (2020). *Administración financiera*. Pacífico Editores
- Araujo, S., Lastra, N., Lucero, J. y Sandoval, D. (2019). El papel de la educación financiera y su incidencia en la economía familiar. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 6(33), 2-18. <https://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1390/1680>
- Arbaiza, L. (2019). *Cómo elaborar una tesis de grado*. ESAN Ediciones
- Ayón-Ponce, G., Plus-Barcia, J. y Ortega-Macías, W. (2020). El apalancamiento financiero y su impacto en el nivel de endeudamiento de las empresas. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la*

investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables), 5(5), 117-136.
<https://www.fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/188/302>

- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria
- Bapat, D. (2019). Exploring antecedents to financial management behavior for young adults. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 30(1), 44-55. <https://doi.org/10.1891/1052-3073.30.1.44>
- Benites, R. (2019). Análisis para la educación e inclusión financiera en esmeraldas. *Revista Científica Hallazgos*, 4(3), 293-305. <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/367>
- Bermeo-Giraldo, M., Álvarez-Agudelo, L., Ospina-Rúa, M., Acevedo-Correa, Y. y Montoya-Restrepo, I. (2019). Factores que influyen en la intención de uso de las tarjetas de crédito por parte de los jóvenes universitarios. *Revista Ciencias Económicas y Administrativas*, 5(9), 77-96. <https://doi.org/10.22430/24223182.1257>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. (19° reimpresión). Editorial San Marcos
- Ceballos-Mina, O. y Santiago-Ayala, L. (2019). Efectos de las tarjetas de crédito en la estructura de consumo y la desigualdad de los hogares mexicanos. *Revista Finanzas y Política Económica*, 11(2), 299-320. <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.2019.11.2.5>
- Céspedes, J. (2017). Análisis de la necesidad de la educación financiera en la formación. *Pensamiento Crítico*, 22(2), 97-126. <http://dx.doi.org/10.15381/pc.v22i2.14333>
- Cornejo-Saavedra, E., Umaña-Hermosilla, B., Guíñez-Cabrera, N., Muñoz-Silva, D. y Mardones-Lagos, C. (2017). Endeudamiento y educación financiera del adulto joven en Chile. *Revista Academia & Negocios*, 3(2), 33-44. <http://www2.udec.cl/~ran/ojs/index.php/ran/article/view/54/88>
- Cruzado, E., Coz, M. y Bailón, J. (2020). Factores explicativos en el endeudamiento de las empresas del sector minero que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima durante el periodo 2012-2015. *Revista de Investigación Valor Contable*, 4(1), 43 - 54. <https://doi.org/10.17162/rivc.v4i1.1239>
- Gabriel, T., Vargas, E., Cruz, J. y Villafuerte, A. (2021). Educación financiera, gestión financiera en usuarios de entidades bancarias de la provincia de San Martín. *Revista de Investigación y Cultura – UCV HACER*, 10(2), 11-21. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-HACER/article/view/2759/2237>
- González, A. (2020). Educación financiera de jóvenes universitarios de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, periodo 2019-2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1408-1426. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.163
- Meneses, J. y Quispe, H. (2018). Educación financiera y nivel de endeudamiento de los colaboradores de la Universidad Autónoma de Ica, 2018. *Revista de Investigación Universidad Privada de Pucallpa*, 3(3), 48-59. <https://doi.org/10.37292/riccva.v3i03.122>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (5° ed.). Ediciones de la U

- Peñaloza, V., Paula, F., Araujo, H. y Denegri, M. (2019). Representaciones sociales del endeudamiento del consumidor, diferencias por género, edad y grupos de renta. *Polis Revista Latinoamericana*, 1(54), 127-140. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/polis/v18n54/0718-6568-polis-18-54-00200.pdf>
- Periche-Delgado, G., Ramos-Farroñan, E. y Chamolí-Falcón, A. (2020). La morosidad ante un confinamiento del Covid-19 en la Caja Rural de Ahorro y Crédito Raíz, Perú. *Revista de Investigación Valdizana*, 14(4), 206-212. <https://doi.org/10.33554/riv.14.4.801>
- Rivera, B. y Bernal, D. (2018). La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de Mi Banco en México. *Perspectivas*, 21(41), 117-144. http://www.scielo.org.bo/pdf/rp/n41/n41_a06.pdf
- Rodríguez, V., Saldaña, R. y Yancari, J. (2020). Nivel de ingresos y uso de tarjetas de crédito en Perú. *Revista de Investigación UNMSM Quipukamayoc*, 28(58), 59-66. <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i58.19264>
- Saldarriaga, C. (2020). Conocimientos financieros y capacidades financieras en colaboradores de una organización del Noreste Colombiano. *Revista de Investigación Valor Contable*, 5(1), 58-73. <https://doi.org/10.17162/rivc.v5i1.1250>
- Silva, L. y Vargas, L. (2020). *La educación financiera para mejorar las finanzas personales de los docentes de la Institución Educativa N° 00518*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43719>
- Wagner, J. (2019). Financial Education and Financial Literacy by Income and Education Groups. *Journal of Financial Counseling and Planning*, 30(1), 132-141. <https://doi.org/10.1891/1052-3073.30.1.132>