

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“Cultura financiera en el uso de tarjetas de crédito en los clientes
BBVA Perú, Agencia Juanjui, 2021”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTOR: Torero Solano, Connie Giuliana

ASESOR: Martel Carranza, Christian Paolo

HUÁNUCO – PERÚ

2021

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis ()
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación (X)
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Responsabilidad social empresarial

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Grado académico de bachiller en administración de empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 45270641

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 41905365

Grado/Título: Doctor en administración de la educación.

Código ORCID: 0000-0001-9272-3553

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Linares Beraun, William Giovanni	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	07750878	0000-0002-4305-7758
2	Huerto Orizano, Diana	Maestro en gestión y negocios, mención en gestión de proyectos	40530605	0000-0003-1634-6674
3	Rivera Lopez, Cecilia Del Pilar	Maestro en administración Y dirección de empresas	22404218	0000-0002-0215-1270

D

H

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **14:30 horas del día 22 del mes de octubre del año 2021**, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunieron el sustentante y el Jurado Calificador mediante la plataforma virtual Google Meet, integrado por los docentes:

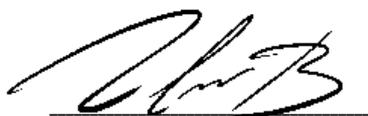
Mtro. William Giovanni Linares Beraún	(Presidente)
Mtra. Diana Huerto Orizano	(Secretaria)
Mtra. Cecilia del Pilar Rivera López	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 189-2021- CF-FCEMP-UDH, para evaluar el Trabajo de Investigación intitulado: "**CULTURA FINANCIERA EN EL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LOS CLIENTES BBVA PERÚ, AGENCIA JUANJUI, 2021**", presentada por el (la) egresada, **TORERO SOLANO, Connie Giuliana**; para optar el **Grado de Bachiller en Administración de Empresas**.

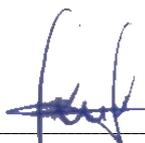
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) **Aprobada** con el calificativo cuantitativo de **15 (Quince)** y cualitativo de **Bueno** (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

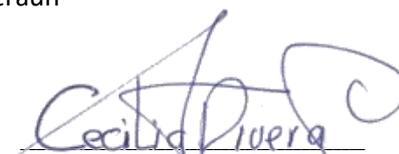
Siendo las **17:50 horas del día 22 del mes de octubre del año 2021**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



Mtro. William Giovanni Linares Beraún
PRESIDENTE



Mtra. Diana Huerto Orizano
SECRETARIA



Mtra. Cecilia del Pilar Rivera López
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: CONNIE GIULIANA TORERO SOLANO, de la investigación titulada "CULTURA FINANCIERA EN EL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LOS CLIENTES BBVA PERÚ, AGENCIA JUANJUI, 2021", con asesor(a) CHRISTIAN PAOLO MARTEL CARRANZA, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 625-2021-D-FCOMP-PAAE-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 24 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 25 de marzo de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

INFORME DE ORIGINALIDAD

24%	23%	2%	12%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe	5%
	Fuente de Internet	
2	hdl.handle.net	4%
	Fuente de Internet	
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	2%
	Trabajo del estudiante	
4	www.bbva.pe	2%
	Fuente de Internet	
5	repositorio.ucv.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

A mi padre, quien me dejó el mejor legado: sus enseñanzas y valores.

A mi madre, por estar siempre a mi lado con su amor y apoyo inquebrantable.

A mi hermana, cuya motivación constante ha sido un impulso en mi camino.

A mi esposo e hijos, quienes me inspiran cada día a seguir creciendo y superándome.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a mi alma mater, la Universidad Privada de Huánuco, pues ha sido mi segundo hogar durante estos años de aprendizaje.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales, cuyo conocimiento y orientación han sido fundamentales para mi crecimiento académico y profesional.

Mi gratitud también al Dr. Christian P. Martel Carranza, mi asesor, por su paciencia, orientación y constante apoyo en cada etapa de este trabajo de investigación.

Agradezco también a la institución financiera en la que tengo el honor de laborar, el BBVA de la ciudad de Juanjui, por brindarme la oportunidad de aplicar mis conocimientos y aportar con una pequeña mejora a su gestión.

Finalmente, quiero agradecer a cada una de las personas que, con generosidad y disposición, formaron parte de la muestra de este estudio. Su colaboración ha sido crucial para hacer realidad esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO	12
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	12
1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	12
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	15
1.3 OBJETIVOS.....	16
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	16
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.4 JUSTIFICACIÓN	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	17
1.4.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	17
1.5 LIMITACIONES	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA.....	19
2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES	19
2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES	23
2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES.....	27
2.2 BASES TEÓRICAS O MARCO CONCEPTUAL.....	29
2.2.1 CULTURA FINANCIERA.....	29
2.2.2 EDUCACIÓN FINANCIERA	30
2.2.3 ANALFABETISMO FINANCIERO	30

2.2.4 ÁREAS BÁSICAS DE CULTURA FINANCIERA	31
2.2.5 TARJETAS DE CRÉDITO	33
2.3 HIPÓTESIS	54
2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL	54
2.3.2 HIPÓTESIS ESPECIFICA.....	54
2.4 VARIABLES, DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL.....	55
CAPÍTULO III	57
METODOLOGÍA	57
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	57
3.2 ENFOQUE	57
3.3 DISEÑO METODOLÓGICO	57
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	57
3.4.1 POBLACIÓN.....	57
3.4.2 MUESTRA	58
3.5. RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	58
3.5.1. EL CUESTIONARIO.....	58
3.6. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN.....	58
3.7. ASPECTOS ÉTICOS	59
CAPÍTULO IV.....	60
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	60
4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	60
CAPÍTULO V.....	82
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	82
5.1 CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS	82
CONCLUSIONES	86
RECOMENDACIONES.....	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	89
ANEXOS	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	55
Tabla 2 Población	57
Tabla 3 Género	60
Tabla 4 Edad.....	61
Tabla 5 Lugar de Procedencia	63
Tabla 6 ¿Destina un porcentaje de sus ingresos mensuales para ahorrar? 64	
Tabla 7 ¿Mantiene sus ahorros en alguna cuenta bancaria?	65
Tabla 8 ¿Frecuentemente planifica sus egresos e ingresos mensuales?	66
Tabla 9 ¿Determina metas mensuales de ahorro?	67
Tabla 10 ¿Para endeudarse, considera el nivel de sus ingresos mensuales?	68
Tabla 11 ¿Planifica el pago de sus servicios básicos (agua, luz, teléfono) durante el mes?	69
Tabla 12 ¿Mantiene un buen historial crediticio?.....	70
Tabla 13 ¿Conoce los gastos en los que se incurre al momento de contratar una tarjeta de crédito?	71
Tabla 14 ¿Conoce las comisiones en las que se incurre al momento de contratar una tarjeta de crédito?.....	72
Tabla 15 ¿Conoce el significado de TEA?	73
Tabla 16 ¿Realiza disposición de efectivo de una tarjeta de crédito en cuotas?	74
Tabla 17 ¿Realiza disposición de efectivo de una tarjeta de crédito frecuentemente?	75
Tabla 18 ¿Realiza compras con su tarjeta de crédito en cuotas?	76
Tabla 19 ¿Realiza compras con su tarjeta de crédito frecuentemente?.....	77
Tabla 20 ¿Conoce los beneficios de realizar compras con su tarjeta de crédito?	78
Tabla 21 ¿Después de haber realizado consumos con su tarjeta de crédito, realiza el pago total del mes?	79
Tabla 22 ¿Después de haber realizado consumos con su tarjeta de crédito, realiza el pago mínimo del mes?.....	80
Tabla 23 ¿Realiza amortizaciones de pago a su tarjeta de crédito?	81

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Detalles de cuenta.....	36
Figura 2 Hoja de Resumen Informativa (HRI).....	43
Figura 3 Género.....	60
Figura 4 Edad	62
Figura 5 Lugar de Procedencia	63
Figura 6 ¿Destina un porcentaje de sus ingresos para ahorrar?.....	64
Figura 7 ¿Mantiene sus ahorros en alguna cuenta bancaria?.....	65
Figura 8 ¿Frecuentemente planifica sus egresos e ingresos mensuales? ...	66
Figura 9 ¿Determina metas mensuales de ahorro?.....	67
Figura 10 ¿Para endeudarse, considera el nivel de sus ingresos mensuales?	68
Figura 11 ¿Planifica el pago de sus servicios básicos (agua, luz, teléfono) durante el mes?	69
Figura 12 ¿Mantiene un buen historial crediticio?.....	70
Figura 13 ¿Conoce los gastos en los que se incurre al momento de contratar una tarjeta de crédito?	71
Figura 14 ¿Conoce las comisiones en las que se incurre al momento de contratar una tarjeta de crédito?.....	72
Figura 15 ¿Conoce el significado de TEA?.....	73
Figura 16 ¿Realiza disposición de efectivo de una tarjeta de crédito en cuotas?	74
Figura 17 ¿Realiza disposición de efectivo de una tarjeta de crédito frecuentemente?	75
Figura 18 ¿Realiza compras con su tarjeta de crédito en cuotas?.....	76
Figura 19 ¿Realiza compras con su tarjeta de crédito frecuentemente?	77
Figura 20 ¿Conoce los beneficios de realizar compras con su tarjeta de crédito?	78
Figura 21 ¿Después de haber realizado consumos con su tarjeta de crédito, realiza el pago total del mes?	79
Figura 22 ¿Después de haber realizado consumos con su tarjeta de crédito, realiza el pago mínimo del mes?.....	80
Figura 23 ¿Realiza amortizaciones de pago a su tarjeta de crédito?	81

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo examinar la cultura financiera en el uso de las tarjetas de crédito de los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021. La investigación perteneció al enfoque cuantitativo, siendo por su finalidad del tipo aplicada, con un diseño descriptivo simple y una muestra no probabilista de 20 personas, empleando la técnica de recopilación de datos, de encuesta y el instrumento empleado, un cuestionario de 18 preguntas, respaldado por la opinión de expertos; el investigador utilizó el programa estadístico SPSS para analizar y procesar los resultados obtenidos de la muestra del estudio, resultados que nos indican que más del 50 % de la muestra mantiene una cultura financiera del ahorro, con capacidad de endeudamiento responsable y buen historial crediticio, a su vez el 50 % de la muestra mantiene conocimientos sobre conceptos, definiciones, buenas prácticas de pago y hasta conocen de los beneficios que se les otorga por el uso de tarjetas de crédito.

Palabras clave: Cultura financiera, tarjeta de crédito, ahorro, endeudamiento, presupuesto.

ABSTRACT

This study aims to examine the financial culture regarding the use of credit cards among BBVA customers at the Juanjui branch in 2021. The research followed a quantitative approach and was classified as applied research, with a simple descriptive design and a non-probabilistic sample of 20 individuals. Data collection was carried out through a survey, using an 18-question questionnaire validated by experts. The researcher employed the SPSS statistical program to analyze and process the results obtained from the study sample. The findings indicate that more than 50% of the sample maintains a savings-oriented financial culture, demonstrating responsible debt capacity and a good credit history. Additionally, 50% of the sample possesses knowledge of concepts, definitions, good payment practices, and even the benefits granted through the use of credit cards.

Keywords: Financial culture, credit card, savings, debt, budget.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación que a continuación se presenta, lleva por título: Cultura Financiera en el Uso de Tarjetas de Crédito en los Clientes BBVA Perú, Agencia Juanjui, 2021, enmarca cuan familiarizados nos encontramos con el uso de productos financieros como lo es una tarjeta de crédito, ya que se trata de una problemática identificada en muchos de los sectores económicos no solo en la localidad en la que se investigó; si no a nivel nacional y hasta a nivel mundial, en donde malas decisiones financieras pueden traer atrasos y pobreza, por el contrario el conocimiento y buen uso del producto nos lleva a tenerlo de aliado económico.

Se puede señalar que a nivel global y especialmente en los países más avanzados o de primer mundo se tiene más interiorizada la cultura financiera del ahorro, en donde listamos a los países principalmente europeos, lo que no se refleja en EE. UU, en donde el consumismo de este producto es 3 veces mayor; pero su educación financiera sobre el producto hace que los usuarios puedan tomar decisiones de uso y endeudamiento y hasta de pago más acertadas.

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad, lograr ese conocimiento, ese buen uso, manejo; y esas buenas decisiones de endeudamiento al hacer uso de una tarjeta de crédito principalmente en los clientes del BBVA, de la ciudad de Juanjui que deseen contratarla y volverla el mejor aliado de su economía personal y familiar. Con este propósito, la investigación ha sido organizada de la siguiente manera:

CAPÍTULO I: Descripción del problema, el cual comprende la situación problemática, formulación del problema, formulación del problema, justificación, objetivo general, objetivos específicos y las limitaciones de la investigación.

CAPÍTULO II: Marco teórico, el cual comprende los antecedentes del problema, las bases teóricas y la operacionalización de variables.

CAPÍTULO III: Metodología de la investigación, el cual comprende el tipo de investigación, el enfoque, diseño metodológico, población, muestra, recolección y análisis de datos, técnicas para el procesamiento de datos, aspectos éticos.

CAPÍTULO IV: Resultados, contiene el procesamiento de datos, tablas y gráficos estadísticos con su respectivo análisis e interpretación.

CAPÍTULO V: Presentación y discusión de resultados, contiene las conclusiones, recomendaciones del proceso de investigación.

CAPÍTULO I

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1 SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

En la última década, la mayoría de la población económicamente activa de los países de América, han mostrado un constante crecimiento económico. Esto subraya la gran relevancia de que los individuos adquieran conocimientos sobre el correcto manejo de sus finanzas personales, permitiéndoles tomar mejores decisiones económicas, además de aprovechar de la manera más eficiente e informada la variedad de productos financieros que las distintas entidades crediticias ponen a su disposición. Por lo tanto, los programas de educación financiera desempeñan un papel fundamental como complemento importante en el proceso de inclusión financiera. (Corporación Andina de Fomento, 2013)

La educación financiera va en la misma línea con los principios de la cultura financiera, y es importante que estos dos elementos se interrelacionen con hábitos de ahorro e inversión sanos. A la larga, estos hábitos otorgarán a las personas la oportunidad de gozar mejores condiciones de vida a nivel financiero y económico. (GeneraMás, 2021)

A nivel internacional debemos destacar el accionar de Alemania, quien es considerada la cuarta potencia económica del mundo, ya que se impartió a sus generaciones la responsabilidad de asumir deudas y la cultura del ahorro, para ellos; el concepto de deuda es sinónimo de culpa. Los alemanes suelen tener una marcada aversión a las deudas, lo que los lleva a adoptar una visión más orientada al largo plazo en comparación con los conciudadanos europeos. Siendo el principal objetivo ahorrar con disciplina y así disfrutar de ese esfuerzo económico cuando llegue el momento de su jubilación (BBVA, 2018). Esta cultura se ha ido traspasando de generación en generación, lo que ha llevado que tanto niños como adultos otorguen gran importancia al ahorro. Por otro lado, la situación de México es completamente distinta, ya que el país reconoce que la cultura financiera de su población es realmente limitada, reflejándose en prácticas inadecuadas al momento de contratar nuevos productos financieros. Por ello, el desafío de México es llevar conocimientos financieros esenciales a cada rincón del país, especialmente a

las zonas más vulnerables, donde el acceso a oportunidades de desarrollo es limitado. (BBVA, 2018)

En la actualidad este tema se ha cobrado relevancia mundial, lo que se ha traducido en mejoras significativas de la conducta económica de la población sin dejar de mencionar las mejoras en los niveles de conocimiento financiero de los ciudadanos colombianos. Esto ha generado herramientas valiosas en el sistema financiero, permitiendo a los consumidores comprender de manera más clara los beneficios y amenazas de los productos y servicios financieros ofrecidos por las instituciones bancarias. Sin embargo, durante los últimos años, en América Latina, a pesar del constante incremento económico y el desarrollo constante de la clase media, la pobreza y la desigualdad siguen siendo problemas importantes y persistentes. El aislamiento financiero impacta a las áreas urbanas y rurales, lo que limita el avance económico y social en la región. La importancia de gestionar adecuadamente las finanzas personales de manera efectiva y aprovechar los mercados financieros más desarrollados es cada vez más urgente. En dicho contexto, las iniciativas de impartir conocimientos de educación financiera pueden ser fundamentales para complementar los esfuerzos de inclusión financiera y abatimiento de la pobreza. Dado que los indicadores de desarrollo no son uniformes en todos los sectores, estos programas pueden ayudar a cerrar brechas, borrar paradigmas y promover un futuro más equitativo y sobresaliente. (Polania, Suaza, Arevalo, & Gonzales, 2016)

Como parte de la cultura financiera, se mencionó a uno de los productos financieros más utilizados a nivel Mundial, las Tarjetas de Crédito; esto se debe especialmente a su uso en EE.UU., donde un usuario logra utilizar la tarjeta aproximadamente 3,4 veces al mes, en comparación a los usuarios de Europa, tanto de Occidente, Oriente y de Oriente Medio llegan a utilizarla aproximadamente 2,4 veces de manera mensual. (Perez, 2010)

Respecto al uso de las tarjetas de crédito en el Perú, el artículo de Gestión (2019) basándose en el informe de tendencias de medios de pago de MINSAIT (2018) nos informan que el Perú se encuentra ocupando el tercer lugar en consumo a través de tarjetas de crédito de la región, siendo superada por Chile y Colombia. Esta investigación aborda una problemática crucial que

es la relación entre la educación financiera, la cual nos ayudaría a tomar decisiones económicas más informadas, y el creciente y masivo uso de tarjetas de crédito en el país.

Esto nos lleva a plantearnos la siguiente pregunta, ¿Se imparte educación financiera en Perú?, lamentablemente la respuesta a esta interrogante es no. Aunque en los últimos se ha puesto mayor foco a este tema, tomando acciones como las de iniciar capacitaciones en educación financiera dirigidas a niños y jóvenes, impulsadas principalmente por el sector privado, sin embargo, resultan escasas para el total de nuestra población. Existe la creencia equivocada de que las finanzas personales son de índole individual y que cada persona es la única responsable de resolver sus asuntos sin necesidad de orientación. Siendo este pensamiento un gran error, pues no se trata de controlar los gastos personales, sino de brindar información y educación sobre los diversos productos financieros disponibles, permitiendo que cada persona tome decisiones más acertadas de manera autónoma. En el Perú, una preocupación constante es lograr el crecimiento y estabilidad de la economía, haciendo del país un destino atractivo para las inversiones extranjeras y privadas que impulsen el desarrollo. Para ello, es fundamental fortalecer los estándares de educación y cultura financiera, ya que las iniciativas actuales siguen siendo limitadas y se olvida que la economía de un pueblo depende de su población. Es así que podemos concluir que construir una cultura financiera sólida requiere partir de conceptos elementales como el ahorro, el presupuesto y el crédito en sus diferentes formas, además de comprender las funcionalidades del sistema financiero en su conjunto. (Eyzaguirre , 2016)

Actualmente, en la ciudad de Juanjui, en donde el investigador se encuentra laborando y en donde se desempeña con el cargo de Gerente de Oficina del BBVA, cargo que asumió el 18 de enero del presente año, ha impulsado la contratación de este producto financiero: Tarjetas de Crédito; contando con un stock de plásticos emitidos de 320, alcanzando una meta mensual de 20 plásticos que se incrementan al stock, con un total a la fecha de más de 2MM de soles colocados en dicho producto, no necesariamente líneas dispuestas, como entidad financiera se cuenta con una gran variedad

de subproductos dentro de este rubo, lo que se busca es otorgar al cliente la mayor cantidad de información posible, tanto del uso como de los beneficios que obtiene de este producto, induciendo al uso racional y educado; ya que al ser utilizado como un medio de pago, les permite a nuestros clientes además de realizar compras, retirar dinero en efectivo, lo que puede conducir a un sobreendeudamiento por desconocimiento, muchas veces llega a desequilibrar el presupuesto mensual de nuestros clientes, derivándose en muchos de los casos en atrasos y moras que llegan a ser imposibles de pagar por su alto costo.

Por lo mencionado, este trabajo de investigación tuvo como finalidad instruir, educar y culturizar a los consumidores principalmente del BBVA de la ciudad de Juanjui, que gustan de este producto (Tarjetas de Crédito), su uso correcto, consiente y sobre todo prudente; llegando hasta considerarlo un aliado de su economía familiar.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

- ¿Cómo es la cultura financiera en el uso de las tarjetas de crédito de los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es el nivel de endeudamiento generado por el uso de las tarjetas de crédito de los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021?
- ¿Cuáles son las características del ahorro generado por el uso de las tarjetas de crédito de los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021?
- ¿Cómo se conceptualiza la TCEA generada por el uso de las tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021?
- ¿Cuál es la mejor forma de pago generado por el uso de las tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021?
- ¿Cuándo es conveniente realizar retiro de efectivo generado por el uso de las tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021?
- ¿Cuándo es conveniente realizar compras generadas por el uso de las tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, ¿2021?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

- Analizar la cultura financiera en el uso de las tarjetas de crédito de los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel de endeudamiento generado por el uso de las tarjetas de crédito de los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.
- Describir las características del ahorro generado por el uso de las tarjetas de crédito de los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.
- Conocer la TCEA generada por el uso de las tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.
- Identificar la mejor forma de pago generado por el uso de las tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.
- Identificar cuando es conveniente realizar retiro de efectivo generado por el uso de las tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.
- Identificar cuando es conveniente realizar compras generadas por el uso de las tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.

1.4 JUSTIFICACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), nos indica que la educación financiera es el método que va a permitir a las personas comprender con mayor facilidad las definiciones de productos financieros, través de este aprendizaje; se podrán desarrollar destrezas que les ayudan a tomar decisiones más informadas, medir riesgos y oportunidades, y, por ende, mejorar su calidad de vida. (Corporacion Andina de Fomento, 2013)

Según la Comisión de Educación Financiera de Estados Unidos, la educación financiera se basa en brindar información y conocimientos esenciales, además de fomentar habilidades que permitan analizar las opciones disponibles y tomar las mejores decisiones. (The National Strategy for Financial Literacy, 2006)

El presente trabajo de investigación se realizó con la finalidad de culturizar, educar y dar a conocer los usos y beneficios financieros de contar con una tarjeta de crédito que sea otorgada por el BBVA en la ciudad de Juanjui. Ampliando, mediante la información transparente, clara y responsable (TCR), la colocación de este producto en la ciudad de Juanjui. A través del presente trabajo ponemos al alcance de la ciudadanía; todos los detalles de tasas, comisiones, pagos de membresía, servicios, gastos, intereses moratorios, seguros, resumidos en un HRI (Hoja de Resumen Informativa); que incurrirían en la aceptación del producto.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La metodología utilizada en el presente trabajo de investigación es la descriptiva, teniendo como referencia los detalles del producto que BBVA ofrece a sus clientes y futuros clientes de la ciudad de Juanjui, esta descripción detallada se pone a servicio de otros trabajos de investigación similares.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

Actualmente las diversas entidades financieras se encuentran promoviendo la bancarización de transacciones financieras y el correcto uso de las tarjetas de crédito, lamentablemente esto no ha ido a la par con la educación financiera que esto trae consigo.

El presente trabajo de investigación se justifica puesto que la gran parte de los peruanos desconocen las nociones básicas de finanzas, el sentido del ahorro, de endeudamiento, entre otros, es decir, hoy en día no estamos formados financieramente. Los jóvenes cuando realizan un uso indebido e inadecuado de las tarjetas de crédito generan altos intereses puesto que no son canceladas a tiempo creando de esta forma una crisis a nivel económico-familiar. Por otro lado, está el consumismo que genera en ellos la necesidad de adquirir productos incluso innecesarios para el quehacer diario, generando adicción a las compras, lo que impacta en los sectores populares.

Se debe tener en cuenta que, con una adecuada cultura financiera, que no es más que conocimiento del producto; podemos dar a conocer

desde el BBVA a la población de la ciudad de Juanjui, las bondades de un producto que tiene por tabú, ser costoso; pero que con un adecuado uso logremos considerarlas como un aliado de la economía personal, familiar.

1.5 LIMITACIONES

Durante la presente investigación se encontraron las siguientes limitaciones:

- Debido a las medidas sanitarias Covid 19, impuestas por el gobierno al investigador se le hizo dificultoso poder conseguir datos actuales de la población económicamente activa de la ciudad de Juanjui, información brindada por la Cámara de Comercio, quienes no mantienen una oficina física.
- Adicional a ello, debido a que el investigador mantiene compromisos laborales, el tiempo se le hizo un elemento de dificultad primaria para continuar adecuadamente con el presente estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

2.1.1 ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Según Freire (2019), en su trabajo de investigación titulado *La utilización de tarjetas de crédito como factor determinante del endeudamiento de los hogares en Tungurahua* para optar el grado Profesional de Economista, en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Concluye:

- El análisis reveló que el uso de tarjetas de crédito en la provincia de Tungurahua es considerablemente alto, a pesar de los niveles de pobreza y los bajos indicadores de ingresos de su población. Además, se observó una tendencia creciente en la emisión de tarjetas de crédito entre 2015 y 2019, lo que ha impulsado una mayor demanda con este método de pago. Este aumento en la posibilidad de obtener un crédito refleja una mayor confianza de los consumidores en el uso de tarjetas, así como la expansión de los medios que facilitan su utilización. A nivel nacional, se identificó que la provincia con mayor uso de tarjetas de crédito es Pichincha, seguida de Guayas, mientras que Tungurahua ocupa el sexto lugar en la lista de provincias con mayor presencia de este servicio financiero.
- Se determinó que existe una estrecha conexión entre el uso de tarjetas de crédito y el nivel de endeudamiento en los hogares en la provincia de Tungurahua, esto respalda la hipótesis de que las tarjetas de crédito tienen un impacto directo en la deuda de los habitantes de la región. En consecuencia, se define la existencia de gastos excesivos a razón de la utilización de tarjetas de crédito en las familias que presentan endeudamiento dentro de la muestra analizada. En otras palabras, muchas familias que enfrentan altos niveles de endeudamiento tienden a realizar gastos excesivos debido al uso de estos medios de pago, lo que

refleja un patrón financiero que merece atención. Este fenómeno es más común en hogares encabezados por hombres. Por otro lado, otro factor que influye en el uso de tarjetas de crédito es la combinación de ingresos bajos y la decisión de recurrir al endeudamiento como alternativa financiera.

Según Arévalo y Parra (2019), en su trabajo de investigación titulado *Educación financiera en la elección de tarjetas de crédito en estudiantes de la Universidad de La Salle*, para optar por el Título de Finanzas y Comercio Internacional, en la Universidad de la Salle, Bogotá. Concluye:

- En Colombia, los niveles de educación financiera se encuentran por debajo del promedio de los países de Latinoamérica, una situación que quedó en evidencia en las evaluaciones PISA realizadas en 2012 y 2015 por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. Según la Contraloría General de la República (2015), la falta de educación financiera tiene un impacto negativo en la economía de los ciudadanos, ya que puede contribuir al bajo nivel de ahorro y al alto endeudamiento en el país. Los informes señalan que el 67.5 % de las deudas corresponden a créditos de consumo, lo que refleja una limitada comprensión de los productos financieros disponibles.
- Con la finalidad de analizar cómo la falta de educación financiera, los sesgos en la economía y diversos factores influyen en la toma de decisiones respecto a los servicios financieros, especialmente en el uso de tarjetas de crédito, esta investigación estableció tres objetivos principales. El primero de ellos fue identificar las razones que llevan a las personas a utilizar las tarjetas de crédito. En segundo lugar, se evaluó el comportamiento de los consumidores bajo la influencia de sesgos cognitivos *overconfidence* y *mental accounting*. Finalmente, se puso en evidencia en un documento los probables riesgos del uso y manejo de las tarjetas de crédito.

- Al analizar la bibliografía, se identificaron dos teorías que nos explican por qué los usuarios no siempre toman decisiones de manera racional, ya que están influenciados por sus convicciones, preferencias, sentimientos y entorno social. La primera es la teoría de la racionalidad limitada, que plantea que las personas no siempre actúan de manera completamente lógica, sino que sus decisiones están condicionadas por sus propias limitaciones cognitivas, la falta de información o el tiempo disponible. Además, se sostiene que los individuos recurren a heurísticos o atajos mentales que, si bien pueden ser útiles en muchas ocasiones, también pueden generar sesgos cognitivos y fallos en su lógica. En otro punto se menciona que la teoría de la elección racional contrasta con la anterior, ya que sostiene que las personas buscan incrementar sus beneficios, abaratar sus costos y minimizar los riesgos al momento de tomar decisiones financieras.
- Esta investigación está enfocada en los usuarios juveniles, con la finalidad de encaminarlos hacia una gestión financiera y crediticia responsable. En la actualidad, muchos jóvenes acceden a productos y servicios financieros a temprana edad sin tener herramientas de información que permitan tomar decisiones acertadas.
- A través de dicha investigación, se busca comprender y analizar ciertas variables que, en un entorno real, suelen ser difíciles de controlar o incluso de observar. El primer desafío de este estudio radica en la ausencia de una teoría unificada, ya que gran parte de los trabajos previos carecen de un enfoque aplicable a distintas realidades. Sin embargo, el objetivo principal de este estudio es plasmar cómo los sesgos cognitivos afectan la toma de decisiones en materia financiera, especialmente al momento de elegir y utilizar tarjetas de crédito.

Según Galván (2018), en su trabajo de investigación titulado *La educación financiera como herramienta para el adecuado uso de las tarjetas de crédito (2008-2017)*, para optar Título Profesional de

Licenciado en Relaciones Económicas Internacionales, en la Universidad Autónoma del Estado de México, México. Concluye:

- El sistema financiero de México está conformado por entidades bancarias cuya principal fuente de generación de utilidades es obtenida a través de los intereses de los créditos que se otorga a ciertos usuarios a partir de los ahorros de otras personas cobrándoles una porcentaje de interés superior de la que se abona a los ahorristas, sin embargo, en la presente investigación se halla otro aspecto que conduce al acelerado endeudamiento de la población mexicana, son las elevadas tasas de interés que se manejan en las instituciones bancarias en sus tarjetas de crédito.
- El SS.FF. mexicano cuenta con instituciones como la CONDUSEF, la cual busca brindar conocimiento y salvaguardar a los usuarios de servicios financieros, evitando que el sistema sea visto como el mayor enemigo de la sociedad, sin embargo se observa que sus esfuerzos en México no han sido suficientes, ya que el sistema financiero no imparte una educación y cultura financiera adecuada e incluyente que logre que los individuos aprendan a elegir y manejar de manera adecuada las tarjetas de crédito de forma en la que se evite caer en endeudamiento.
- Desde el enfoque microeconómico, se concluye que el índice de educación y conocimientos financieros es escaso o nulo reflejado en el elevado nivel de endeudamiento en que recae en la población.
- Sobre el bajo nivel de conocimientos financieros, se encuentra como responsable del endeudamiento de la población, algunos factores como el consumismo en la población, ya que desde un enfoque global el consumo con tarjetas de crédito llega los niveles de consumo del país vecino (E.U.A), y desde un enfoque nacional, la mentalidad de las personas conlleva a una preocupación social ante el qué dirán, que no es otra cosas que la búsqueda de siempre conseguir lo mejor, aun cuando su capacidad de

endeudamiento y económica no se lo permita, esto hace que se tome la decisión de endeudarse, con el fin de extender su capacidad adquisitiva.

- Se concluye que en México se requiere incrementar una preocupación real por impartir y adquirir de una mayor educación y cultura financiera que guíe a la población a darle la debida importancia al hecho de cómo gastar adecuadamente los ingresos, y la necesidad de estar informado sobre los diferentes instrumentos financieros, ya que su uso repercutirá en las finanzas personales.

2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES

Según Segura y Quispe (2020), en su trabajo de investigación titulado *Cultura financiera y su relación con el endeudamiento con tarjetas de crédito en la ciudad de Juliaca 2019*, para obtener el grado académico de Bachiller en Contabilidad y Gestión Tributaria, en la Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú. Concluye:

- La investigación tuvo como fin analizar la conexión existente entre la cultura financiera y el nivel de deuda con tarjetas de crédito en la ciudad de Juliaca durante el año 2019. Los resultados reflejaron un coeficiente de correlación $Rho=0.159$ ($sig.=0.030$), lo que sugiere una relación positiva, aunque muy baja, entre ambos indicadores. Este hallazgo se explica por el hecho de que en Juliaca hay pocos clientes en los que se observa dicha correlación (0.159), mientras que la mayoría (0.841) no muestra una relación directa. Esto indica que, aunque algunos usuarios con mayor cultura financiera recurren a cubrir sus pasivos con tarjetas de crédito, en general, no existe una tendencia clara que asocie directamente ambos factores, a su vez se tienen usuarios que presentan bajos niveles de conocimientos financieros y adquieren compromisos económicos con tarjetas de crédito; por lo que se entiende que el nivel de cultura financiera no se encuentra estrechamente ligado o no es directamente proporcional al nivel de endeudamiento.

- De acuerdo con el 1er objetivo específico del estudio, se analizó la conexión entre la elaboración de un presupuesto y el financiamiento con pasivos por intermedio de tarjetas de crédito en la ciudad de Juliaca durante el año 2019. Los resultados reflejaron un coeficiente de correlación de $Rho=0.182$ ($sig.=0.013$), lo que indica que poseen una relación positiva, aunque muy baja, entre ambas variables. Este resultado sugiere que en Juliaca hay pocos clientes en los que se observa dicha correlación (0.182), mientras que la mayoría (0.818) no presenta una relación directa. Es decir, hay consumidores que planifican sus gastos mediante un presupuesto y aun así se endeudan con tarjetas de crédito, al igual que otros que no elaboran un presupuesto y también recurren al endeudamiento. En consecuencia, la práctica de elaborar un presupuesto no es un factor determinante para que los clientes de un centro comercial adquieran deudas con tarjetas de crédito.
- Con base en el 2do objetivo específico del estudio, se analizó la relación entre el hábito de ahorro y el financiamiento con activos por parte de tarjetas de crédito en los clientes de los centros comerciales de la ciudad de Juliaca durante el año 2019. Los resultados arrojaron un coeficiente de correlación de $Rho=0.128$ ($sig.=0.082$), lo que indica que no habría relación significativa entre ambas variables. Esto significa que el hecho de que una persona ahorre o no, no determina su nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito. En la práctica, se observó que hay clientes que mantienen un hábito de ahorro y aun así se endeudan con tarjetas de crédito, mientras que otros no ahorran y también recurren al crédito. En consecuencia, el ahorro no es un factor decisivo en la acumulación de deuda a través de este medio de pago.
- En el 3er objetivo específico, nos indica el nexo entre la inversión y el financiamiento de pasivos con tarjetas de crédito en los usuarios de los centros comerciales de la ciudad de Juliaca, 2019. Los resultados arrojaron un valor de $Rho=0.010$ ($sig.=0.897$), el

análisis de estas métricas indicó que no se haya una relación significativa entre la inversión y el financiamiento de pasivos con tarjetas de crédito. Se observa que algunos clientes invierten y, aun así, financian sus pasivos con sus tarjetas, mientras que otros no realizan inversiones u ahorros también recurren al crédito. Esto sugiere que el hecho de invertir o no invertir no es un factor determinante para que un cliente de un centro comercial adquiera deudas mediante el uso de tarjetas de crédito.

Según Castillo (2019), en su trabajo de investigación titulado *La educación financiera y el índice de endeudamiento en tarjetas de crédito en los estudiantes de una universidad privada de Lima Norte, 2019*, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración Bancaria y Financiera, en la Universidad privada del Norte, Lima, Perú. Concluye:

- Los resultados del estudio nos indican que existe una directa relación entre los conocimientos financieros y el nivel de endeudamiento en tarjetas de crédito, de la muestra obtenida por medio de los estudiantes encuestados. Según la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, la hipótesis general fue validada con un nivel de significancia de 0.000, lo que confirma la existencia de una correlación. Esto significa que el alumnado con una educación financiera más sólida toma mejores decisiones económicas, administran sus gastos de manera más responsable y, en consecuencia, tienen un menor nivel de apalancamiento.
- Existe relación entre la educación financiera y el índice sociocultural, ya que al realizar la trazabilidad de la hipótesis con la prueba de Chi – cuadrado de Pearson, obtenemos como resultado una significancia de $0,000 < 0,05$ (tabla 24, p.48). Por lo que, se rechazó la hipótesis nula aceptando la hipótesis específica 1. Es posible sostener que la educación financiera está profundamente vinculada a factores socioculturales, ya que los hábitos de consumo responsable y la gestión efectiva de productos y servicios financieros dependen del conocimiento que proporciona la educación financiera. Esto contribuye a que las

personas mantengan un nivel de deuda más bajo en comparación con aquellas que carecen de una comprensión financiera elemental.

- Los resultados obtenidos en la prueba de Chi-cuadrado de Pearson confirman que existe una relación entre la educación financiera y el nivel de endeudamiento, con una significancia de 0.000, lo que permite rechazar la hipótesis nula y validar la hipótesis específica 2. Esto demuestra que una adecuada educación financiera juega un papel clave en la toma de decisiones responsables, ayudando a reducir la morosidad, minimizar los pagos atrasados y fomentar un uso prudente de los productos crediticios. Según Juan Carlos Ramírez, gerente de Solutions Development y Digital Transformation del BBVA (2017), el nivel de endeudamiento ideal no debería superar entre el 35% y 40% de los ingresos netos mensuales, es decir, lo que queda después de cubrir los gastos fijos.

Según Vergara (2016), en su trabajo de investigación titulado *La cultura financiera y su efecto en el Sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el distrito de Trujillo, año 2016*, para optar el Título Profesional de Contador público, en la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Concluye:

- La falta de una cultura financiera sólida tiene un impacto negativo, ya que la ausencia de información clara y directa por parte de las entidades financieras, sumada al uso inadecuado de las tarjetas de crédito, puede llevar a las personas a caer en un sobreendeudamiento.
- Se descubrió que muchas de las personas encuestadas que ahorran en una institución financiera no están al tanto de los beneficios que ofrecen. Por ejemplo, no saben si se les cobra una tarifa por el simple hecho de ahorrar.
- El nivel de educación y cultura financiera de los residentes de Trujillo que poseen una tarjeta de crédito varía entre bajo y medio. Esto evidencia la necesidad de implementar un programa de

educación financiera que les permita ampliar sus conocimientos y tomar decisiones más informadas sobre el uso del crédito.

- Se llega a la conclusión de que el sobreendeudamiento de muchas personas se debe al uso inadecuado de sus tarjetas de crédito. Esto ocurre principalmente porque la mayoría realiza compras financiadas en más de dos cuotas, lo que genera intereses y costos adicionales que podrían evitarse con una mejor planificación financiera.

2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES

Según Angulo (2020), en su trabajo de investigación titulado *Cultura financiera y endeudamiento de los socios de la Cooperativa Agraria Allima Cacao Limitada, 2019*, para optar por el Grado Académico de Maestro en Administración de Negocios, en la Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Concluye:

- En el análisis realizado a los socios de la Cooperativa Agraria Allima Cacao en el año 2019, se identificó una relación moderadamente positiva entre los factores estudiados. Este hallazgo fue determinado mediante el coeficiente de Pearson, que arrojó un valor de 0.639, con un coeficiente de determinación de 0.408.
- En cuanto al nivel de cultura financiera de los socios, la mayoría (56%) se encuentra en un nivel medio, mientras que un 43% presenta un nivel bajo y solo un 1% alcanza un nivel alto.
- Respecto al endeudamiento, se evidenció que el 66% de los socios mantiene un nivel bajo de deuda, el 26% se encuentra en un nivel medio y el 8% presenta un nivel alto de endeudamiento.

Según Sotomayor (2017) en su trabajo de investigación titulado *Cláusulas abusivas y cumplimiento de obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito, en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui, 2017*, para optar por el Grado Académico de Maestro en Derecho Civil Empresarial, en la Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú. Concluye:

- Algunos términos en los contratos de tarjetas de crédito pueden ser considerados abusivos, ya que afectan los derechos de los

usuarios, especialmente debido a la falta de información clara. Entre estos aspectos se encuentran: la omisión del banco en la entrega del estado de cuenta y la falta de responsabilidad en ello, la posibilidad de disponer de bienes del deudor, la modificación unilateral del contrato sin consulta previa, la interpretación del silencio como aceptación, la inclusión de causales de resolución ajenas al contrato y la limitación del derecho a la protección de datos personales.

- Según la percepción de los usuarios, entre las tres entidades financieras evaluadas, el Banco de la Nación es el que mejor cumple con sus obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito. En un nivel intermedio se encuentra el Banco de Crédito, mientras que el Banco Continental presenta el menor grado de cumplimiento.
- Se ha descubierto una conexión importante entre la presencia de cláusulas abusivas en los contratos de tarjetas de crédito y cómo las entidades financieras cumplen con sus responsabilidades en la ciudad de Juanjuí. Los análisis estadísticos revelan que esta relación es inversa: cuantas más cláusulas abusivas hay, menos cumplen las entidades financieras con sus deberes hacia los clientes.

Según Díaz (2016) en su trabajo de investigación *titulado Influencia del desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del banco Interbank tienda 750 del distrito de Tarapoto de la provincia y región de San Martín en el año 2016*, para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. Concluye:

- Se ha identificado que la mayoría de los usuarios de tarjetas de crédito en la tienda 750 del Banco Interbank desconocen el verdadero costo de utilizar este producto financiero. Un 56.1% tiene un alto desconocimiento sobre los gastos y comisiones asociados, creyendo erróneamente que solo se les cobra la tasa de interés

convencional. Un 42.2% tiene un conocimiento parcial, ya que reconoce algunos cargos como la membresía o el costo de los estados de cuenta físicos. Solo un 1.6% comprende a detalle todos los cobros incluidos en la Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA), lo que refleja una preocupante falta de información sobre los costos reales del crédito.

- En cuanto al nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito en la misma tienda del Banco Interbank, los datos muestran que la tasa de morosidad de este segmento alcanza el 4.6%. De los 188 encuestados, el 75.3% tiene retrasos en sus pagos superiores a los 30 días, lo que sugiere que una gran parte de estos clientes han superado su capacidad de pago y enfrentan dificultades para cumplir con sus obligaciones financieras.
- A través de la prueba de Kolmogórov-Smirnov, se confirmó estadísticamente que existe una relación significativa entre el desconocimiento de la TCEA y el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito en la tienda 750 de Interbank en Tarapoto. Con un valor de significancia de 0.000 (menor a 0.05), se valida la hipótesis de investigación: a menor conocimiento sobre los costos asociados a las tarjetas de crédito, mayor es el riesgo de endeudamiento excesivo.

2.2 BASES TEÓRICAS O MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 CULTURA FINANCIERA

Según Díaz (2019), La cultura financiera se refiere al conjunto de habilidades, conocimientos y hábitos adquiridos a lo largo de la vida, ya sea por experiencia o aprendizaje, que nos ayudan a tomar decisiones económicas más inteligentes. Su objetivo es permitirnos administrar de manera eficiente nuestros ingresos y gastos, asegurando un equilibrio financiero sostenible. Más allá de ser un concepto exclusivo para expertos o personas con formación en finanzas, la realidad es que todos, en mayor o menor medida, contamos con cierta cultura financiera. A diario tomamos decisiones económicas, como planificar nuestro presupuesto, priorizar gastos o ahorrar para el futuro. Sin embargo, la

clave está en fortalecer esos conocimientos para gestionar mejor nuestro dinero y optimizar nuestros recursos. Mejorar nuestra cultura financiera nos permite tomar decisiones más acertadas, evitando errores que puedan afectar nuestra estabilidad económica.

2.2.2 EDUCACIÓN FINANCIERA

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, OCDE (2005), la educación financiera es un proceso que permite a las personas mejorar su conocimiento sobre conceptos y productos financieros, desarrollar las capacidades requeridas para tomar decisiones bien fundamentadas, analizar riesgos y oportunidades financieras, y así mejorar su situación económica.

Gutierrez (2020), La educación financiera es la habilidad de entender y aplicar conocimientos clave sobre el manejo del dinero, como la administración de ingresos y gastos, la planificación de un presupuesto y la toma de decisiones de inversión. Tener una buena educación financiera permite a las personas desenvolverse con mayor seguridad en su economía diaria, ayudándolas a alcanzar estabilidad y bienestar financiero.

Revisando nuestra realidad, en América del Sur, Perú se encuentra en el séptimo puesto en cuanto a educación financiera. Solo un porcentaje limitado de su población, alrededor del 28%, demuestra un dominio apropiado de los conocimientos financieros.

Según BBVA (2021), uno de los principales desafíos para el desarrollo del país es la informalidad, ya que siete de cada diez peruanos no están integrados al sistema financiero. Una de las causas de esta situación es el uso de un lenguaje técnico y complejo en los contratos y documentos, lo que dificulta la comprensión tanto entre las propias empresas como con sus clientes.

2.2.3 ANALFABETISMO FINANCIERO

La carencia de educación financiera tiene un efecto extendido en personas de todas las edades y clases socioeconómicas. Esto puede resultar en problemas importantes en la administración de sus finanzas personales, lo que a su vez afecta su estabilidad económica y bienestar

financiero general. No contar con conocimientos financieros adecuados puede llevar a tomar decisiones erróneas, como acumular deudas innecesarias o elegir opciones de financiamiento poco convenientes. Por ejemplo, comprender la diferencia entre tasas de interés fijas y variables permite tomar decisiones más acertadas según la situación financiera de cada persona, maximizando sus beneficios y evitando problemas económicos en el futuro. (Gutierrez, 2020)

Por lo tanto, si relacionamos este concepto con el ámbito financiero, podemos definir el analfabetismo financiero como la falta de conocimientos o habilidades para gestionar adecuadamente los recursos económicos. En este sentido, una persona analfabeta financieramente es aquella que no comprende cómo administrar su dinero, no tiene información sobre sus finanzas y desconoce estrategias para manejar sus ingresos, gastos, ahorros e inversiones de manera eficiente. (Camizao, 2019)

2.2.4 ÁREAS BÁSICAS DE CULTURA FINANCIERA

- **EL AHORRO**

Frente a los desafíos económicos actuales y futuros, el ahorro se presenta como una estrategia clave para afrontar imprevistos, emergencias y cualquier situación que requiera liquidez inmediata. El verdadero reto no es solo planear ahorrar, sino hacerlo una realidad en nuestra vida diaria. Gestionar correctamente los ingresos permite que el ahorro deje de ser solo un propósito y se convierta en un hábito sólido. Ahorrar no debe verse como un objetivo en sí mismo, sino como una herramienta poderosa para alcanzar metas, prevenir dificultades y estar preparados ante cualquier eventualidad financiera. (La Superintendencia de Banca, 2021).

Fomentar una cultura de ahorro es fundamental para financiar proyectos personales y profesionales, así como para hacer frente a imprevistos. Una estrategia efectiva es destinar mensualmente una cantidad o un porcentaje fijo del ingreso al ahorro. Aunque algunos expertos recomiendan el 20%, lo ideal es establecer un monto acorde a la realidad financiera de cada persona, considerando tanto sus ingresos

como sus compromisos económicos. Lo importante es adoptar el hábito del ahorro de manera constante y sostenible.

- **EL PRESUPUESTO**

El presupuesto es una herramienta clave para planificar el uso de los recursos y alcanzar metas financieras. Muchas personas sueñan con comprar una casa, estudiar una maestría o realizar otros proyectos que requieren una inversión considerable, y en algunos casos, un pago inicial. Para lograrlo, es fundamental establecer objetivos claros y gestionar adecuadamente las finanzas personales. Un buen punto de partida es calcular los ingresos totales y restar los gastos fijos, como alimentación y transporte. Esto permitirá determinar cuánto dinero queda disponible y definir cuánto se puede destinar al ahorro o al gasto, asegurando así una planificación financiera más efectiva. (BBVA, 2019)

Y como lo indica La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2021) el presupuesto viene a ser un plan para llevar un control adecuado y responsable de las finanzas personales, a través de un documento simple y amigable en donde plasmamos, calculamos y proyectamos nuestros gastos personales y familiares en función a nuestros ingresos.

- **EL CRÉDITO**

La Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2021) nos menciona que, la deuda llega a ser el dinero que una persona adquiere de otra persona o entidad. El individuo que adquiere un préstamo o crédito está sometida a reintegrar el dinero otorgado, el cual se compone de capital más los intereses. Por este motivo, se requiere de disciplina, compromiso y control adecuado de las finanzas personales. El crédito es beneficioso para lograr metas importantes, ya que la mayoría del logro de estas metas no podrían materializarse sin esta apertura financiera. Se recomienda tener mayor familiaridad con los créditos y sacarles la mayor ventaja posible, de manera informada para evitar dolores de cabeza futuros, es decir me endeudo de manera consciente y responsable. Entender su mecánica o dinámica y su correcto uso, es de imperiosa necesidad.

2.2.5 TARJETAS DE CRÉDITO

La finalidad de este trabajo de investigación fue detallar a los clientes del BBVA de la ciudad de Juanjui más a fondo qué es una tarjeta de crédito, cómo funciona, entre otros conocimientos relevantes.

- **¿QUÉ ES UNA TARJETA DE CRÉDITO?**

Una tarjeta de crédito funciona como una herramienta financiera que permite realizar compras inmediatas, incluso cuando no se dispone de dinero en efectivo en el momento. Es una línea de crédito otorgada por la entidad financiera, la cual puede ser usada para cubrir gastos urgentes o distribuir pagos a mediano o largo plazo. Sin embargo, es fundamental usarla de manera responsable, ya que el monto utilizado deberá ser reembolsado dentro del plazo establecido, considerando posibles comisiones o intereses según las condiciones del banco. (BBVA, 2021)

Es importante resaltar la palabra RESPONSABILIDAD, tener acceso a este tipo de financiamiento no significa gastar sin límites, sino todo lo contrario: implica un compromiso consciente con la administración de los recursos. Es clave estar al tanto de los intereses, comisiones y seguros asociados, así como llevar un control detallado de los gastos para evitar deudas innecesarias y mantener unas finanzas saludables. (BBVA, 2019)

- **PARTES DE UNA TARJETA DE CRÉDITO:**

- **Anverso:**

- Nombre del banco o entidad emisora: Ubicado en la parte superior, indica qué institución financiera ha emitido la tarjeta, como BBVA. En la parte superior está el nombre de la entidad que ha emitido la tarjeta. Por ejemplo, BBVA.
- Franquicia de la tarjeta: En la esquina inferior derecha se encuentra la marca a la que está afiliada, como VISA o MASTERCARD.
- Chip de seguridad: Situado en la zona izquierda, permite realizar transacciones seguras.
- Nombre del titular: En la mayoría de los casos, la tarjeta lleva impreso el nombre del titular de la cuenta, lo que la convierte en

un instrumento personal e intransferible. Si se solicitan tarjetas adicionales, estas llevarán el nombre del beneficiario autorizado, como un hijo, pareja u otra persona designada.

- **Reverso:**

- Número de tarjeta (PAN - Personal Account Number): Consta de 16 dígitos y funciona como el número de cuenta personal asociado a la tarjeta.
- Fecha de caducidad: Se encuentra debajo del número de la tarjeta e indica hasta cuándo es válida
- Banda magnética: Ubicada en la parte trasera, almacena los datos del titular y caracteres alfanuméricos. Aunque ha sido reemplazada en gran medida por el chip debido a su mayor seguridad, sigue siendo funcional.
- Panel de firma: Se encuentra debajo de la banda magnética y es el espacio donde el titular debe firmar para autenticar su identidad.
- Código de seguridad (CVV o CVC): Es un número de tres dígitos situado a la derecha del panel de firma. Se utiliza para validar compras en línea junto con la fecha de caducidad, brindando mayor seguridad en transacciones digitales.

Es de importancia saber cuáles son las partes de una tarjeta de crédito, ya que existen datos que debemos proteger, para hacer compras seguras como el PAN o el CVV (BBVA, 2021).

- **CONSIDERACIONES PARA SU BUEN USO**

Después de haber explicado la definición de una Tarjeta de Crédito, como se ve físicamente, se enlistará las consideraciones más importantes para poder dar un uso adecuado a este producto financiero.

Al adquirir una tarjeta de crédito y empezar con su uso, se asume un compromiso de pago con la institución financiera, en este caso con el BBVA. Hacemos uso de este financiamiento cuando requerimos realizar la compra de un producto, o pagar un servicio; el cual no se encuentra dentro de nuestro presupuesto; pero que podría ser fácilmente pagado en el mes próximo, o dentro de una programación de cuotas, previniendo

que al realizar dicha programación estaremos sujetos a las tasas de interés y comisiones bancarias que hayamos contratado.

Se recomienda tener los siguientes puntos claramente establecidos, para llegar a tener un adecuado uso de este producto:

– **MONTO DE PAGO**

Este debe encajar con holgura dentro de nuestro presupuesto mensual. Para endeudarnos la primera regla que debemos cumplir sin excepción debe ser la realización de un presupuesto mensual. Cuanto ingresa fijo a mi hogar (sueldo), cuanto sale fijo de mi hogar (servicios básicos, alimentación, educación), de este excedente debemos ahorrar (a rajatabla) un porcentaje; este excedente final es el que debe ser destinado al gasto, al endeudamiento; porque ya hemos cubierto con holgura nuestras necesidades básicas.

Las tarjetas de crédito, de las diferentes entidades financieras; tal como es el caso del BBVA; emiten mensualmente un estado de cuenta; que no es más que un resumen de los gastos realizados en el mes y los intereses sujetos a pago. Es muy importante comprender a cabalidad la información que nos brinda este documento, ya que es la guía principal del manejo de mi presupuesto mensual.

Figura 1

Detalles de cuenta

ESTADO DE CUENTA TARJETA DE CRÉDITO En los meses que exista saldo pendiente de pago en tu tarjeta de crédito recibirás tu estado de cuenta en el que podrás consultar el importe mínimo que debes cancelar para estar al día en tus pagos (pago mínimo/pago de cuota fija). **En caso no se realice por lo menos ese pago se cobrará una penalidad por incumplimiento de pago. Adicionalmente recuerda que tu tarjeta podrá ser temporalmente bloqueada y se reactivará al día siguiente de realizado el pago.**

The screenshot shows the BBVA credit card account statement interface. It includes sections for:

- Tu Línea de Crédito:** A progress bar showing the credit limit used and available.
- PAGO MÍNIMO / PAGO MES / ULTIMO DÍA DE PAGO:** Key payment dates and amounts.
- TASAS Y PENALIDADES:** Interest rates (T.A. de Compras, T.A. Disposición de efectivo) and penalties.
- MEMBRESÍA:** Membership details and benefits.
- DETALLE DE TU PAGO DEL MES:** A table of transactions with columns for date, details, and amount.
- DETALLE DE OPERACIONES EN CUOTAS:** A table of installment payments.
- DEUDA TOTAL:** Summary of total debt and minimum payment.
- DETALLE DE TU PAGO MÍNIMO AL 08/11/19:** Breakdown of the minimum payment into components like interest, commissions, and principal.
- INFORMACIÓN IMPORTANTE:** Important notices regarding payment methods and terms.

- 1 Periodo de Facturación:** Periodo de aproximadamente 30 días en el que se registran las compras y disposiciones en efectivo que se hayan realizado e incluidas en este estado de cuenta. **Las operaciones realizadas luego de este plazo, entrarán en el siguiente estado de cuenta.**
- 2 Línea de Crédito Otorgada:** Es el monto de dinero que el Banco pone a su disposición para sus consumos y/o retiros en efectivo. **Se establece en función a la evaluación crediticia efectuada.**
- 3 Línea Utilizada:** Es el monto de dinero de la línea de crédito que **el cliente ha consumido en compras y/o disposiciones en efectivo.** En el caso de tarjeta Cuota Fija, es lo que el Cliente ha consumido en compras, no aplica disposición de efectivo.
- 4 Pago Mínimo:** **Es el mínimo pago necesario que debes realizar en el mes a favor de la tarjeta de crédito para no registrar morosidad en un determinado periodo.** Para calcularlo se divide en capital revolving sobre el Factor de Revolving que es de 36 meses, y se suman las cuotas del mes, intereses, comisiones, gastos y penalidades. En el caso de tarjeta Cuota Fija, debes realizar el pago de la Cuota Fija para no incurrir en mora. La Cuota Fija es el importe fijo que tendrás que pagar cada mes y asciende al 10% de tu línea de crédito.
- 5 Pago Total del Mes:** Monto total utilizado en modalidad Revolving y/o Cuotas correspondiente al periodo de facturación.
- 6 Último Día de Pago:** Fecha máxima para realizar el pago mínimo y evitar mora.
- 7 Tasas:** Tasas efectivas anuales a la fecha de cierre.
- 8 Membresía:** **Conoce cómo exonerarte del cobro de la membresía.** Si el cliente cumplió con la pauta tendrá en el Estado de cuenta de ese mes un mensaje de <Felicitaciones>. En el caso de tarjeta Cuota Fija, no aplica la membresía.
- 9 Penalidad:** **Importe a cobrar por el día 1 de impago,** este mismo se cobrará en la siguiente facturación.
- 10 Programa:** Datos del programa de lealtad **Puntos BBVA.** Encuentra más información en bbva.pe. En el caso de tarjeta Cuota Fija, no se cuenta con programa.
- 11 Lugares de pago:** **Canales disponibles** para realizar el pago de tarjeta.
- 12 Detalle de movimientos:** **Contiene la descripción de las transacciones realizadas;** compras y disposiciones de efectivo en revolving que correspondan al periodo de facturación.
- 13 Cuotas:** Contiene la descripción de las **transacciones realizadas** en cuotas. En el caso de tarjeta Cuota Fija, no se cuenta con compras en cuotas.
- 14 Compras revolventes:** Es la deuda revolving (distinta de cuotas) derivada de compras y que es dividida entre 36. **En el caso de tarjeta Cuota Fija, no aplica la división entre 36, pues se aplica una cuota fija mensual.**
- 15 Compras cuotas:** Son las cuotas que debes pagar en el presente periodo, por las compras efectuadas. La deuda se podrá financiar de 2 a 36 cuotas. **En el caso de tarjeta Cuota Fija, no aplica.**
- 16 Disposición de efectivo rev.:** Es la deuda revolving (distinta de cuotas) derivadas de disposiciones en efectivo y que es dividida entre 36. **En el caso de tarjeta Cuota Fija, no aplica.**
- 17 Disposición de efectivo cuotas:** Son las cuotas que debes pagar en el presente periodo, por la disposición de efectivo, la cual se podrá financiar de 1 a 36 cuotas. **En el caso de tarjeta Cuota Fija, no aplica.**
- 18 Línea adicional cuotas:** Es la cuota que debes pagar en el presente periodo, **por el uso de la línea adicional que obtuviste** en condiciones preferenciales, sólo disponen de ella clientes que califiquen a una oferta pre aprobada. **En el caso de tarjeta Cuota Fija, no aplica.**
- 19 Intereses:** **Se calcula por el financiamiento** de las compras y disposición de efectivo que corresponde pagar durante el mes actual.
- 20 Comisiones y gastos:** **Son aquellos costos que se facturan en el presente periodo,** correspondiente a servicios adicionales y complementarios a la Tarjeta de Crédito, los mismos que son detallados en el tarifario del Banco.

La información referida al cálculo del pago mínimo/pago de cuota fija y sus ejemplos se encuentran a su disposición en [www.bbva.pe / Tarjetas / Formulas y Documentos](http://www.bbva.pe/Tarjetas/Formulas y Documentos). Si hubiera pactado la disposición de efectivo, compras, consumos a pagos por internet, consumos u operaciones en el exterior, recuerde que **tiene derecho de solicitar su supresión a través de nuestras oficinas.**

- Es importante que mantengas **actualizados tus datos**, de esta forma podremos evitar cualquier inconveniente relacionado con la entrega de tu estado de cuenta.
- En caso no recibas a tiempo tu estado de cuenta, **puedes consultar tu deuda y fecha de pago llamándonos al (01) 595-0000.**
- No olvides cancelar por lo menos, el importe señalado como **pago mínimo en soles y dólares / pago de cuota fija en soles**, en caso corresponda, teniendo en cuenta que existe una fecha máxima de pago, así **evitarás el cobro de la penalidad por incumplimiento de pago.**
- Recuerda que puedes realizar el pago de tu tarjeta en **Banca por Internet www.bbva.pe, Banca Movil, Agente Express, cajeros automáticos o en nuestras red de oficinas.**
- En caso de reclamos y/o denuncias, podrá indistintamente llamar a **Banca por Teléfono (01) 595-0000 en Lima 0800-10108 en Provincias**, visitar las oficinas del banco, recurrir al defensor del cliente financiero de **ASBANC, INDECOPI y/o la Superintendencia de Banca, Seguro y AFP.**

Si tuvieses alguna duda o consulta con respecto a las operaciones señaladas en tu estado de cuenta, no dudes en avisarnos para poder brindarte mayor información. Recuerde que estamos a tu disposición a través de nuestra Banca por Teléfono (01) 595-0000, nuestra red de Oficinas a nivel nacional y en bbva.pe

Lo primero que se debe verificar en este documento es la información correcta de los consumos realizados, y el monto que debo cancelar, aquí se nos abre dos posibilidades tangibles:

➤ **Realizar el pago mínimo del mes**

El pago mínimo es la cantidad mínima que el banco exige para que la tarjeta de crédito siga activa sin caer en mora. Este monto corresponde a un porcentaje del total de la deuda acumulada, incluyendo las compras realizadas y las cuotas pendientes del mes. Aunque permite mantener el crédito vigente, es importante recordar que pagar solo el mínimo puede generar intereses adicionales y prolongar el tiempo necesario para saldar la deuda (BBVA, 2021).

Para calcularlo se divide en capital revolving sobre el Factor de Revolvencia que es de 36 meses, y se suman las cuotas del mes, intereses, comisiones, gastos y penalidades.

Si se usa de manera adecuada, el pago mínimo tiene dos beneficios principales. Primero, permite que el usuario mantenga su tarjeta de crédito activa, evitando su inhabilitación. Segundo, ayuda a preservar un buen historial crediticio. Por ello, en situaciones económicas complicadas, optar por esta opción en lugar de dejar de pagar puede ser una decisión acertada.

Sin embargo, recurrir frecuentemente al pago mínimo puede convertirse en un problema financiero a largo plazo. Dado que este monto representa aproximadamente el 10% de la deuda total, pagarlo mes a mes prolonga la obligación con el banco y genera intereses adicionales. Este hábito puede llevar a un ciclo de endeudamiento difícil de romper, haciendo que la carga financiera sea cada vez más pesada. Al alcanzar el límite de la línea de crédito, el usuario ya no podrá disponer de más dinero, pero la deuda original y los intereses seguirán acumulándose, complicando aún más su situación económica. (BBVA, 2021)

➤ **Realizar el pago total**

Una adecuada programación de nuestro presupuesto debe incluir el pago total de nuestro consumo mensual. Ya que no se cobran intereses por compras realizadas en el mes, sin embargo, todo retiro de efectivo está sujeto al cargo de intereses generados por los días de financiamiento.

Si nuestro consumo mensual es una cantidad considerable; debe contemplarse el financiamiento en cuotas; así tendremos mensualmente un cronograma fijo, con una cantidad accesible a nuestro presupuesto. Este pago incluye la cancelación total del saldo del crédito, la cuota del mes, las comisiones y los intereses generados.

Existe un punto intermedio de pago que se puede generar, cuando surgen las interrogantes ¿Cuento con más efectivo a pagar que el monto mínimo? Pero no puedo cancelar la totalidad. / ¿Cuento con más efectivo que la cuota programada en el mes?, este procedimiento es conocido como Amortización, la cual es sumamente recomendable y debe ser direccionada a la reducción de capital, en dos modalidades:

- Reducir el monto de las cuotas, manteniendo el mismo plazo del crédito.
- Reducir el plazo del crédito (número de cuotas), manteniendo el monto de las cuotas.

FECHA DE FACTURACIÓN / FECHA DE PAGO

➤ **Fecha de Facturación**

En el argot financiero es también conocida como fecha de cierre o fecha de corte; este lapso es de 30 días, en los cuales se consideran las compras realizadas, las domiciliaciones cargadas (pagos recurrentes de servicios) y las disposiciones de efectivo realizadas en el mes. Así mismo, las operaciones que se generen posterior a la fecha de cierre recién figurarán en el estado de cuenta del mes posterior.

➤ **Fecha de Pago**

También llamada fecha de vencimiento, como su nombre lo indica es la fecha en la que vence el pago generado en el mes. A todo pago realizado después de la fecha designada como pago, se le aplicará la penalidad descrita en el contrato del cliente, llamada penalidad por incumplimiento de pago, que, para el BBVA, se traduce en el 6.5% del pago mínimo vencido y adeudado, y el reporte correspondiente ante las Centrales de Riesgo.

A la compresión de ambas fechas dentro del mes se le denomina ciclo de facturación, y en BBVA se cuenta con 2 ciclos:

- Ciclo 1: Fecha de Cierre – Día 10
Fecha de Pago – Día 05
- Ciclo 2: Fecha de Cierre – Día 20
Fecha de Pago – Día 15

Es recomendable escoger el ciclo de facturación que mejor se adecue a la fecha en la que percibimos nuestros ingresos, y generar el pago un día anterior a la fecha de vencimiento, a fin de evitar contratiempos, ya que se debe considerar que todo el universo de clientes del BBVA que poseen este producto maneja los mismos ciclos de facturación.

Si se va a realizar una compra, domiciliación o retiro considerable, y se requiere contar con tiempo extra para cancelarla, es conveniente hacerlo post a la fecha de cierre, así figurará en el siguiente ciclo de facturación.

– **COMPRAS**

Al parecer del investigador; el mejor uso que le podemos dar a este instrumento financiero es las compras, una tarjeta de crédito nos abre un sin número de opciones para poder adquirir bienes. Y en el caso del BBVA, hablamos de uno de los bancos pioneros en ofrecer un completo programa de beneficios a los clientes que

hagan uso este producto en compras, las cuales pueden ser físicas o como lo es actualmente, virtuales.

Hoy por hoy la mayoría de los establecimientos físicos reciben pagos con tarjeta, así como las páginas de internet en donde procesamos las compras, hacen alusión al pago con tarjetas de crédito.

- Es conveniente, de acorde a nuestro presupuesto; fijar un pago total, o aplicar al fraccionamiento de cuotas, siendo las permitidas hasta 36; recordando que a mayor plazo de financiamiento la cuota a asumir, es pequeña y accesible holgadamente, pero los intereses generados en todo el plazo de pago, muchas veces pueden llegar a duplicar el costo del producto.
- BBVA ofrece un listado de establecimientos, 1,189 marcas afiliadas, en los que sus clientes pueden realizar consumos en cuotas ya sea de manera física o virtual; sin pagar interés, comúnmente llamado compra sin intereses, esto aplica desde 3 cuotas, 6 cuotas hasta 12 cuotas, en donde todo aquel cliente que mantenga una tarjeta de crédito de BBVA, y se encuentre consumiendo en un establecimiento afiliado a este programa, podrá acogerse al pago sin intereses, que aplicaría al monto consumido entre el total de número de cuotas fraccionado.
- Los clientes de la ciudad de Juanjui del BBVA, independientemente del consumo en compras sin intereses que realicen, acceden a un programa de acumulación de puntos, puntos Vida, por cada S/ 3 soles de compras que realicen; acumulan mínimamente 1 Punto Vida, y cada 33 Puntos Vida acumulados equivale a S/ 1; el cual puede ser canjeado por una tarjeta regalo con el equivalente de los puntos acumulados o acceder al listado de establecimientos afiliados, que son más de 5,000.00 y canjearlos por productos que estos ofertan.

– **RETIRO DE EFECTIVO**

El retirar efectivo de una tarjeta de crédito debe ser una acción analizada, eventual y comprendida dentro de alguna campaña de financiamiento, en la cual la TCEA que se oferte se ajuste a una TCEA preferencial por parte de la entidad, la cual también se estará sujeta al tipo de tarjeta que el cliente haya adquirido. Pudiendo financiarse en pagos de hasta 36 cuotas mensuales.

Gestión (2019) nos menciona que, el retiro de efectivo con una tarjeta de crédito es una opción que los bancos ofrecen para situaciones de emergencia o necesidad inmediata de dinero. Sin embargo, este adelanto se basa en la línea de crédito disponible y suele estar sujeto a tasas de interés muy elevadas. Si no se tiene claridad sobre los costos asociados, esta alternativa puede convertirse en un problema financiero a futuro. El desconocimiento o el uso frecuente de este recurso pueden generar deudas difíciles de manejar, convirtiéndose en una carga económica que afecte la estabilidad financiera del usuario.

➤ **TCEA – TASA DE COSTO EFECTIVA ANUAL**

Según la SBS (2020) La Tasa de Costo Efectivo Anual (TCEA) es el indicador que resume en una sola cifra el costo total de un crédito, incluyendo intereses, comisiones y otros gastos asociados. Su valor puede variar entre diferentes entidades financieras; por ejemplo, en algunos casos puede ser del 66%, mientras que en otros puede llegar al 38%. Por ello, es fundamental informarse y comparar las opciones disponibles antes de solicitar un crédito, eligiendo aquella con la TCEA más baja. Además, todas las instituciones financieras están obligadas a proporcionar esta información antes de formalizar cualquier contrato de crédito, permitiendo así a los usuarios tomar decisiones más informada.

El BBVA dentro del marco regulatorio brindado por la SBS, requiere para la formalización de un producto como lo es la tarjeta de crédito, que el cliente aceptante se encuentre

completamente enterado de las tasas, comisiones, servicios, gastos, penalidades y seguros que asumirá por la contratación del producto, toda esta información se encuentra comprendida en un documento llamado HRI (Hoja Resumen Informativa) que debe ser de lectura obligatoria y firmado por el cliente aceptante previo a la contratación del producto, en ese documento el cliente puede evidenciar que la información que ha sido brindada por el funcionario de la entidad, sea exacta y verídica.

En la siguiente imagen se podrá apreciar los distintos tipos de tarjetas de crédito que maneja el BBVA, así como el resumen corto para el entendimiento del cliente.

Figura 2

Hoja de Resumen Informativa (HRI) BBVA, 2021.

VISA		BBVA		HOJA RESUMEN INFORMATIVA TARJETAS DE CRÉDITO VISA Y MASTERCARD					BBVA		
		TARIFAS									
		CERO BBVA (1)	BFREE	PLATINUM	SIGNATURE	BLACK					
		VISA	VISA y MASTERCARD	VISA Y MASTERCARD	VISA	MASTERCARD					
TASAS		S/ y US\$	S/ y US\$	S/ y US\$	S/ y US\$	S/ y US\$					
- TEA Compensatoria fija para compras en sistema revolvente o cuotas (2)		83.4%	44.99% - 83.4%	34.99% - 54.99%	25.99% - 44.99%	24.99% - 29.99%					
- TEA Compensatoria fija para disposiciones de efectivo en sistema revolvente o cuotas y consumo en casinos (2) (4)		83.4%	83.4%	83.4%	83.4%	83.4%					
- TEA compensatoria fija para traslado de deuda en cuotas (3)				8.99% - 35.99%							
- TCEA para compras en sistema revolvente (5)		91.93%	105.94%	100.76%	98.07%	86.56%					
- TCEA para compras en sistema cuotas (6)		94.39%	112.20%	114.20%	114.09%	104.74%					
COMISIONES		S/	S/	S/	S/	S/					
MEMBRESÍA											
- Membresía Anual (7)		S/ 0.00	S/ 75.00	S/ 280	S/ 350.00	S/ 399.00					
SERVICIOS ASOCIADOS A LA TARJETA DE CRÉDITO											
- Envío físico de estado de cuenta (8)		S/ 10	S/ 9	S/ 10	S/ 10	S/ 10					
- Conversión de moneda (9)		3%	3%	3%	3%	3%					
USO DE CANALES											
Uso del cajero automático (10)											
- Propios		S/ 0.00	S/ 15.00	S/ 15.00	S/ 15.00	S/ 15.00					
- Otros bancos			3.5% de cada retiro (Min S/ 20 o US\$ 6 - Max S/ 50 o US\$ 15)								
Operación en ventanilla (11)		3.5% del importe (Min S/ 20 - Max S/ 50)	3.5% del importe (Min S/ 20 - Max S/ 50)	3.5% del importe (Min S/ 20 - Max S/ 50)	3.5% del importe (Min S/ 20 - Max S/ 50)	3.5% del importe (Min S/ 20 - Max S/ 50)					
ENTREGA DE TARJETA O DISPOSITIVO A SOLICITUD											
Reposición de tarjeta de crédito o dispositivo (12)		S/ 20.00	S/ 20.00	S/ 20.00	S/ 20.00	S/ 20.00					
Tarjeta de crédito o dispositivo adicional y/u opcional											
- Cambio de tarjeta con diseño (13)		S/ 20.00	S/ 20.00	S/ 20.00	S/ 20.00	S/ 20.00					
Tarjeta de beneficios											
- Reposición de tarjeta de priority pass (14)		No aplica	No aplica	No aplica	S/ 20.00	S/ 20.00					
GASTOS											
- Honorarios Profesionales (15)											
- Tarjeta de Emergencia en el extranjero (16)		US\$ 149.93	US\$ 161.83 (aplica Visa)	US\$ 222.35	US\$ 212.85	-					
- Efectivo de Emergencia en el extranjero (17)		US\$ 137.48	US\$ 138.31	US\$ 164.20	US\$ 160.36	-					
INTERÉS MORATORIO			S/			US\$					
- Tasa anual de interés moratorio (18)			12.51%			10.24%					
SEGURO											
- Seguro de desgravamen		S/ 4.00	S/ 5.90	S/ 5.90	S/ 6.00	S/ 6.00					
LÍNEA DE CRÉDITO MÍNIMA		S/ 700	S/ 1.000	S/ 3.000	S/ 6.000	S/ 6.000					
TIPO DE GARANTÍA ***		Específica		Genérica							

Además de las comisiones indicadas en este documento, Usted declara conocer que existen comisiones por servicios transversales (de aplicación a varios productos o servicios del Banco), que pueden ser cobrados por el Banco. Usted podrá revisar estas comisiones en el Tarifario publicado en las oficinas del Banco y en la página web bbva.pe

TCEA: Tasa de costo Efectiva Anual (Base 360 días) TEA: Tasa Efectiva Anual (Base 360 días)

210000990

V. JUNIO 2021

1 de 23

– **BENEFICIOS DE UNA TARJETA DE CRÉDITO**

- Hacer compras o disponer de dinero cuando no se cuenta con efectivo.
- Contar con una fecha fija de pago, de esta manera se fija un pago calendarizado.
- Tener la opción de pagar en cuotas fijas, lo que es muy útil para gastos elevados como estudios, tecnología o viajes.
- Hacer compras internacionales, compras online y pagar suscripciones como Netflix o Spotify, de manera fácil y segura.
- Te permite crear un historial crediticio. Si eres responsable con tus pagos, cuando sea el momento de solicitar un préstamo importante, es más probable que se apruebe a una tasa de interés más baja.
- Acceder a cientos de beneficios en tiendas, restaurantes, apps, viajes y más. Obtener recompensas y puntos tan solo por usarla. Estos varían según sea: Visa o MasterCard, y por categoría.

Es conveniente poder alertar al usuario que existen USOS que NO se deben realizar con una tarjeta de crédito, como lo es:

- Pago de impuestos

En realidad, no se está generando un pago, sino sustituyendo una deuda con otra.

- Pago de otra tarjeta

Pagar una deuda de tarjeta de crédito utilizando otra tarjeta, podría provocar un efecto bola de nieve e incrementar el monto a pagar. Nuevamente se estaría sustituyendo una deuda por otra.

- Cualquier cosa de la tienda

Esos pequeños gustos fácilmente se pueden pagar con dinero en efectivo o una tarjeta de débito, pues, aunque no

representen un gasto considerable es precisamente eso lo que los hace peligrosos.

Recomendaciones emitidas por (Blog Independencia , 2020).

2.3 HIPÓTESIS

2.3.1 HIPÓTESIS GENERAL

HG: Existe una relación significativa entre el nivel de cultura financiera y el adecuado uso de tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.

2.3.2 HIPÓTESIS ESPECIFICA

HE1: Existe una relación significativa entre el nivel de cultura financiera y la capacidad de ahorro en el uso de tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.

HE2: Existe una relación significativa entre el nivel de cultura financiera y la elaboración de un presupuesto personal que influya en el uso adecuado de tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.

HE3: Existe una relación significativa entre el nivel de cultura financiera y el nivel de endeudamiento por uso de tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.

HE4: Existe una relación significativa entre el nivel de cultura financiera y la comprensión de la TCEA de las tarjetas de crédito que influye en su adecuado uso en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.

HE5: Existe una relación significativa entre el nivel de cultura financiera y el retiro de efectivo en las tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.

HE6: Existe una relación significativa entre el nivel de cultura financiera y la realización de compras por medio de tarjetas de crédito de los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.

HE7: Existe una relación significativa entre el nivel de cultura financiera y las diversas formas de pago en las tarjetas de crédito de los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.

2.4 VARIABLES, DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL

Tabla 1

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS
Cultura Financiera	Conjunto de habilidades, conocimientos aprendidos o adquiridos para el correcto uso de una tarjeta de crédito.	Ahorro	Porcentaje de ahorro mensual	1. ¿Destina un porcentaje de sus Ingresos para ahorrar?
		Presupuesto	Ahorro en cuenta bancaria	2. ¿Sus ahorros los tiene en alguna cuenta bancaria?
			Frecuencia de planificación	3. ¿Frecuentemente planifica sus egresos e ingresos?
		Endeudamiento	Determinación de metas	4. ¿Determina metas mensuales de ahorro?
			Nivel de Ingreso	5. ¿Para endeudarse, considera el nivel de sus ingresos mensuales?
			Pagos de Servicios Básicos	6. ¿Planifica el pago de sus servicios básicos durante el mes?
		TCEA – Tasa de Costo Efectiva Anual	Historial crediticio	7. ¿Mantiene un buen historial crediticio?
			Gastos	8. ¿Conoce los gastos en los que se incurre al momento de contratar una tarjeta de crédito?

	Comisiones		9. ¿Conoce las comisiones en las que se incurre al momento de contratar una tarjeta de crédito?
	TEA		10. ¿Conoce el significado de TEA?
Disposición de Efectivo	Disposición de cuotas	en	11. ¿Dispone efectivo de una tarjeta de crédito en cuotas?
	Frecuencia de disposición	de	12. ¿Realiza disposición de efectivo de una tarjeta de crédito frecuentemente?
Compras	Disposición de cuotas	en	13. ¿Realiza compras con su tarjeta de crédito en cuotas?
	Frecuencia de disposición	de	14. ¿Realiza compras con su tarjeta de crédito frecuentemente?
	Programa de beneficios	de	15. ¿Conoce los beneficios de realizar compras con su tarjeta de crédito?
Formas de pago	Pago total del mes		16. ¿Después de haber realizado consumos con su tarjeta de crédito, realiza el pago total del mes?
	Pago mínimo del mes		17. ¿Después de haber realizado consumos con su tarjeta de crédito, realiza el pago mínimo del mes?
	Amortización		18. ¿Realiza amortizaciones de pago en su tarjeta de crédito?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La investigación fue del tipo aplicada, caracterizándose por la aplicación o la utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquirieron otros, que generaron solución y la sistematización práctica basada en investigación. (Hernández et al., 2014).

3.2 ENFOQUE

El enfoque fue cuantitativo, porque utilizó la recolección de datos para con base en la medición numérica y el análisis estadístico, estableciéndose pautas de comportamiento y se aprobaron teorías. (Hernández et al., 2014).

3.3 DISEÑO METODOLÓGICO

El Diseño de investigación fue descriptiva simple, buscó recoger información en forma directa para tomar decisiones.



Dónde:

O = Observación.

M = Muestra

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 POBLACIÓN

La población en estudio estuvo conformada por los clientes de la oficina del Banco BBVA Juanjui - 2021. La cual asciende a 40 clientes por mes.

Tabla 2

Población

ENTIDAD	BASE DE CLIENTES PARA OFRECER TC
BBVA PERÚ	Clientes de la ciudad de Juanjui
TOTAL	40

Fuente: BBVA Perú, Agencia Juanjui, 2021.

3.4.2 MUESTRA

Para esta investigación, se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencional o de conveniencia. Este método se basa en la selección deliberada de participantes que se consideran representativos de la población de estudio.

A diferencia de los muestreos aleatorios, este enfoque no sigue un procedimiento mecánico ni se rige por fórmulas de probabilidad, sino que depende del criterio y la decisión del investigador o del equipo de investigación. En este caso, la muestra estuvo conformada por 20 clientes que adquirieron tarjetas de crédito durante el mes de junio de 2021, seleccionados bajo criterios específicos relacionados con los objetivos del estudio.

3.5. RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Las técnicas que se utilizaron para recopilar los datos, fue una encuesta y el instrumento que se empleó, un cuestionario, las cuales se aplicaron a los 20 clientes del banco BBVA Juanjui - 2021.

3.5.1. EL CUESTIONARIO

Se elaboró un cuestionario con preguntas cerradas, para los 20 clientes del banco BBVA Juanjui - 2021, con la finalidad de determinar la cultura financiera y el uso que les den a las tarjetas de crédito.

El cuestionario estuvo elaborado por 18 preguntas, las cuales se distribuyeron en 7 dimensiones.

3.6. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

– CUADROS ESTADÍSTICOS

Un cuadro estadístico es una representación gráfica de las diversas situaciones que se nos presentan diariamente. Es la forma esquemática de comprender las tendencias de nuestra forma de ser y de vivir. En un cuadro estadístico se puede identificar tantas variables como queramos en este caso buscaremos relacionar la cultura financiera con el uso de las tarjetas de crédito.

– **ESTADÍGRAFOS**

Un estadístico descriptivo es una técnica matemática que analiza datos muestrales para derivar un valor numérico concreto. Estas medidas estadísticas se aplican para calcular parámetros poblacionales y servir como base en modelos probabilísticos, lo que permite realizar inferencias estadísticas.

– **DIAGRAMA DE BARRAS POR SECTORES**

Un gráfico de columnas, también conocido como diagrama de barras, es una herramienta visual que muestra un conjunto de datos mediante rectángulos cuyas dimensiones son proporcionales a los valores que representan. Estos gráficos facilitan la comparación de dos o más valores, y pueden presentarse tanto en formato vertical como horizontal. El control interno y los procedimientos administrativos.

– **PROGRAMA SPSS**

Es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercado. Originalmente SPSS fue creado como el acrónimo de Statistical Package for the Social Sciences aunque también se ha referido como Statistical Product and Service Solutions. Es uno de los programas estadísticos más conocidos teniendo en cuenta su capacidad para trabajar con grandes bases de datos y un sencillo interface para la mayoría de los análisis.

3.7. ASPECTOS ÉTICOS

La presente investigación, en términos de consideraciones éticas, otorga prioridad a la defensa de la propiedad intelectual de los autores, reconociendo sus contribuciones teóricas y citando las fuentes de manera correcta.

Además, al tratarse de información confidencial relacionada con la gestión organizacional, se protegerá la identidad de los participantes involucrados en la investigación.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Tabla 3

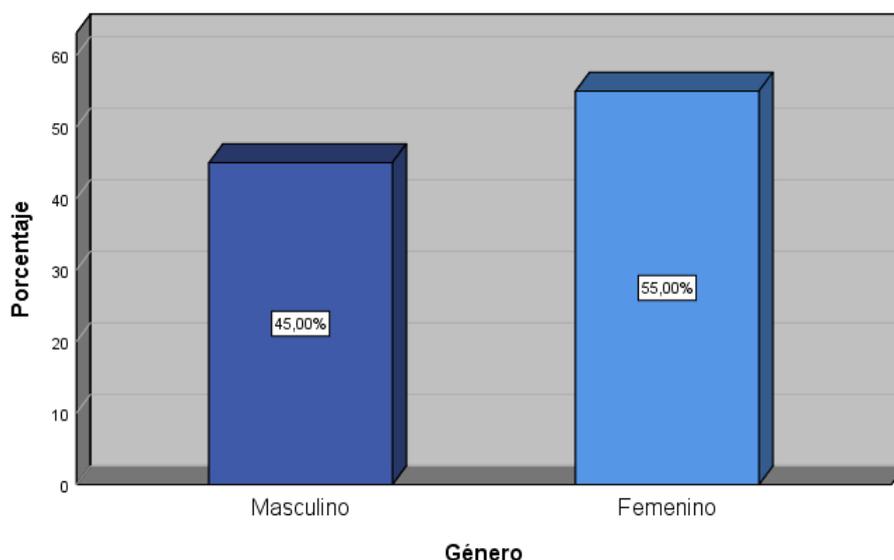
Género

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	9	45,0	45,0	45,0
	Femenino	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Figura 3

Género



Fuente: Tabla 3.

Interpretación:

En el BBVA de la ciudad de Juanjui se puede observar que la muestra de estudio estuvo constituida por 55 % de población de género femenino y 45 % de población de género masculino. Ello se debe a que el género femenino tiene mayor cultura en la utilización de tarjetas de crédito y gustan más de este producto.

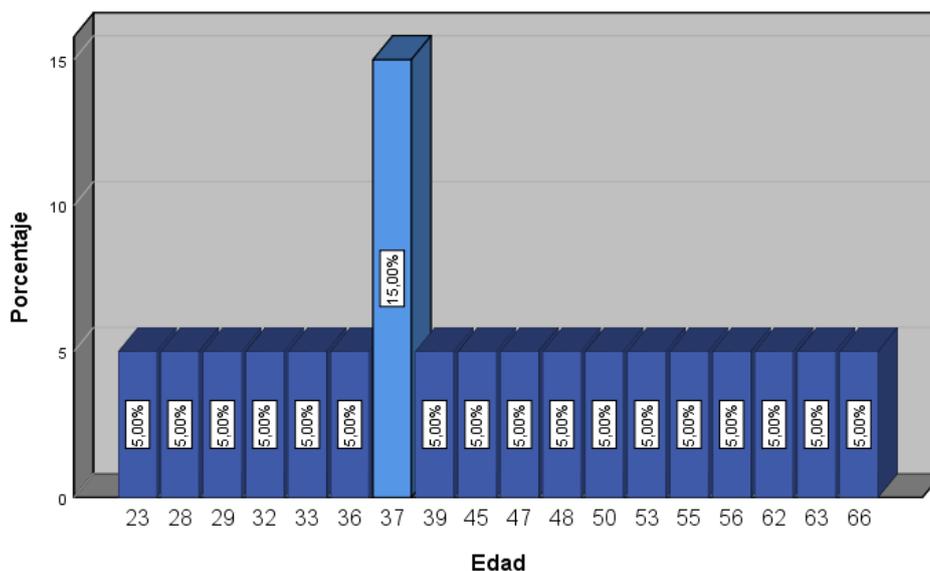
Tabla 4*Edad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	23	1	5,0	5,0	5,0
	28	1	5,0	5,0	10,0
	29	1	5,0	5,0	15,0
	32	1	5,0	5,0	20,0
	33	1	5,0	5,0	25,0
	36	1	5,0	5,0	30,0
	37	3	15,0	15,0	45,0
	39	1	5,0	5,0	50,0
	45	1	5,0	5,0	55,0
	47	1	5,0	5,0	60,0
	48	1	5,0	5,0	65,0
	50	1	5,0	5,0	70,0
	53	1	5,0	5,0	75,0
	55	1	5,0	5,0	80,0
	56	1	5,0	5,0	85,0
	62	1	5,0	5,0	90,0
	63	1	5,0	5,0	95,0
	66	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Figura 4

Edad



Fuente: Tabla 4.

Interpretación:

La muestra nos arroja un rango de edades entre 23 y 66 años, destacando la edad de 37 años con un 15 % del total, los demás valores porcentuales se mantienen iguales (5 %) para las demás edades consideradas. Por lo que se interpreta que se trata de una edad madura que se atribuiría a cierta estabilidad económica.

Tabla 5

Lugar de procedencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Juanjui	20	100,0	100,0	100,0

Fuente: Cuestionario, 2021.

Figura 5

Lugar de Procedencia



Fuente: Tabla 5.

Interpretación:

El estudio nos indica que el 100 % de los encuestados radican en la ciudad de Juanjui. La provincia de Mariscal Cáceres, se divide en 5 distritos: Juanjui, Campanilla, Huicungo, Pachiza y Pajarillo; por lo que podemos indicar que no se encuentra pobladores de otros distritos radicando en el distrito de Juanjui, o que los pobladores de los otros distritos no mantienen una adecuada cultura financiera, o no transaccionan con entidades bancarias como el BBVA, el investigador cree que es un nicho, un mercado potencial importante para captar cuota de mercado para el BBVA.

Tabla 6

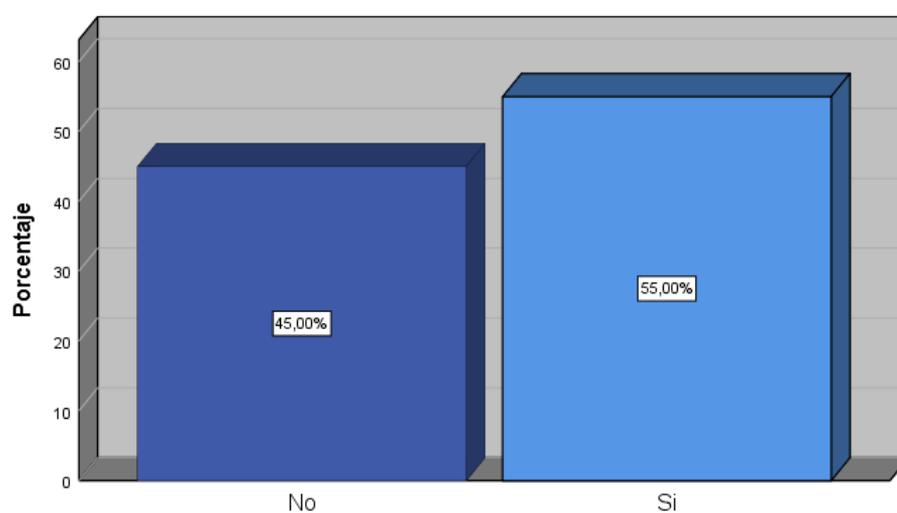
¿Destina un porcentaje de sus ingresos mensuales para ahorrar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	9	45,0	45,0	45,0
	Si	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Figura 6

¿Destina un porcentaje de sus ingresos para ahorrar?



1. ¿Destina un porcentaje de sus ingresos mensuales para ahorrar?

Fuente: Tabla 6.

Interpretación:

En el BBVA de la ciudad de Juanjui se evidencio que el 55 % de la población encuestada SI destina un porcentaje de sus ingresos mensuales para ahorrar y que el 45 % NO lo hace. Ello demuestra que en la ciudad de Juanjui se mantiene una cultura de ahorro, y la mayor parte de la muestra mantiene un fondo de emergencia, ya que para esto sirve la cultura del ahorro. También se debe precisar que la diferencia entre los porcentajes no es muy significativa para poder considerar que existe un pleno conocimiento de los pobladores de la muestra sobre la importancia del ahorro.

Tabla 7

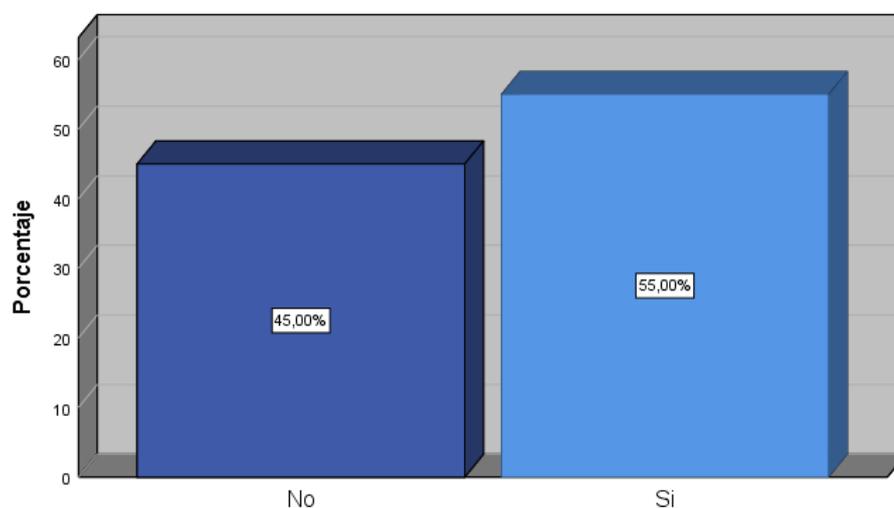
¿Mantiene sus ahorros en alguna cuenta bancaria?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	9	45,0	45,0	45,0
	Si	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Figura 7

¿Mantiene sus ahorros en alguna cuenta bancaria?



2. ¿Mantiene sus ahorros en alguna cuenta bancaria?

Fuente: Tabla 7.

Interpretación:

De los resultados obtenidos de evidencia que el 55 % de la muestra SI mantiene sus ahorros en una cuenta bancaria y el 45 % restante NO. Ello demuestra que va formando parte de la cultura financiera la bancarización de nuestras transacciones, como pueden ser abono de sueldos, abono de rentas, abono de ganancias de algún negocio, etc. Lo importante de ello es que también se va aprendiendo a no manejar efectivo en mano, ya que mantener cuentas bancarias le permite al usuario transaccionar con una tarjeta, evitando así exposición de trasladar o llevar dinero en efectivo que pueda estar a la vista de personas que cometan actos delictivos.

Tabla 8

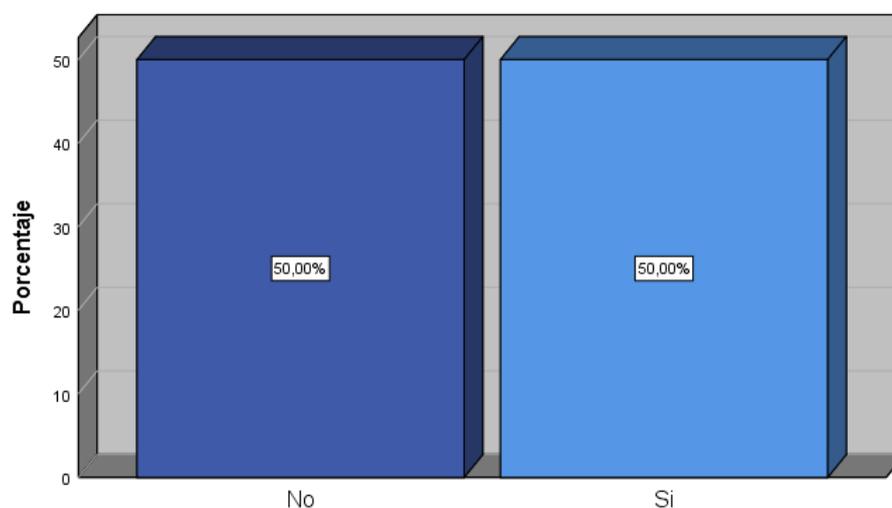
¿Frecuentemente planifica sus egresos e ingresos mensuales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	10	50,0	50,0	50,0
	Si	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Figura 8

¿Frecuentemente planifica sus egresos e ingresos mensuales?



3. ¿Frecuentemente planifica sus egresos e ingresos mensuales?

Fuente: Tabla 8.

Interpretación:

En el BBVA de la ciudad de Juanjui, los resultados evidencian que el 50 % SI planifica sus egresos e ingresos mensuales y el otro 50 % NO. Este resultado tan compartido se debe básicamente a que no se cuenta con estabilidad laboral que el permita a los pobladores de la muestra poder definir el monto de los ingresos mensuales, por ende, muchos de los egresos son postergados por meses. Esta es una señal de alerta cuando las personas toman la decisión de endeudarse, ya que no existe un control de cuanto estaría ingresando y saliendo en el hogar mensualmente, por ende, no se podría contraer deudas con entidades bancarias, ya que estas exigen un pago mensual.

Tabla 9

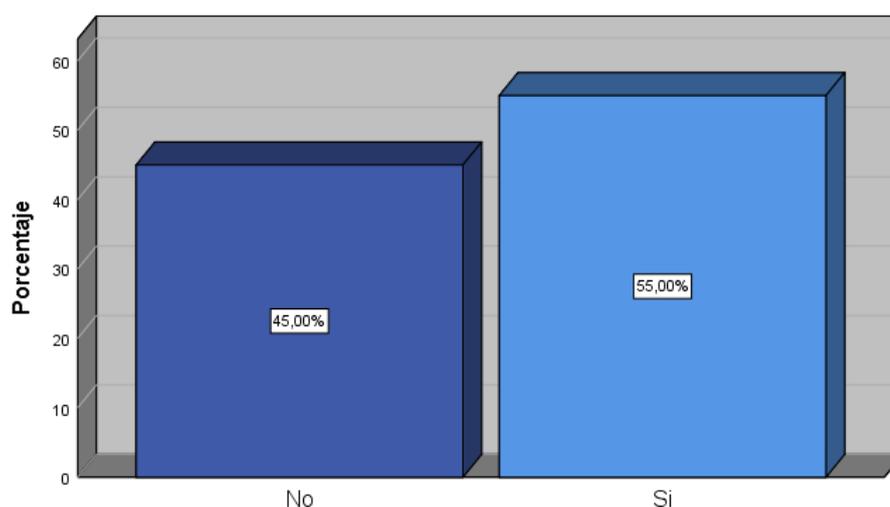
¿Determina metas mensuales de ahorro?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	9	45,0	45,0	45,0
	Si	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Figura 9

¿Determina metas mensuales de ahorro?



4. ¿Determina metas mensuales de ahorro?

Fuente: Tabla 9.

Interpretación:

De los resultados se observa que el 55 % de la muestra SI determina metas de ahorro mensual y el otro 45 % NO. Ello es importante ya que el ponerse una meta de ahorro, obedece a la obtención de un objetivo; llámese ahorro para el pago de la inicial de la compra de una casa, la inicial de la compra de un vehículo, o de cualquier otro bien. Esto hace que el monto que se pueda endeudar el poblador se reduzca y es muy probable que recurra a una entidad bancaria como el BBVA para poder financiarse de la diferencia y obtener el producto de endeudamiento más adecuado para el fin.

Tabla 10

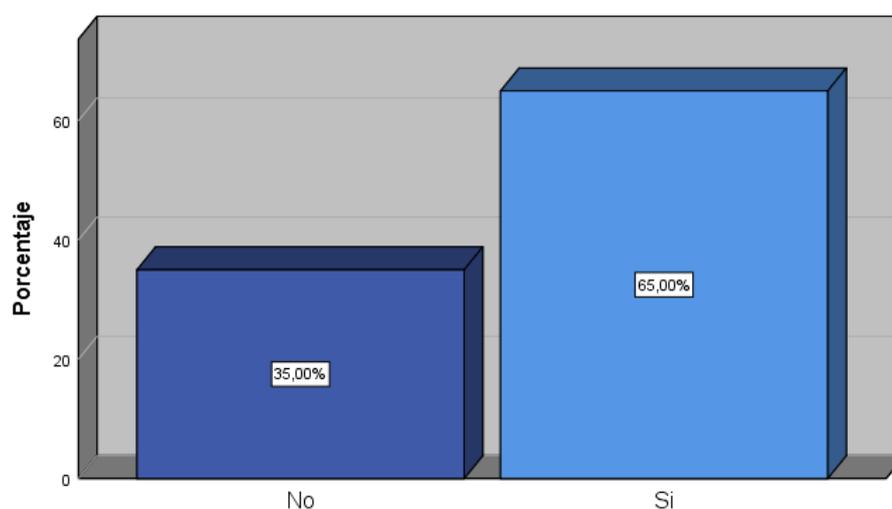
¿Para endeudarse, considera el nivel de sus ingresos mensuales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	7	35,0	35,0	35,0
	Si	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Figura 10

¿Para endeudarse, considera el nivel de sus ingresos mensuales?



5. ¿Para endeudarse, considera el nivel de sus ingresos mensuales?

Fuente: Tabla 10.

Interpretación:

En el BBVA de la ciudad de Juanjui, la muestra de estudio indica que el 65 % Si considera el nivel de sus ingresos mensuales para endeudarse y el 35 % restante NO lo hace. Esto nos indica que se tiene un conocimiento de lo que implica asumir un compromiso de pago, al momento de contraer una deuda cualquiera que fuera; ya que esta exige un pago de un cronograma mensualizado, pago que evidentemente proviene de los ingresos que mantienen los pobladores de la ciudad de Juanjui y de la muestra. No considerar ello sería catalogado como una gran irresponsabilidad financiera.

Tabla 11

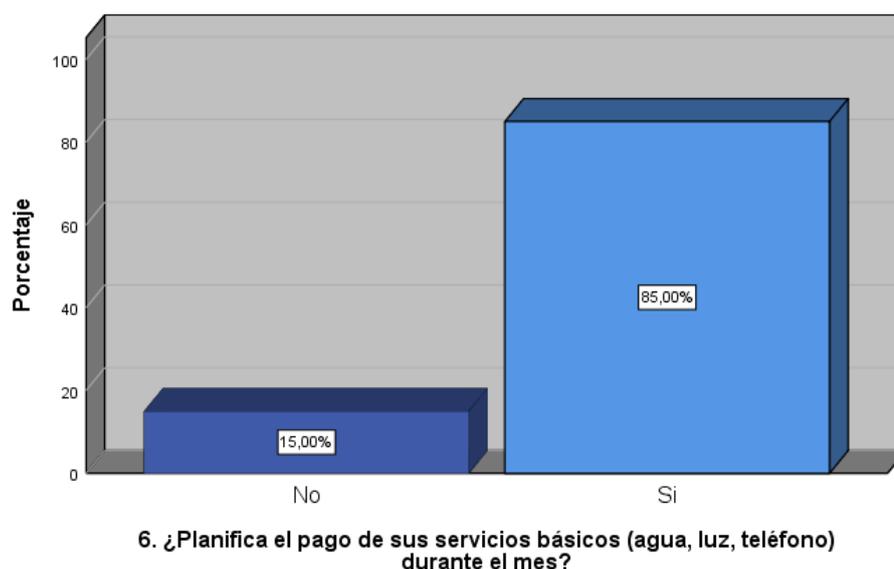
¿Planifica el pago de sus servicios básicos (agua, luz, teléfono) durante el mes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	3	15,0	15,0	15,0
	Si	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Figura 11

¿Planifica el pago de sus servicios básicos (agua, luz, teléfono) durante el mes?



Fuente: Tabla 11.

Interpretación:

De los resultados obtenidos evidenciamos que el 85 % de las personas encuestadas SI planifica el pago de sus servicios básicos como el agua, luz o teléfono dentro del mes, y el 15 % restante NO lo hace. Ello nos indica la importancia que se tiene en los hogares de la muestra en la ciudad de Juanjui y clientes del BBVA, cumplir con el pago de los servicios básicos antes mencionados, esto debido a que actualmente vivimos dentro de una coyuntura en la que estos servicios se han hecho esenciales; desde la luz para todo tipo de actividad educativa, el teléfono; ya que el contacto físico se encuentra escaso en tiempos de pandemia y el agua como medica básica sanitaria.

Tabla 12

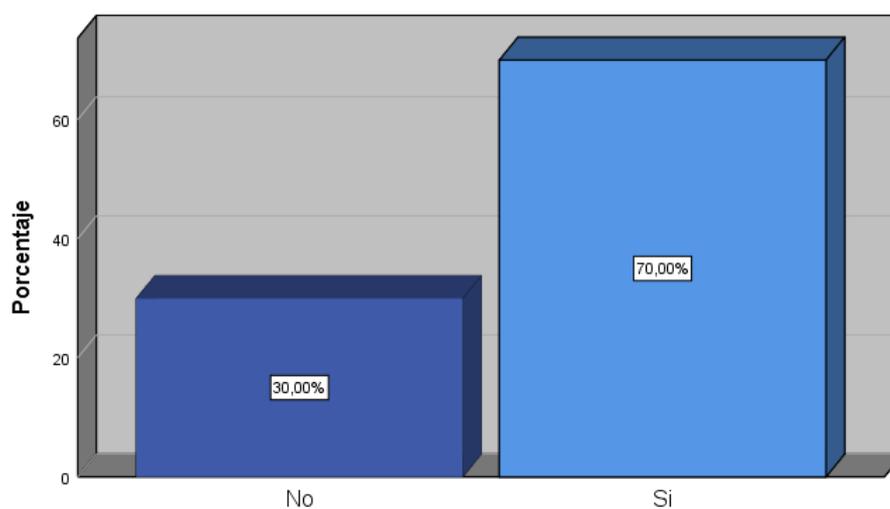
¿Mantiene un buen historial crediticio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	6	30,0	30,0	30,0
	Si	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Figura 12

¿Mantiene un buen historial crediticio?



7. ¿Mantiene un buen historial crediticio?

Fuente: Tabla 12.

Interpretación:

Del total de encuestados, un 70 % nos indica que Si mantiene un buen historial crediticio y un 30 % NO. Ello nos evidencia que la mayoría de encuestados se preocupa por mantener una imagen crediticia favorable, apta para solicitar cualquier tipo de financiamiento cuando se requiera y sea puesto en evaluación por la entidad bancaria como el caso de BBVA, ya que este es el primer filtro para comenzar cualquier tipo de relación comercial, y si se tuviera un financiamiento que no se encuentra siendo debidamente honrado, la entidad financiera se reserva la potestad de volver a otorgar nuevos financiamientos o hasta incluso la cancelación de contrato y la cobranza por medios judiciales.

Tabla 13

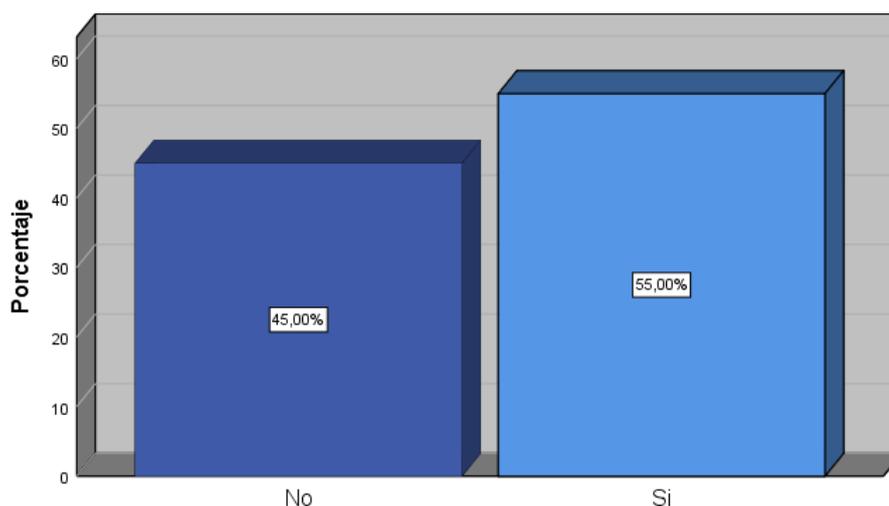
¿Conoce los gastos en los que se incurre al momento de contratar una tarjeta de crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	9	45,0	45,0	45,0
	Si	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Figura 13

¿Conoce los gastos en los que se incurre al momento de contratar una tarjeta de crédito?



8. ¿Conoce los gastos en los que se incurre al momento de contratar una tarjeta de crédito?

Fuente: Tabla 13.

Interpretación:

En el BBVA de la ciudad de Juanjui se puede evidenciar que la muestra de estudio estuvo constituida por 55 % encuestados que SI conocen los gastos en los que se incurre al momento de contratar una tarjeta de crédito y el 45 % restante NO conoce estos gastos. Esto se debe a lo importante que es para la entidad financiera que el cliente que acepta este producto financiero: Tarjeta de Crédito, conozca estos gastos y los tenga claro, para fines de nuestra entidad son dos los principales: Emisión de tarjeta nueva en el extranjero y retiro de efectivo en el extranjero; dentro de territorio nacional no aplican dichos gastos.

Tabla 14

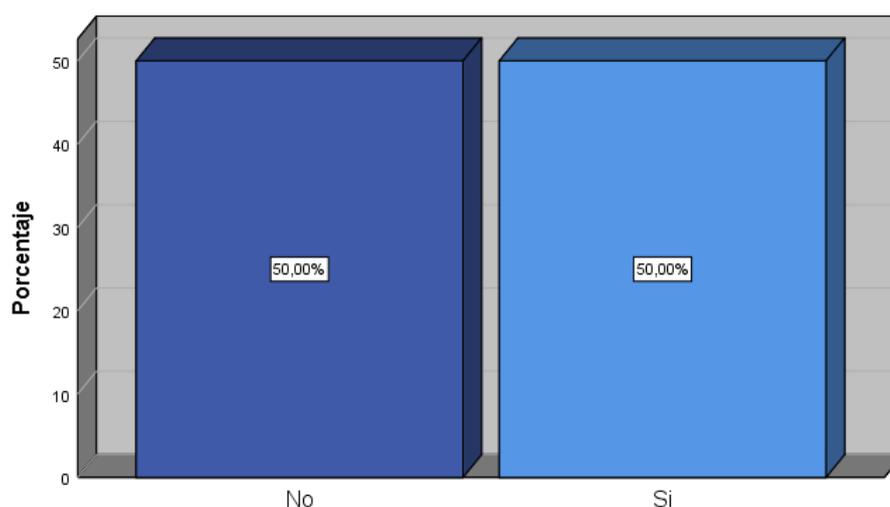
¿Conoce las comisiones en las que se incurre al momento de contratar una tarjeta de crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	10	50,0	50,0	50,0
	Si	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Figura 14

¿Conoce las comisiones en las que se incurre al momento de contratar una tarjeta de crédito?



9. ¿Conoce las comisiones en las que se incurre al momento de contratar una tarjeta de crédito?

Fuente: Tabla 14.

Interpretación:

En la muestra obtenida por clientes del BBVA de la ciudad de Juanjui, se indica que el 50 % SI conoce las comisiones en las que se incurre al momento de contratar una tarjeta de crédito y el otro 50 % NO. Ello es preocupante ya que este concepto no se tendría claro por parte de la población encuestada, y son las comisiones las que precisamente se deben tener claras ya que definen costo total del producto, ya que estas incluyen: pago de membresía, envío de estado de cuenta, conversión de moneda, uso de cajero automático, uso de ventanilla, y reposición de tarjeta, conceptos que son decisivos y de interés cuando se contrata el producto.

Tabla 15

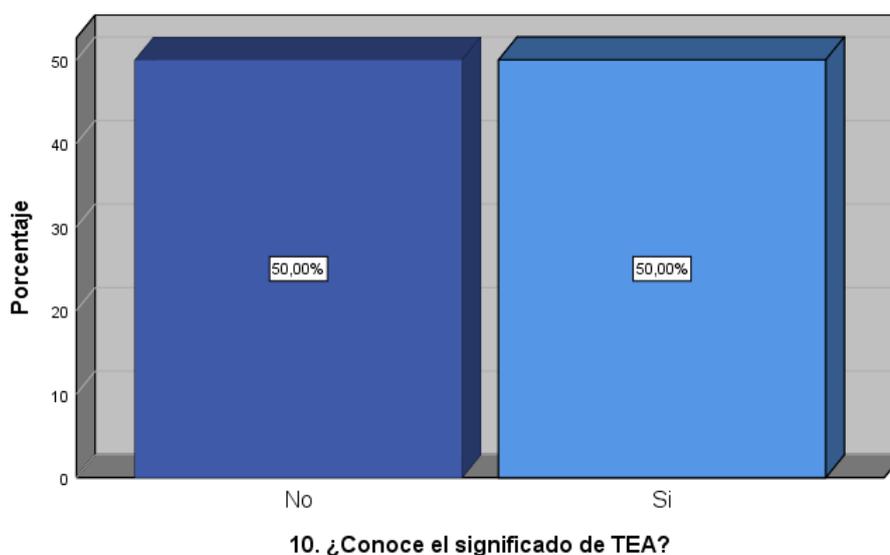
¿Conoce el significado de TEA?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	10	50,0	50,0	50,0
	Si	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Figura 15

¿Conoce el significado de TEA?



Fuente: Tabla 15.

Interpretación:

En el BBVA de la ciudad de Juanjui, la muestra nos indica que el 50 % de los encuestados SI conoce el concepto de TEA y el 50 % NO conoce. Ello arroja nuevamente preocupación para el investigador ya que se trata de otro de los conceptos que más de debe manejar por parte del cliente que mantiene este producto, ya que la TEA: Tasa Efectiva Anual, marca el porcentaje de intereses que se nos estará cobrando por el retiro de efectivo o compra que realicemos con la tarjeta lo que llevará al consumidor a tomar decisiones de endeudamiento o no, o de conveniencia o no. Concepto que puede incentivar a un uso más constante y responsable de dicho producto.

Tabla 16

¿Realiza disposición de efectivo de una tarjeta de crédito en cuotas?

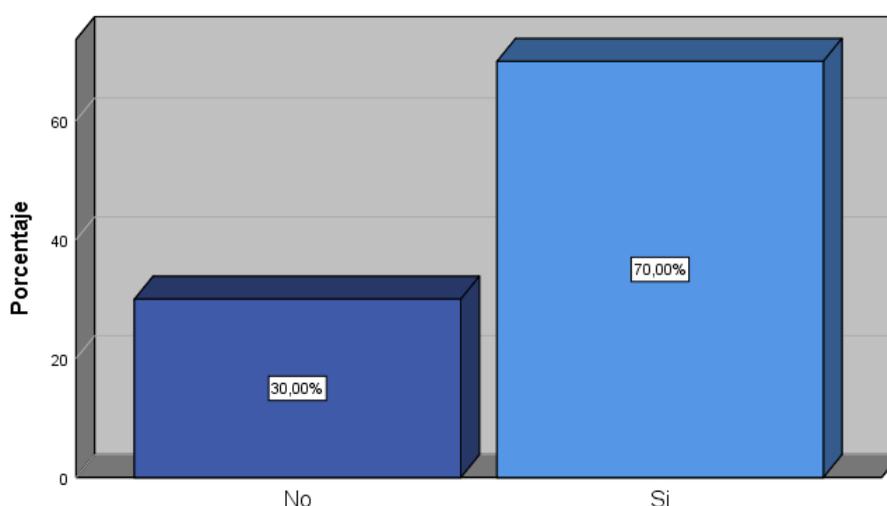
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	6	30,0	30,0	30,0
	Si	14	70,0	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Figura 16

¿Realiza disposición de efectivo de una tarjeta de crédito en cuotas?

11. ¿Realiza disposición de efectivo de una tarjeta de crédito en cuotas?



11. ¿Realiza disposición de efectivo de una tarjeta de crédito en cuotas?

Fuente: Tabla 16.

Interpretación:

En la muestra realizada al BBVA de ciudad de Juanjui, se puede evidenciar que el 70 % Si realiza disposición de efectivo de una tarjeta de crédito en cuotas y el 30 % restante NO lo hace. Esto es muy positivo ya que se entiende que el cliente al endeudarse genera un cronograma de pagos con cuotas que están acorde al nivel de sus ingresos, previendo un repago responsable y puntual. También se puede efectuar retiro de efectivo sin cuotas, si o solo sí; se cuenta con el total del efectivo para ser devuelto como máximo en un mes, ya que el no hacerlo generaría penalidades de pago.

Tabla 17

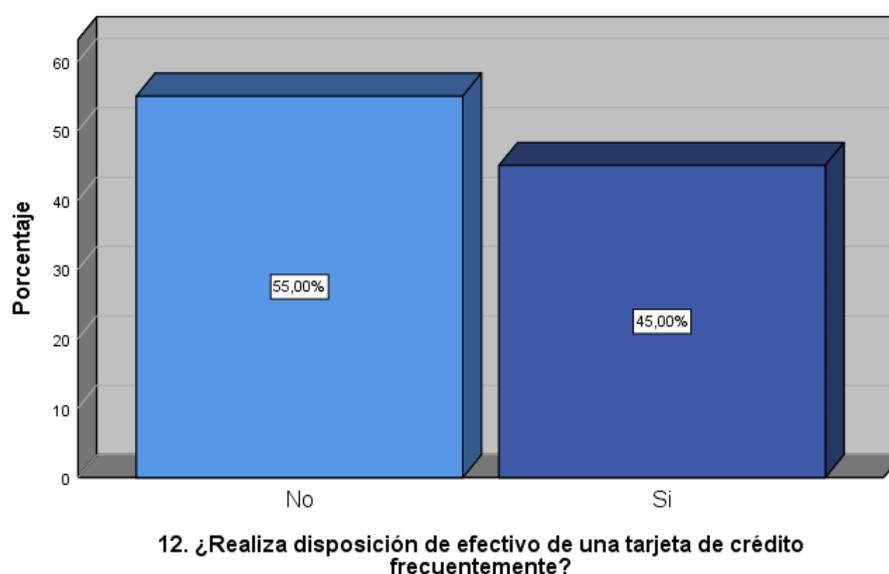
¿Realiza disposición de efectivo de una tarjeta de crédito frecuentemente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	11	55,0	55,0	55,0
	Si	9	45,0	45,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Figura 17

¿Realiza disposición de efectivo de una tarjeta de crédito frecuentemente?



Fuente: Tabla 17.

Interpretación:

Según los resultados que se muestran, se puede evidenciar que el 55 % de la muestra NO realiza disposición de efectivo frecuentemente de una tarjeta de crédito y el 45 % restante SI lo hace. Ello se debe a que se tiene conciencia de que el realizar retiros constantes nos lleva en muchos casos a un sobreendeudamiento, en donde cada vez tenemos cuotas más y más altas que en muchos casos llegan a ser impagables. Es imprescindible que nuestro endeudamiento este sujeto al nivel de nuestros ingresos.

Tabla 18

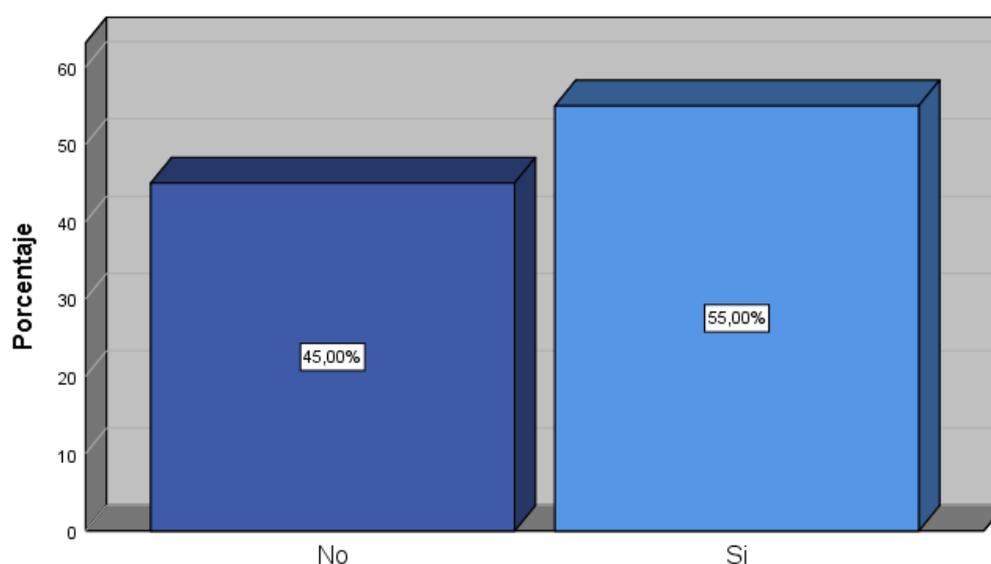
¿Realiza compras con su tarjeta de crédito en cuotas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	9	45,0	45,0	45,0
	Si	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Figura 18

¿Realiza compras con su tarjeta de crédito en cuotas?



13. ¿Realiza compras con su tarjeta de crédito en cuotas?

Fuente: Tabla 18.

Interpretación:

Los clientes encuestados del BBVA de la ciudad de Juanjui, ante la interrogante: ¿Realiza compras con su tarjeta de crédito en cuotas? Nos indican que, el 55 % SI lo hace y el 45 % restante NO lo hace. Ello se debe a que el uso más común que se le da a este producto financiero es el de realizar compras, ya sea en centro comerciales, tiendas de la zona, compras por internet.

Tabla 19

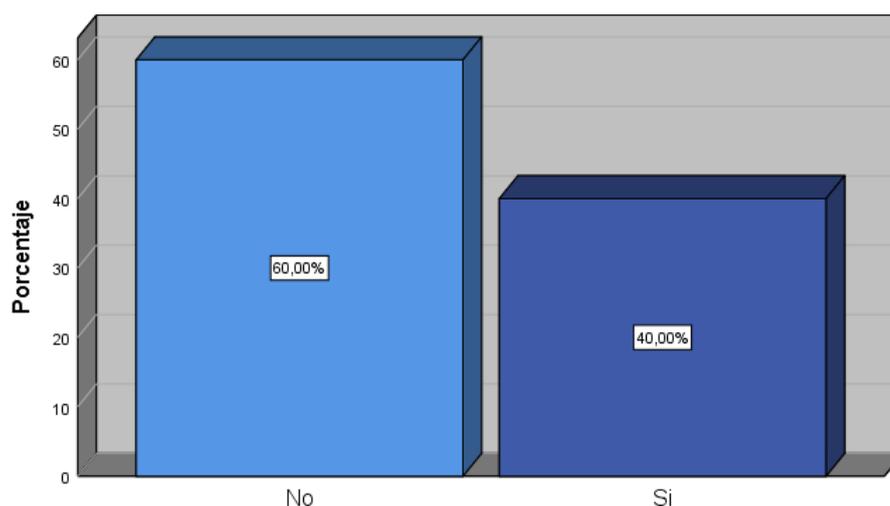
¿Realiza compras con su tarjeta de crédito frecuentemente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	12	60,0	60,0	60,0
	Si	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Figura 19

¿Realiza compras con su tarjeta de crédito frecuentemente?



14. ¿Realiza compras con su tarjeta de crédito frecuentemente?

Fuente: Tabla 19.

Interpretación:

En el BBVA de la ciudad de Juanjui, los encuestados indicaron que el 60 % NO realiza compras con su tarjeta de crédito frecuentemente, y el 40 % restante SI lo hace. Ello se debe a que los encuestados si poseen cierto nivel de cultura financiera, ya que no se debe gastar más de lo que posee como ingreso, y se debe medir principalmente el nivel de los ingresos, respecto compras se puede adquirir muchos productos, principalmente por internet, es importante que se entienda que las tarjetas de créditos es dinero prestado que se debe devolver, por ello la importancia de tener conciencia sobre cuánto un usuario se puede endeudar.

Tabla 20

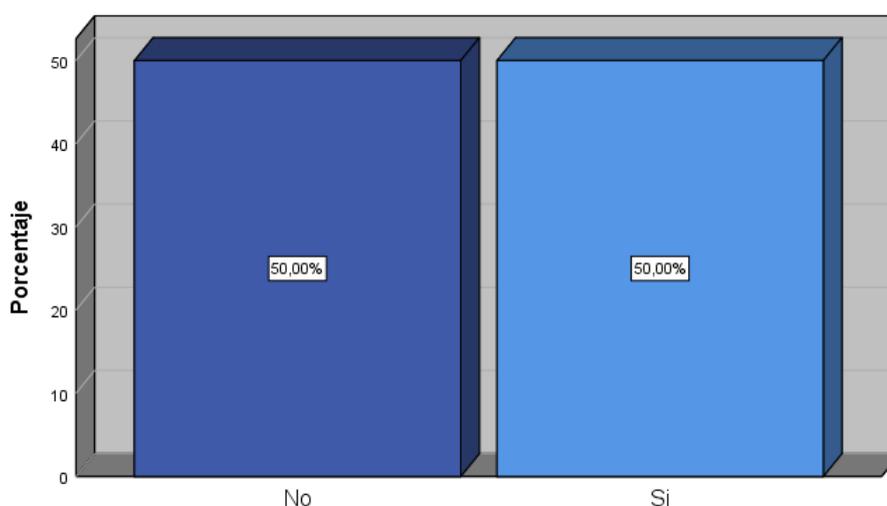
¿Conoce los beneficios de realizar compras con su tarjeta de crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	10	50,0	50,0	50,0
	Si	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Figura 20

¿Conoce los beneficios de realizar compras con su tarjeta de crédito?



15. ¿Conoce los beneficios de realizar compras con su tarjeta de crédito?

Fuente: Tabla 20.

Interpretación:

En el BBVA de la ciudad de Juanjui, los encuestados de la muestra nos indicaron el 50 % Si conoce los beneficios de realizar compras con su tarjeta de crédito, el 50 % restante NO conoce. Ello se debe a que no se ha estado brindando información de como poder sacar el mejor provecho para los usuarios que gustan realizar compras, beneficios como: acumulación y canje de puntos vida, pagos sin intereses en establecimientos autorizados tanto físicos como virtuales, descuento en porcentaje en establecimientos autorizados por la utilización de una tarjeta BBVA, estos argumentos son importantes para que los usuarios gocen de los beneficios que el BBVA ofrece nivel nacional y los clientes de Juanjui sepan que cuentan con beneficios que les permite ahorrar al momento de consumir.

Tabla 21

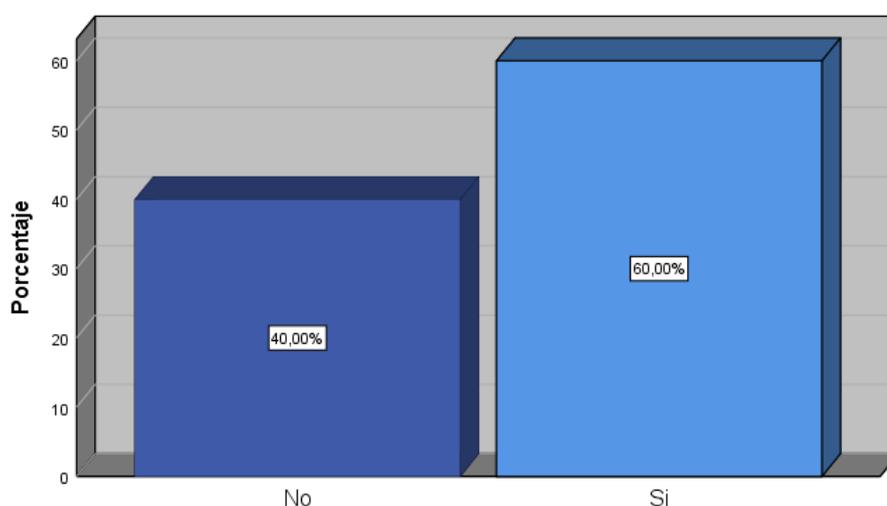
¿Después de haber realizado consumos con su tarjeta de crédito, realiza el pago total del mes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	8	40,0	40,0	40,0
	Si	12	60,0	60,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Figura 21

¿Después de haber realizado consumos con su tarjeta de crédito, realiza el pago total del mes?



16. ¿Después de haber realizado consumos con su tarjeta de crédito, realiza el pago total del mes?

Fuente: Tabla 21.

Interpretación:

Según los resultados, podemos evidenciar que el 60 % de los encuestados del BBVA de la ciudad de Juanjui, SI realizan el pago total del mes de su tarjeta de crédito y el 40 % restante NO lo hace. Ello reitera que los clientes encuestados si mantienen conocimiento, mantienen cultura financiera, ya que es realmente importante que se realice el pago total del mes, el cual se puede apreciar en el estado de cuenta, de no hacer ello, se estaría aplazando e incrementando el pago de interés; el no pago del total del mes es el error principal en el que incurren los usuarios de tarjetas de crédito.

Tabla 22

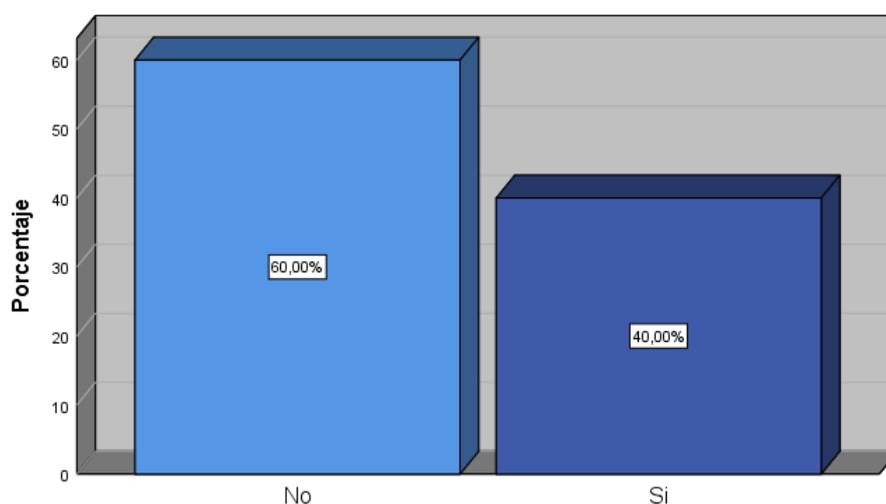
¿Después de haber realizado consumos con su tarjeta de crédito, realiza el pago mínimo del mes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	12	60,0	60,0	60,0
	Si	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Figura 22

¿Después de haber realizado consumos con su tarjeta de crédito, realiza el pago mínimo del mes?



17. ¿Después de haber realizado consumos con su tarjeta de crédito, realiza el pago mínimo del mes?

Fuente: Tabla 22.

Interpretación:

En el BBVA de la ciudad de Juanjui, podemos evidenciar que el 60 % de la muestra NO realiza el pago mínimo del mes y el 40 % estante SI lo hacen. Ello corroboraría los resultados obtenidos en el Grafico N^a 19, en donde nos indica que la mayoría de encuestados realizan el pago total del mes. Realizar el pago mínimo mensual es un groso error que llevaría al usuario a ver el pago de una deuda interminable, ya que se amplían los intereses y el plazo de repago.

Tabla 23

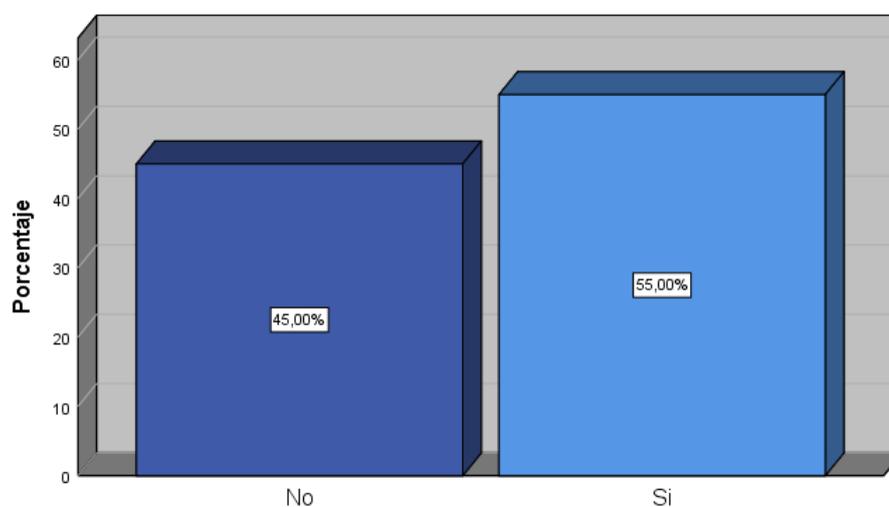
¿Realiza amortizaciones de pago a su tarjeta de crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No	9	45,0	45,0	45,0
	Si	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario, 2021.

Figura 23

¿Realiza amortizaciones de pago a su tarjeta de crédito?



18. ¿Realiza amortizaciones de pago a su tarjeta de crédito?

Fuente: Tabla 23.

Interpretación:

De los resultados obtenidos se puede indicar que el 55 % de los encuestados SI realizan amortizaciones de pago a su tarjeta de crédito y el 45 % restante NO lo hace. Ello se debe a que es de conocimiento, de cultura por parte de los encuestados que realizar amortizaciones reducen los intereses que al final pagarían por la deuda contratada, esta amortización siempre va directo al capital y se puede reducir la cuota o el plazo.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 CONTRASTACIÓN DE RESULTADOS

Con respecto al objetivo general: Analizar la cultura financiera en el uso de las tarjetas de crédito de los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021. De acuerdo a los resultados obtenidos según las pruebas estadísticas mediante el programa SPSS, se determinó mediante las tablas antecedentes que la cultura financiera en el uso de las tarjetas de crédito tiene un nivel intermedio, donde se evidenció que el 50 % de la muestra mantiene un adecuado conocimiento y uso de este producto financiero, lo cual dista de otras realidades como lo menciona Vergara (2016) en su trabajo de investigación: La cultura financiera y su efecto en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el Distrito de Trujillo, año 2016, quien señala la siguiente conclusión:

- El nivel de educación y cultura financiera de los residentes de Trujillo que poseen una tarjeta de crédito se encuentra mayormente entre bajo y medio. Esto evidencia la necesidad de implementar un programa de educación financiera que les permita ampliar sus conocimientos y mejorar su manejo de las finanzas personales. (Vergara, 2016).

Con respecto al objetivo específico: Identificar el nivel de endeudamiento generado por el uso de las tarjetas de crédito de los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021. De acuerdo a los resultados obtenidos según las pruebas estadísticas mediante el programa SPSS, se determinó mediante la Tabla N^o 9, que un 65% de la muestra de estudio manifestaron que al momento de adquirir un crédito realizan un análisis de sus ingresos mensuales, lo que muestra que el nivel de endeudamiento es considerado al momento que los clientes hacen uso de su tarjeta de crédito evitando sobre endeudarse, lo cual es corroborado por Castillo (2019) en su tesis: La educación financiera y el índice de endeudamiento en tarjetas de crédito en los estudiantes de una Universidad Privada de Lima Norte, 2019, en donde señala:

- Se encontró una relación directa entre la educación financiera y el índice de endeudamiento en tarjetas de crédito de los estudiantes encuestados. Según la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, la hipótesis de

investigación fue confirmada con una significancia de $0,000 < 0,05$ (tabla 23, p.46), lo que indica una correlación entre ambas variables. Esto demuestra que los estudiantes con una sólida educación financiera toman decisiones más acertadas, manejan mejor sus gastos y mantienen un menor nivel de endeudamiento. (Castillo, 2019).

Con respecto al objetivo específico: Describir las características del ahorro generado por el uso de las tarjetas de crédito de los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021. De acuerdo a los resultados obtenidos según las pruebas estadísticas mediante el programa SPSS, se determinó mediante la Tabla N^a 5, Tabla N^a 6 y Tabla N^a 8 que el ahorro es considerado por la muestra de estudio al momento de tomar la decisión de aceptar una tarjeta de crédito, ya que estos clientes son más responsables y además se encuentran bancarizados entendiendo mejor la funcionalidad de un producto financiero, lo cual es confirmado en el siguiente concepto:

Los desafíos económicos actuales y futuros hacen del ahorro una alternativa viable. Este actúa como un antídoto frente a situaciones imprevistas, desastres, emergencias y cualquier circunstancia que requiera dinero inmediato. El verdadero reto consiste en aprender a gestionar los ingresos de tal manera que el ahorro no permanezca solo en la lista de intenciones, sino que se convierta en acciones concretas. En este contexto, comenzar a ahorrar desde hoy es la mejor estrategia para alcanzar objetivos, prevenir necesidades y enfrentar imprevistos. Ahorrar no es un objetivo en sí mismo, sino un medio para conseguir lo que se desea o necesita; además, es la herramienta adecuada para resolver cualquier problema que implique un gasto significativo. (La Superintendencia de Banca, 2021)

Con respecto al objetivo específico: Conocer la TCEA generada por el uso de las tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021. De acuerdo a los resultados obtenidos según las pruebas estadísticas mediante el programa SPSS, se determinó mediante la Tabla N^a 12, Tabla N^a 13 y Tabla N^a 14, en donde se desmenuzó el concepto de TCEA en gastos, comisiones y TEA que es importante que el cliente tenga en claro el costo total que les llevará el uso de una tarjeta de crédito, para hacer de ella un uso racional y responsable, resultados que distan de la investigación de Díaz

(2016) quien en su trabajo de investigación: Influencia del desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del banco Interbank tienda 750 del distrito de Tarapoto de la provincia y región de San Martín en el año 2016 . Concluye:

- Un análisis sobre la comprensión de la TCEA entre los usuarios de tarjetas de crédito de la tienda 750 del Banco Interbank reveló que el 56.1% tiene una comprensión limitada de los gastos y comisiones asociados con el uso de sus tarjetas. Muchos de ellos asumen que el único costo es el interés convencional. El 42.2% tiene un conocimiento parcial, ya que reconocen algunos cargos como la membresía y el envío de estados de cuenta. Sin embargo, solo un pequeño porcentaje, el 1.6%, tiene una visión completa de todos los cargos incluidos en la TCEA. Esto pone de relieve una notable brecha informativa entre los usuarios y los costos reales de sus tarjetas de crédito. (Díaz, 2016)

Con respecto al objetivo específico: Identificar la mejor forma de pago generado por el uso de las tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021. De acuerdo a los resultados obtenidos según las pruebas estadísticas mediante el programa SPSS, se identificó mediante la Tabla N^a 20, Tabla N^a 21 y Tabla N^a 22, en donde se dividieron los conceptos de pago total, pago mínimo y amortización que los clientes tienen un nivel medio con tendencia superior de conocimiento de cómo efectuar este tipo de pagos en sus tarjetas de crédito, conceptos que además de refuerzan en sus estados de cuenta.

- El pago mínimo es el monto más bajo que exige el banco para que una tarjeta de crédito siga activa sin generar mora. Este pago corresponde a un porcentaje del total adeudado, incluyendo el uso de la tarjeta y las cuotas pendientes del mes. Generalmente, equivale al 10% de la deuda total, lo que implica que, al realizarlo mes a mes, la deuda se prolonga en el tiempo y acumula intereses. Por otro lado, el pago total permite cancelar la totalidad del saldo del crédito, abarcando la cuota del mes, comisiones e intereses generados. Finalmente, la amortización está destinada a la reducción del capital, lo que ayuda a disminuir la deuda principal y el pago de intereses en el futuro. (BBVA, 2021)

Con respecto al objetivo específico: Identificar cuando es conveniente realizar retiro de efectivo generado por el uso de las tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021. De acuerdo a los resultados obtenidos según las pruebas estadísticas mediante el programa SPSS, se identificó mediante la Tabla N^a 15 y Tabla N^a 16, que los clientes realizan disposiciones de efectivo en cuotas y no lo hacen frecuentemente lo que indica que es importante los conocimientos o la cultura que se tiene para el uso del producto, tal como nos lo indica:

- BBVA (2021) el retirar efectivo de una tarjeta de crédito debe ser una acción analizada, eventual y comprendida dentro de alguna campaña de financiamiento, en la cual la TCEA que se oferte se ajuste a una TCEA preferencial por parte de la entidad, la cual también se estará sujeta al tipo de tarjeta que el cliente haya adquirido. Pudiendo financiarse en pagos de hasta 36 cuotas mensuales.
- Gestión (2019) la disposición de efectivo de una tarjeta de crédito es un beneficio que ofrecen los bancos y puede hacerlo ante cualquier eventualidad.

Con respecto al objetivo específico: Identificar cuando es conveniente realizar compras generadas por el uso de las tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021. De acuerdo a los resultados obtenidos según las pruebas estadísticas mediante el programa SPSS, se identificó mediante la Tabla N^a 17 y Tabla N^a 18, que los clientes si poseen una adecuada cultura financiera, realizan consumos con sus tarjetas de crédito, pero no lo hacen frecuentemente, lo cual al parecer del investigador; el mejor uso que le podemos dar a este instrumento financiero, lo cual es confirmado por:

- BBVA (2021) una tarjeta de crédito nos abre un sin número de opciones para poder adquirir bienes. Y en el caso del BBVA, hablamos de uno de los bancos pioneros en ofrecer un completo programa de beneficios a los clientes que hagan uso este producto en compras, las cuales pueden ser físicas o como lo es actualmente, virtuales. Hoy por hoy la mayoría de los establecimientos físicos reciben pagos con tarjeta, así como las páginas de internet en donde procesamos las compras, hacen alusión al pago con tarjetas de crédito.

CONCLUSIONES

A continuación, el investigador presentará cuales fueron las principales conclusiones del trabajo de investigación titulado: Cultura financiera en el uso de tarjetas de crédito en los clientes BBVA Perú, Agencia Juanjui, 2021.

1. La cultura financiera en el uso de las tarjetas de crédito de los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021, es ideal por cuanto se analizó que el nivel de conocimiento de uso y conceptos de dicho producto financiero, esto basándonos en el análisis de las tablas estadísticas en las cuales en la mayoría se muestra un resultado superior para quienes, SI conocen de ahorro, conceptos básicos, y formas de pago para las tarjetas de crédito.
2. El nivel de endeudamiento generado por el uso de las tarjetas de crédito de los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021, responde a la orientación que reciben los consumidores ya que tienen como base los ingresos que mantienen al momento de tomar la decisión de endeudarse, en donde 65 % de la muestra indicó que si considera el nivel de sus ingresos, reafirmando la importancia de una adecuada cultura financiera.
3. El conocimiento que tienen los usuarios sobre el ahorro y sus diversas formas permitió describir las características del ahorro generado por el uso de las tarjetas de crédito de los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021. Un 55 % de la muestra indicó que ahorra un porcentaje de sus ingresos y que además ese 55 % bancariza sus ingresos, lo que nos indica que se trata de clientes que conocen más de un producto financiero y que no les es indiferente los conceptos bancarios.
4. Los conceptos de TCEA son útiles al momento de contratar una tarjeta de crédito para los clientes del BBVA, de la Oficina Juanjui, el trabajo de investigación concluyó que el 55 % de la muestra conoce los gastos en los que se incurre para contratar este producto financiero, además el 50 % de la muestra conoce las comisiones y la TEA que pagarían por un eventual uso o consumo con dicho producto financiero, lo cual es muy acertado ya que se entiende que se trata de consumidores responsables.

5. El conocimiento sobre finanzas que tienen los clientes BBVA, de la Oficina Juanjui, nos ayudó a entender la mejor forma de pago en tarjetas de crédito. Un 60 % de la muestra realizan el pago total de los consumos realizados en el mes con la tarjeta de crédito, el 40% restante realiza el pago mínimo, este resultado es alentador ya que es la manera correcta en que se debe realizar un correcto pago mensual, y la mayoría de nuestros clientes lo entienden de esa manera, un pago mínimo constante hará que una deuda adquirida por tarjeta de crédito se vuelva interminable de pagar. Además, el 55 % de la muestra indica que realiza amortizaciones de pago, lo cual hace que una deuda programada en cuotas mensuales sea pagada en menos tiempo reduciendo interese finales de pago.
6. El conocimiento sobre finanzas que tienen los clientes BBVA, de la Oficina Juanjui, nos ayudó a identificar que los clientes conocen cuándo es conveniente realizar retiro de efectivo de las tarjetas de crédito. Del trabajo de investigación se obtuvo que el 70 % de la muestra si realiza retiros de efectivo y lo hace en cuotas y que el 55 % de la muestra no lo hace frecuentemente, lo que nos lleva a determinar que los usuarios de este producto financiero tienen la capacidad de entender que el uso constante y desmedido y no programado nos puede llevar a un sobreendeudamiento.
7. El conocimiento sobre finanzas que tienen los clientes BBVA, de la Oficina Juanjui, nos ayudó a identificar que los clientes conocen el momento oportuno para realizar compras con una tarjeta de crédito. Producto del presente trabajo de investigación se obtuvo que el 55 % de la muestra realiza compras en cuotas y el 60 % de la muestra no lo hace frecuentemente, lo cual es favorable ya que este es el mejor uso que se le puede dar a una tarjeta de crédito, y que este uso no sea frecuente, indica responsabilidad por parte del usuario.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Gerencia del BBVA, de la Oficina Juanjui, capacitar constantemente, equivale a decir 2 veces por semana; al personal de atención al cliente tanto en plataforma como en ventanilla, sobre los principales conocimientos de cultura financiera, para estos puedan ser trasladados a los clientes.
2. Se recomienda a la Gerencia del BBVA, de la Oficina Juanjui, contratar inmediatamente mayor publicidad sobre tarjetas de crédito, detallando sus principales utilidades para que este producto financiero pueda llegar a todos distritos de la Provincia de Mariscal Cáceres.
3. Se recomienda a los Sres. del Área de Plataforma del BBVA, de la Oficina Juanjui, otorgar al momento de la contratación de una tarjeta de crédito, folletos informativos que resuman los conceptos de gastos, comisiones y TEA en las que se pueda incurrir, para que el usuario pueda comprender de manera didáctica los conceptos antes mencionados.
4. Se recomienda a los Sres. del Área de Plataforma del BBVA, de la oficina Juanjui, sensibilizar a los clientes sobre la importancia del ahorro y que estos se bancaricen mediante opciones que ofrezcan rentabilidad a los clientes.
5. Se recomienda a los Sres. del Área de Plataforma del BBVA, de la Oficina Juanjui, fomentar el uso de los canales digitales para obtener simulaciones ante un tentativo uso de una tarjeta de crédito, para que el cliente sepa el monto a pagar y verifique si calza dentro de sus posibilidades de pago, a manera de autoservicio y rápida decisión.
6. Se recomienda a los Sres. del Área de Plataforma del BBVA, de la Oficina Juanjui, enfatizar el programa de beneficios: acumulación de puntos vida, compra sin intereses y descuentos, que poseen todos usuarios de una tarjeta de crédito.
7. Se recomienda a los Sres. del Área de Ventanilla del BBVA, de la Oficina Juanjui, sensibilizar a los clientes que quieran realizar pagos mínimos a su tarjeta de crédito sobre el error que estarían cometiendo, en cuanto a que se incrementaría el pago de los intereses.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angulo, C. (2020). *Cultura financiera y endeudamiento de los socios de la Cooperativa Agraria Allima Cacao Limitada, 2019*. Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Arévalo, S., & Parra, S. (2019). *Educación financiera en la elección de tarjetas de crédito en estudiantes de la Universidad de La Salle*. Universidad de La Salle, Bogotá, Colombia.
- BBVA. (19 de Setiembre de 2018). <https://www.bbva.com/es/como-aprenden-finanzas-personales-en-los-paises-mas-ricos-del-mundo/>. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/como-aprenden-finanzas-personales-en-los-paises-mas-ricos-del-mundo/>
- BBVA. (02 de Diciembre de 2019). Obtenido de <https://www.bbva.com/es/pe/solo-un-24-de-peruanos-poseen-un-buen-nivel-de-educacion-financiera/>
- BBVA. (01 de enero de 2021). Obtenido de <https://www.bbva.pe/blog/mis-finanzas/financiamiento/guias-tarjetas-de-credito-diferencias.html>
- Blog Independencia . (31 de Marzo de 2020). *Blog Independencia*. Obtenido de <https://blog.independencia.com>.
- Camizao, J. (10 de Junio de 2019). *Analfabetismo financiero, ¿existe la educación financiera?* Obtenido de <https://blog.bancompara.mx/bc/analfabetismo-financiero-existe#:~:text=Si%20lo%20asociamos%20con%20el,del%20manejo%20de%20los%20mismos>.
- Castaño, V., & Aguirre, S. (2019). *Estrategias de Educación Financiera para orientar a los usuarios de las tarjetas de crédito éxito en su uso, pago y manejo*. Institución Universitaria Tecnológico de Antioquia, Medellín – Antioquia, Colombia.
- Castillo, X. (2019). *La educación financiera y el índice de endeudamiento en tarjetas de crédito en los estudiantes de una universidad privada de Lima Norte, 2019*. Universidad Privada del Norte, Lima, Perú.
- Corporacion Andina de Fomento. (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe*. Obtenido de https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf:

- https://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf
- Díaz, E. (2016). *Influencia del desconocimiento de la tasa de costo efectivo anual en el nivel de endeudamiento de los usuarios de tarjetas de crédito del Banco Interbank Tienda 750 del Distrito de Tarapoto de la Provincia y Región de San Martín en el año 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Díaz, T. (Febrero de 2019). <https://www.economiasimple.net/por-que-es-importante-la-cultura-financiera.html>.
- Eyzaguirre , W. (17 de Octubre de 2016). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/culturafinanciera/2016/10/cultura-y-educacion-financiera.html/?ref=gesr>
- Freire, A. (2019). *La utilización de tarjetas de crédito como factor determinante del endeudamiento de los hogares en Tungurahua*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Galván, A. (2018). *La educación financiera como herramienta para el adecuado uso de las tarjetas de crédito (2008-2017)*. Universidad Autónoma del Estado de México, Toluca, México.
- GeneraMàs. (2021). <https://generamas.com/finanzas/bases-de-educacion-financiera/>.
- Gutierrez , I. (2020). *¿Qué es la educación financiera y cuáles son sus características?* Obtenido de <http://www.muyfinanciero.com/conceptos/educacion-financiera/>.
- Hernández Sampieri, , R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana. <https://blog.independencia.com.mx/blogs/finanzas-personales/12-cosas-que-no-debes-comprar-con-tu-tarjeta-de-credito>. (31 de Marzo de 2020).
- <https://comparabien.com.pe/blog-consejos/cultura-financiera-peru>. (Marzo de 2021).
- <https://fundacionbbva.pe/educacion/educacion-financiera/>. (2021).
- <https://www.bbva.com/es/ar/que-tener-en-cuenta-al-realizar-el-pago-minimo-de-la-tarjeta-de-credito/>. (16 de Marzo de 2021).

- <https://www.bbva.com/es/pe/solo-un-24-de-peruanos-poseen-un-buen-nivel-de-educacion-financiera/>. (02 de Diciembre de 2019).
- <https://www.bbva.pe/blog/mis-finanzas/financiamiento/guias-tarjetas-de-credito-diferencias.html>. (2021).
- La Superintendencia de Banca, S. y. (2021). https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/GUIA_DOMINA_TUS_FINANZAS.pdf. Obtenido de https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financiera-pdf/GUIA_DOMINA_TUS_FINANZAS.pdf
- Perez, A. (2010). *Finanzas y Economía*. Obtenido de <https://www.finanzas.com/mercado-mundial-de-tarjetas-de-credito>
- Polania, F., Suaza, C., Arevalo, N., Gonzales, D. (2016). *La cultura financiera como el nuevo motor para el desarrollo económico en América Latina*.
- Segura, S., Quispe, E. (2020). *Cultura financiera y su relación con el endeudamiento con tarjetas de crédito en la ciudad de Juliaca 2019*. Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú.
- Sotomayor, J. (2017). *Cláusulas abusivas y cumplimiento de obligaciones en los contratos de tarjetas de crédito, en las entidades financieras de la ciudad de Juanjui, 2017*. Universidad César Vallejo, Juanjui, Perú.
- The National Strategy for Financial Literacy. (2006). Obtenido de https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/83054/Educacion_Financiera.pdf: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/83054/Educacion_Financiera.pdf
- Vergara, C. (2016). *La cultura financiera y su efecto en el Sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el distrito de Trujillo, año 2016*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Torero Solano, C. G. (2025). *Cultura financiera en el uso de tarjetas de crédito en los clientes BBVA Perú, Agencia Juanjui, 2021*. [Tesis de bachiller, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. url: <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “Cultura financiera en el uso de tarjetas de crédito en los clientes BBVA Perú, Agencia Juanjui, 2021”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		METODOLOGÍA
		VARIABLE	DIMENSIONES	SEÑALIZADORES
<p style="text-align: center;">PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo es la cultura financiera en el uso de las tarjetas de crédito de los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021?</p> <p style="text-align: center;">PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cuál es el nivel de endeudamiento generado por el uso de las tarjetas de crédito de los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021?</p>	<p style="text-align: center;">OBJETIVO GENERAL</p> <p>Analizar la cultura financiera en el uso de las tarjetas de crédito de los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.</p> <p style="text-align: center;">OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Identificar el nivel de endeudamiento generado por el uso de las tarjetas de crédito de los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.</p> <p>Describir las características del ahorro generado por el</p>	<p>Ahorro</p> <p>Presupuesto</p> <p>Endeudamiento</p>	<p>Porcentaje de ahorro mensual.</p> <p>Ahorro en cuenta bancaria.</p> <p>Frecuencia de planificación.</p> <p>Determinación de metas.</p> <p>Nivel de ingreso.</p> <p>Pagos de servicios básicos.</p>	<p>TIPO: Aplicada</p> <p>ENFOQUE: Cuantitativo</p> <p>DISEÑO: Descriptivo Simple</p> <p>Cuyo esquema es:</p> <p style="text-align: center;">M \longrightarrow O</p> <p style="text-align: right;">POBLACIÓN MUESTRA Y</p>

<p>¿Cuáles son las características del ahorro generado por el uso de las tarjetas de crédito de los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, ¿2021?</p>	<p>uso de las tarjetas de crédito de los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.</p>	<p>Cultura Financiera</p>	<p>TCEA – Tasa de Costo Efectiva Anual</p>	<p>Historial crediticio.</p>	<p>POBLACIÓN: La población en estudio estará conformada por 40 clientes de la oficina del Banco BBVA Juanjui - 2021.</p>	
<p>¿Cómo se conceptualiza la TCEA generada por el uso de las tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021?</p>	<p>Conocer la TCEA generada por el uso de las tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.</p>		<p>Gastos Comisiones TEA (Tasa efectiva Anual)</p>	<p>Disposición de efectivo</p>	<p>Disposición en cuotas.</p>	<p>MUESTRA: El tamaño de la muestra de los clientes del BBVA, Agencia Juanjui es de 20.</p>
<p>¿Cuál es la mejor forma de pago generado por el uso de las tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021?</p>	<p>Identificar la mejor forma de pago generado por el uso de las tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.</p>		<p>Compras</p>	<p>Frecuencia de disposición.</p>	<p>Disposición en cuotas.</p>	<p>TÉCNICAS INSTRUMENTOS E</p>
<p>¿Cuándo es conveniente realizar retiro de efectivo generado por el uso de las tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021?</p>	<p>Identificar cuando es conveniente realizar retiro de efectivo generado por el uso de las tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.</p>		<p>Formas de pago</p>	<p>Frecuencia de disposición.</p>	<p>Programa de beneficios.</p>	<p>TÉCNICA: Encuesta</p>
<p>¿Cuándo es conveniente realizar compras generadas por el uso de las tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021?</p>	<p>Identificar cuando es conveniente realizar compras generadas por el uso de las tarjetas de crédito en los clientes del BBVA, Oficina Juanjui, 2021.</p>		<p>Pago total del mes.</p>	<p>Pago mínimo del mes.</p>	<p>Amortización.</p>	<p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Estimado(a) participante:

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre:

**CULTURA FINANCIERA EN EL USO DE TARJETAS DE
CRÉDITO EN LOS CLIENTES BBVA PERÚ, AGENCIA
JUANJUI, 2021**

Las respuestas e información que proporcione serán utilizada únicamente con fines académicos y de investigación, por lo que agradeceré su valiosa información y colaboración.

INSTRUCCIONES: A continuación, se presentan una serie de interrogantes, por lo que se le solicita responder como corresponde, marcando con una X en la opción de su elección.

1. Si

2. No

Género: Masculino (....) Femenino (....)

Edad: ...

Lugar: Juanjui (....) Huicungo (...)

ÍTEMS	1	2
1. ¿Destina un porcentaje de sus ingresos mensuales para ahorrar?		

2. ¿Mantiene sus ahorros en alguna cuenta bancaria?		
3. ¿Frecuentemente planifica sus egresos e ingresos mensuales?		
4. ¿Determina metas mensuales de ahorro?		
5. ¿Para endeudarse, considera el nivel de sus ingresos mensuales?		
6. ¿Planifica el pago de sus servicios básicos (agua, luz, teléfono) durante el mes?		
7. ¿Mantiene un buen historial crediticio?		
8. ¿Conoce los gastos en los que se incurre al momento de contratar una tarjeta de crédito?		
9. ¿Conoce las comisiones en las que se incurre al momento de contratar una tarjeta de crédito?		
10. ¿Conoce el significado de TEA?		
11. ¿Realiza disposición de efectivo de una tarjeta de crédito en cuotas?		
12. ¿Realiza disposición de efectivo de una tarjeta de crédito frecuentemente?		
13. ¿Realiza compras con su tarjeta de crédito en cuotas?		

14. ¿Realiza compras con su tarjeta de crédito frecuentemente?		
15. ¿Conoce los beneficios de realizar compras con su tarjeta de crédito?		
16. ¿Después de haber realizado consumos con su tarjeta de crédito, realiza el pago mínimo del mes?		
17. ¿Después de haber realizado consumos con su tarjeta de crédito, realiza el pago total del mes?		
18. ¿Realiza amortizaciones de pago a su tarjeta de crédito?		

Anexo N°3: Validación de expertos



UDH
UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
<http://www.udh.edu.pe>

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, UD. ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales, titulado:

“CULTURA FINANCIERA EN EL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LOS CLIENTES BBVA PERÚ, AGENCIA JUANJUI, 2021”

En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que UD. pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

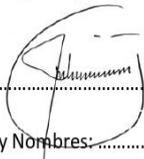
Agradezco de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información importante, criterio requerido para toda investigación.

A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede redactar sus apreciaciones personales en la columna de observaciones.

N° de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Destina un porcentaje de sus ingresos mensuales para ahorrar?	X		X		X		Ninguna
2	¿Mantiene sus ahorros en una cuenta bancaria?	X		X		X		Ninguna
3	¿Frecuentemente planifica cuanto serán sus egresos e ingresos mensuales?	X		X		X		Ninguna
4	¿Determina metas mensuales de ahorro?	X		X		X		Ninguna
5	¿Para endeudarse, considera el nivel de sus ingresos mensuales?	X		X		X		Ninguna
6	¿Planifica el pago de sus servicios básicos (agua, luz, teléfono)?	X		X		X		Ninguna
7	¿Mantiene un buen historial crediticio?	X		X		X		Ninguna
8	¿Conoce los gastos en los que se incurre al momento de contratar una tarjeta de crédito?	X		X		X		Ninguna
9	¿Conoce las comisiones en las que se incurre al momento de contratar una tarjeta de crédito?	X		X		X		Ninguna
10	¿Conoce el significado de TEA?	X		X		X		Ninguna
11	¿Realiza disposiciones de efectivo de una tarjeta de crédito en cuotas?	X		X		X		Ninguna
12	¿Realiza disposición de efectivo de una tarjeta de crédito frecuentemente?	X		X		X		Ninguna
13	¿Realiza compras con una tarjeta de crédito en cuotas?	X		X		X		Ninguna
14	¿Realiza compras con una tarjeta de crédito frecuentemente?	X		X		X		Ninguna
15	¿Conoce los beneficios de realizar compras con una tarjeta de crédito?	X		X		X		Ninguna

16	¿Después de haber realizado consumos con una tarjeta de crédito, realiza el pago total del mes?	X		X		X	Ninguna
17	¿Después de haber realizado consumos con una tarjeta de crédito, realiza el pago mínimo del mes?	X		X		X	Ninguna
18	¿Realiza amortizaciones de pago en una tarjeta de crédito?	X		X		X	Ninguna

Datos del Experto:

Firma: 

Apellidos y Nombres: **Polino Puente, Emerson Junior**

DNI: **45867323**



Estimado profesional, UD. ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en Ciencias Empresariales, titulado:

"CULTURA FINANCIERA EN EL USO DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LOS CLIENTES BBVA PERÚ, AGENCIA JUANJUI, 2021"

En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que UD. pueda hacer nos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradezco de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información importante, criterio requerido para toda investigación.

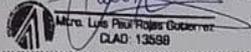
A continuación, sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa (x) en la casilla que usted considere conveniente y además puede redactar sus apreciaciones personales en la columna de observaciones.

Nº de ítem	Ítem	Validez de Contenido		Validez de Constructo		Validez Criterio		Observaciones
		El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable.		El ítem contribuye a medir el indicador planteado.		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas.		
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Destina un porcentaje de sus ingresos mensuales para ahorrar?	X		X		X		
2	¿Mantiene sus ahorros en una cuenta bancaria?	X		X		X		
3	¿Frecuentemente planifica cuánto serán sus egresos e ingresos mensuales?	X		X		X		
4	¿Determina metas mensuales de ahorro?	X		X		X		
5	¿Para endeudarse, considera el nivel de sus ingresos mensuales?	X		X		X		
6	¿Planifica el pago de sus servicios básicos (agua, luz, teléfono)?	X		X		X		
7	¿Mantiene un buen historial crediticio?	X		X		X		
8	¿Conoce los gastos en los que se incurre al momento de contratar una tarjeta de crédito?	X		X		X		
9	¿Conoce las comisiones en las que se incurre al momento de contratar una tarjeta de crédito?	X		X		X		
10	¿Conoce el significado de TEA?	X		X		X		
11	¿Realiza disposiciones de efectivo de una tarjeta de crédito en cuotas?	X		X		X		
12	¿Realiza disposición de efectivo de una tarjeta de crédito frecuentemente?	X		X		X		
13	¿Realiza compras con una tarjeta de crédito en cuotas?	X		X		X		
14	¿Realiza compras con una tarjeta de crédito frecuentemente?	X		X		X		

15	¿Conoce los beneficios de realizar compras con una tarjeta de crédito?	X		X		X		
16	¿Después de haber realizado consumos con una tarjeta de crédito, realiza el pago total del mes?	X		X		X		
17	¿Después de haber realizado consumos con una tarjeta de crédito, realiza el pago mínimo del mes?	X		X		X		
18	¿Realiza amortizaciones de pago en una tarjeta de crédito?	X		X		X		

Datos del Experto:

Firma:



Apellidos y Nombres:

DNI: 44911189

GALERIA FOTOGRÁFICA



