

# FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración Bancaria y Financiera

“CULTURA FINANCIERA Y EL IMPACTO DE LA  
MOROSIDAD DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO  
EN EL DISTRITO DE COMAS, 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración Bancaria y Financiera

Autoras:

Fiorella Fernanda Galarza Pomaleque

Jocelin Dayana Vargas Polo

Asesor:

Mg. Daniel Amadeo Robles Fabian

Lima - Perú

2021

## ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Daniel Amadeo Robles Fabian, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Galarza Pomaleque, Fiorella Fernanda
- Vargas Polo, Jocelin Dayana

Por cuanto, **CONSIDERA** que la tesis titulada: CULTURA FINANCIERA Y EL IMPACTO DE LA MOROSIDAD DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN EL DISTRITO DE COMAS, 2020 para aspirar al título profesional de: Licenciado en Administración Bancaria y Financiera por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual, **AUTORIZA** al o a los interesados para su presentación.

---

Mg. Daniel Robles Fabian

Asesor

## ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS

Los miembros del jurado evaluador asignados han procedido a realizar la evaluación de la tesis de los estudiantes: GALARZA POMALEQUE FIORELLA FERNANDA Y VARGAS POLO JOCELIN DAYANA para aspirar al título profesional con la tesis denominada: CULTURA FINANCIERA Y EL IMPACTO DE MOROSIDAD DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN EL DISTRITO DE COMAS, 2020.

Luego de la revisión del trabajo, en forma y contenido, los miembros del jurado concuerdan:

**Aprobación por unanimidad**

Calificativo:

- Excelente [20 - 18]
- Sobresaliente [17 - 15]
- Bueno [14 - 13]

**Aprobación por mayoría**

Calificativo:

- Excelente [20 - 18]
- Sobresaliente [17 - 15]
- Bueno [14 - 13]

Desaprobado

Firman en señal de conformidad:

---

Jurado

---

Jurado

---

Jurado

## DEDICATORIA

- I. Este trabajo está dedicado a nuestros queridos padres y hermanos, por brindarnos su apoyo incondicional día a día, motivación constante y sobre todo por su inmenso amor porque son nuestros motivos para seguir superándonos.

## AGRADECIMIENTO

- ✓ Agradecer primero a Dios y al Mg. Daniel Robles Fabián, por su asesoría y constante ayuda para que se pueda finalizar de la mejor manera la presente tesis.

## TABLA DE CONTENIDOS

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS .....</b>	<b>2</b>
<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS .....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>5</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>6</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>15</b>
<b>1.1. Realidad Problemática .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2. Antecedentes.....</b>	<b>18</b>
Nacionales.....	18
Internacionales.....	21
<b>1.3. Marco Teórico .....</b>	<b>25</b>
Cultura Financiera .....	25
Morosidad .....	28
Medidas para prevenir la morosidad.....	31
Importancia de tener un buen historial crediticio .....	32
Niveles de clasificación de morosidad en el sistema financiero .....	32
<b>1.4. Formulación del Problema.....</b>	<b>33</b>
Problema General.....	33
Problemas específicos.....	34
<b>1.5. Objetivos.....</b>	<b>34</b>
Objetivo general .....	34
Objetivos específicos.....	34
<b>1.6. Hipótesis.....</b>	<b>35</b>
Hipótesis general.....	35
Hipótesis específicas .....	35
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>36</b>
<b>2.1 Tipo de investigación.....</b>	<b>36</b>
<b>2.1.1 Diseño de Investigación.....</b>	<b>36</b>

<b>2.1.2 Nivel de investigación</b> .....	37
<b>Unidad de estudio</b> .....	40
<b>Población</b> .....	40
<b>Muestra</b> .....	40
<b>2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos</b> .....	41
<b>2.3.1 Técnicas de recolección de datos</b> .....	41
<b>2.3.2 Instrumento de recolección de datos</b> .....	42
2.3.3 Análisis de recolección de Datos .....	44
<b>2.4 Validez</b> .....	45
<b>2.5 Confiabilidad</b> .....	45
<b>2.6 Procedimiento</b> .....	46
<b>2.7 Aspectos éticos</b> .....	47
<b>RESULTADOS</b> .....	48
<b>3.1 Resultados Descriptivo</b> .....	48
<b>3.2. RESULTADOS INFERENCIALES</b> .....	56
<b>DISCUSIONES Y CONCLUSIONES</b> .....	61
<b>4.1 DISCUSIONES</b> .....	61
<b>4.2 CONCLUSIONES</b> .....	64
<b>REFERENCIAS</b> .....	66
<b>ANEXOS</b> .....	72
<b>ANEXO 01</b> .....	72
<b>ANEXO 02</b> .....	73
<b>ANEXO 03</b> .....	74
<b>ANEXO 04</b> .....	77
<b>ANEXO 05</b> .....	80
<b>ANEXO 06</b> .....	83

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de muestra / Observación.....	38
Tabla 2 Cuadro de Operacionalización de Variables.....	39
Tabla 3 Escala de Likert.....	43
Tabla 4 Técnica e Instrumento de recolección de datos.....	43
Tabla 5 Baremo de la escala para medir la cultura financiera.....	44
Tabla 6 Baremo de la escala para medir la morosidad.....	44
Tabla 7 Resumen de procesamiento de ítems.....	45
Tabla 8 Análisis de fiabilidad.....	46
Tabla 9 Niveles de Frecuencias y Porcentaje de la Variable Cultura Financiera.....	48
Tabla 10 Niveles de Frecuencias y Porcentaje de la Variable Morosidad.....	49
Tabla 11 Niveles de Frecuencias y Porcentaje de la Dimensión Conocimiento Financiero.....	50
Tabla 12 Niveles de Frecuencias y Porcentaje de la Dimensión Comportamiento Financiero.....	51
Tabla 13 Niveles de Frecuencias y Porcentaje de la Dimensión Actitud Financiera.....	52
Tabla 14 Niveles de Frecuencias y Porcentaje de la Dimensión Incumplimiento de Pago.....	54
Tabla 15 Niveles de Frecuencias y Porcentaje de la Dimensión Cartera Vencida.....	55
Tabla 16 Correlación entre la Variable Cultura Financiera y la Variable Morosidad.....	56
Tabla 17 Correlación entre la Variable Cultura Financiera y la Dimensión Incumplimiento de Pago.....	58
Tabla 18 Correlación entre la Variable Cultura Financiera y la Dimensión Cartera Vencida.....	59

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Niveles de Frecuencia y Porcentaje de la Variable Cultura Financiera.....	48
Gráfico 2 Niveles de Frecuencias y Porcentaje de la Variable Morosidad.....	49
Gráfico 3 Niveles de Frecuencias y Porcentaje de la Dimensión Conocimiento Financiero.....	50
Gráfico 4 Niveles de Frecuencias y Porcentaje de la Dimensión Comportamiento Financiero.....	51
Gráfico 5 Niveles de Frecuencia y Porcentaje de la Dimensión Actitud Financiera.....	52
Gráfico 6 Niveles de Frecuencias y Porcentaje de la Dimensión Incumplimiento de Pago.....	54
Gráfico 7 Niveles de Frecuencias y Porcentaje de la Dimensión Cartera Vencida.....	55

## Resumen

La presente tesis busca diagnosticar la relación existente entre la cultura financiera y el impacto de morosidad de las tarjetas de crédito de los ciudadanos del distrito de Comas, 2020. Para esto se diseñaron dos encuestas para medir de manera tangible la correlación entre dichas variables de estudio.

En el desarrollo de la investigación se trabajó con las variables: cultura financiera y morosidad en tarjetas de crédito. El estudio es de enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo, de diseño no experimental, con carácter transversal y nivel correlacional. La población está conformada por ciudadanos del distrito de Comas, considerando una muestra estadística de 384 personas, quienes fueron seleccionados por medio de un muestreo probabilístico voluntario. A dichos ciudadanos se les aplicó una encuesta, usando como instrumento el cuestionario, constituido por 18 preguntas cerradas usando la escala de Likert, se contrastó la confiabilidad del instrumento mediante la prueba del alfa de Cronbach, donde se obtuvo un 86.1%, afirmando una buena fiabilidad.

Los datos recolectados fueron analizados en el programa IBM SPSS V26, demostrándose la hipótesis de que existe correlación entre las variables, cultura financiera y morosidad en tarjetas de crédito con una significancia de P valor de  $0,000 < 0.01$ . Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación, se logra afirmar que si existe relación entre la cultura financiera y el impacto de morosidad en tarjetas de crédito.

*Palabras Clave: Cultura financiera, tarjetas de crédito y morosidad.*

## Abstract

This thesis seeks to diagnose the relationship between financial culture and the impact of late payment on credit cards of the citizens of the district of Comas, 2020. For this, two surveys were designed to measure in a tangible way the correlation between said variables of study.

In the development of the research, we worked with the variables: financial culture and late payment in credit cards. This study has a quantitative approach with a descriptive scope, non-experimental design, cross-sectional and correlational level. Our population was taken from the citizens of the district of Comas, considering a sample was statistically determined by 384 citizens of Comas, who were selected through a voluntary non-probability sampling. The survey technique was applied to these citizens, using two questionnaire instruments and it consisted of 18 closed questions of each instrument whose model was the Likert scale, the reliability of the instrument was contrasted by means of the Cronbach's alpha test, where obtained 86.1%, affirming good reliability.

The data collected were analyzed in the IBM SPSS V26 program, demonstrating the hypothesis that there is a correlation between the variables financial culture and late payment in credit cards with a significance of P value of  $0.000 < 0.01$ . Therefore, the null hypothesis was rejected and the research hypothesis was accepted in this way, it was possible to affirm that if there is a relationship between financial culture and the impact of late payment on credit cards.

**Keywords:** *Financial culture, credit cards, late payment.*

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA

A partir de la década de los noventa, es evidente el carente manejo de los recursos financieros, los cuales requieren de cierta destreza financiera y tecnológica, ya que existe una constante mejora de los productos financieros en el mercado. Actualmente, la modernización de los servicios financieros y el complejo manejo del mercado hacen que la cultura financiera sea necesaria para entender ciertos conceptos y así tomar decisiones informadas. Además, cada día aumenta la responsabilidad de los usuarios de dichos productos o servicios, ya que se asume que conocen el funcionamiento del mercado. No obstante, se ha demostrado que el nivel de conocimientos financieros es carente, lo cual se vio reflejado en las últimas crisis económicas (Moreno, García & Gutiérrez, 2017).

La cultura financiera tiene un gran impacto y relación con la morosidad en los pagos de tarjeta de crédito, esto no solo se da en nuestro país, sino también a nivel mundial. Por ello, es necesario planificar, organizar e incluir temas de cultura financiera de manera urgente en los colegios para que desde pequeños desarrollen los conocimientos necesarios sobre cultura financiera. En el ámbito internacional, si bien el índice de morosidad es menor, se refleja un alto porcentaje de individuos que no poseen cultura financiera. Por lo tanto, es necesario que tanto los gobiernos como entes privados tomen iniciativa y prioricen la

enseñanza de estos conceptos fundamentales dentro de la currícula educativa (Quispe, 2017).

La National Foundation for Credit Counseling (NFCC, 2020) elaboró en marzo del año pasado una encuesta anual de conocimientos financieros, la cual demostró cómo se sienten los estadounidenses acerca de sus finanzas y conocimientos de cultura financiera. En dicho estudio, se evidenció que 1 de cada 4 personas, aceptó que no pagaba todas sus obligaciones financieras a tiempo; al igual que, casi 6 de cada 10 personas, tienen problemas de pago de deudas debido a emergencias financieras y sin contar con ahorros.

Por otro lado, España se mantiene lejos de ser uno de los países más avanzados de Europa con respecto a cultura financiera, a pesar de los avances realizados en los últimos años. En un estudio publicado a comienzos del año pasado por la CNMV (Comisión Nacional del Mercado de Valores), muestra que casi la mitad de los españoles consideran que sus conocimientos sobre finanzas son bajos y solo un 8% los considera altos. Además, un 33% de españoles considera que las decisiones financieras tomadas en el pasado han sido basadas en la experiencia previa de amistades, lo que es alarmante y peligroso (CNMV, 2020).

Se entiende por morosidad, el tardío cumplimiento de una obligación de pago, el cual generará intereses que cobran penalidades según el día de atraso, considerándose esto como una indemnización causados a la institución financiera. Dichos intereses crecen con el tiempo de manera exponencial, lo cual genera que la deuda inicial aumente con el pasar del

tiempo. Ello, genera una fuerte preocupación en los clientes que a su vez ven aumentada su deuda debido al retraso en el pago del bien o servicio (Mendoza, 2020).

En el Perú, encontramos un gran problema de morosidad debido al uso incorrecto de algunos productos financieros por parte de los consumidores, muchas veces influenciado también por la facilidad comercial que se da dentro del mercado financiero al ofrecer sus productos. Todo ello, ha favorecido a no calcular de manera correcta su nivel de morosidad, haciendo uso del crédito sin ningún control; ya que no está afecto a nuestros hábitos la cultura financiera, para evitar caer en pagos con moras, penalidades o ser reportado a una central de riesgo. La morosidad de los créditos a personas aumentó de 3,19% en febrero a 3,34% en marzo, debido a la alta morosidad de los créditos de consumo, la cual aumentó de 3,36% a 3,47% en el mismo periodo (Banco Central de Reserva del Perú, 2020).

Castro y Amorós (2015) señala que la inadecuada preparación de un presupuesto familiar es una de las razones de la morosidad, lo que lleva a asignar capital en base a sus hábitos, lo cual afecta negativamente a la distribución del mismo ya que no poseen un plan efectivo al momento de aceptar préstamos o deudas, causando costos innecesarios.

Cabe mencionar que, nuestro país, posee el índice de bancarización más bajo de la región, es decir, solo un 40% de los peruanos posee algún medio de pago electrónico (tarjeta de crédito o débito). Es por ello que es vital desarrollar programas que contribuyan a mejorar la educación financiera de las personas en el país. A nivel local, los peruanos se caracterizan por tener problemas al momento de cumplir con sus obligaciones financieras,

dificultades para administrar los ingresos o mantener el nivel de ahorro, al igual que, falta de planificación y por ende control (López, 2016).

El distrito de Comas no es la excepción, ya que existe una gran desigualdad entre las zonas urbanas y rurales. Muchos de los usuarios no cuentan con la formación del uso de los recursos financieros, por ello los especialistas recomiendan que no se deba destinar más del 30% de los ingresos en deudas, ya que no tendrían cómo pagar los demás gastos y caerían en morosidad, por ende, tendrían un mal comportamiento crediticio en una central de riesgos. (Mori, 2020)

De igual modo, la presente investigación permitirá evidenciar la importancia del conocimiento básico en definiciones de finanzas personales al momento de adquirir una tarjeta de crédito, y así de esa manera prevenir caer en mora al incumplir con las obligaciones mensuales afectando el historial crediticio obtenido, que a la larga es de mucha ayuda para obtener proyectos futuros como créditos hipotecarios o vehiculares, demostrando la relación que tienen ambas variables propuestas.

## **1.2. ANTECEDENTES**

### **NACIONALES**

Edy (2016), en su investigación, el objetivo principal fue implantar estrategias para determinar la administración del riesgo de los préstamos Multired inclinado a la

disminución de la morosidad en el Banco de la Nación. La investigación es de tipo descriptivo correlacional aplicada y diseño no experimental transversal. La población en este caso son los empleados del Banco de la Nación de la Oficina Sucursal Huancayo, de la Agencia Periférica Huancayo y la Agencia Chilca; que en su conjunto pertenecen a la Provincia de Huancayo. La técnica e instrumentos fueron encuestas y cuestionarios de información. En conclusión, se implementó las estrategias que permiten el descenso de la morosidad en los préstamos Multired del Banco de la Nación – Huancayo, su valor estadístico es mayor al valor crítico lo que representa que las variables de estrategias en la administración de riesgos y morosidad no son autosuficientes.

Ramírez & Robles (2016), en su investigación, el objetivo es demostrar de qué forma la morosidad de los créditos MYPES afecta la rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, distrito de Laredo, años 2014-2015. La investigación es de tipo descriptivo, porque usa la realidad de la morosidad de los créditos MYPES. La población es el estado de situación financiera y estado de resultados de la agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo en el período 2000-2015. En conclusión, el poder que ha tenido la morosidad en la rentabilidad ha sido negativa, ya que, por su alto índice, causa menos colocaciones, rotación de los colaboradores, provisiones, poca utilidad, gastos y por ende pérdidas en la Agencia.

Chero & Paredes (2016), en su investigación, se obtuvo como principal objetivo emplear tácticas crediticias para bajar el índice de morosidad del Banco Azteca, Chepén 2016. La investigación es de tipo aplicada y de diseño descriptiva, en donde las herramientas fueron las llamadas telefónicas y visitas domiciliarias. La población son los colaboradores del Banco Azteca de Chepén, la muestra la conforman el gerente de Banco Azteca de Chepén, 5 jefes de créditos y cobranzas, y 1a verificador del área de créditos y cobranzas. En conclusión, se determinó que el riesgo de morosidad se ha reducido de un 60% a 23%, por ese lado se percibe que la investigación ha permitido a la empresa un aumento eficiente de procesos de evaluación de los créditos proyectados.

Medina & Vargas (2020), en su investigación su objetivo es analizar los créditos financieros y su relación con los índices de morosidad de la Caja Municipal Arequipa Agencia - Juliaca y la Caja los Andes Agencia – Puno. El tipo de investigación es de acuerdo al método explicativo, en donde el diseño es el transversal descriptivo. La población son todos los clientes con colocaciones en mora de la agencia caja Arequipa y caja Los Andes y su muestra es 3278 de Caja Arequipa, 2562 de Caja los andes; son expedientes de clientes con cartera morosa. Se concluye que los créditos financieros afectan directamente los índices de morosidad que se da en la Caja Arequipa, en donde desfavorece totalmente a la institución financiera al colocar un crédito.

Cabrera & De Souza Vela (2017), en su investigación, el objetivo general fue establecer cómo se relaciona la cultura financiera con la capacidad de ahorro de los clientes en Caja Piura del distrito de Manantay- Pucallpa, 2016. El tipo de investigación es descriptiva correlacional en donde se preparó y validó los cuestionarios, uno relacionado a la cultura financiera y otra a la capacidad de ahorro de los clientes. La población son todos los clientes de caja Piura del distrito de Manantay; alrededor de 550 y la muestra el cual se trabajó fue de 23 clientes; en conclusión, la realidad de la cultura financiera se enlaza significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del distrito de Manantay – Pucallpa, 2016.

## **INTERNACIONALES**

Briano, Quevedo & Castañón (2016), en su investigación, el objetivo es realizar un diagnóstico entorno a la cultura financiera entre estudiantes universitarios de la Facultad de Contaduría y Administración (FCA) de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP), que los permitirá identificar las áreas de mejora para desarrollar propuestas educativas que puedan ser agregadas al currículo de los programas de la institución. La investigación es exploratoria, descriptiva y transversal, se aplicó un cuestionario que describe las características sociodemográficas de los estudiantes, la administración del dinero y el crédito, el acceso, utilización de los productos y servicios financieros, la

proyección a corto y mediano plazo, y el conocimiento básico de conceptos financieros. La población son los estudiantes universitarios de la Facultad de Contaduría y Administración de la (UASLP), la muestra de estudio estuvo integrada por 208 estudiantes (80% de licenciatura y 20% de posgrado). En conclusión, el resultado evidencia un nivel medio de cultura financiera en estudiantes de la UASLP, y se identifican algunas áreas de oportunidad en temas relacionados al desconocimiento de instrumentos de ahorro e inversión.

Peñaloza (2016), en su investigación, su objetivo principal es encontrar el origen que causa no tener conceptos básicos de cultura financiera y cuál sería el desarrollo para adquirirla; el tipo de investigación se basa en el método mixto, ya que se maneja una investigación cualitativa y cuantitativa, la cual se basa en la experiencia laboral, tanto personal como de las personas que servirán de muestra para la investigación, la población es de 1021 empresas de México, y su muestra solo 77 empresas de la industria manufacturera. En conclusión, se distingue los efectos de la cultura financiera en los administradores de las empresas para que estas permanezcan a lo largo del tiempo, considerando que si se cuenta con esta cultura financiera se puede llegar a manejar una investigación a fondo para crear fuentes de financiamiento que favorezca a las empresas, así como lograr el conocimiento en los rubros de administración de riesgos e inversión.

Callisaya (2018), en su investigación el objetivo principal es reconocer las características de la Educación de la Inteligencia Financiera como contribución a la mejora de la administración económica personal de universitarios de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San Andrés. El diseño de la investigación es no experimental y su enfoque de investigación es una metodología mixta: cualitativa y cuantitativa. La población son los universitarios de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San Andrés de la ciudad de la Paz y su muestra son 197 universitarios para la investigación. En conclusión, los universitarios de la facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación no manejan distintas herramientas en el análisis de la Educación Financiera lo cual influye y se relaciona directamente en los ámbitos económico, financiero, social y familiar, no le permite otorgar independencia económica, pues no es un conocedor integral de su economía por pertenecer exclusivamente al área social.

Vidal (2017), en su investigación, el objetivo del estudio fue detectar el fracaso de los créditos y el beneficio de los bancos de Chile del 2009 a 2015. El tipo de investigación es histórica documental porque su fuente de información será primordialmente información publicada mensualmente en el portal de la SBIF. La muestra son los clientes morosos entre 2009 y 2015. En conclusión, se determina que las políticas de riesgo en la parte administrativa de los créditos se han innovado con el propósito de bajar el riesgo crediticio

y también la investigación demuestra que la utilidad está definida por factores internos en donde va directamente con la estrategia comercial.

Martínez (2016), en su investigación, el objetivo es realizar un modelo de gestión financiera que permita, a partir de la simulación de distintas alternativas de optimización y gestión de las NOF (Análisis de las necesidades operativas de fondos). La investigación es de tipo científica; la población son las empresas farmacéuticas y; en conclusión, el modelo de gestión financiera basado en la optimización de las NOF es la liquidez, por tanto, exige que la inversión al largo plazo sea lo más reducida posible y que busque crear valor gestionando un equilibrio entre la rentabilidad, el riesgo y la disponibilidad de liquidez.

### **1.3. MARCO TEÓRICO**

#### **CULTURA FINANCIERA**

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la cultura financiera es la capacidad de los consumidores de desarrollar una mejor comprensión de los diversos productos financieros mediante la adquisición de ciertos conceptos básicos para así tomar decisiones adecuadas respecto a los riesgos y oportunidades financieras futuras (Garay, 2016).

Existe la teoría de la estructura financiera óptima, dicha teoría continúa siendo uno de los temas empresariales más polémicos de los últimos años, ya que aún no se ha podido llegar a una proporción deuda-patrimonio que satisfaga las expectativas que este tema genera. De esta teoría, deriva la teoría de la cultura financiera óptima, es decir, cuanto es necesario conocer y sobre qué productos o servicios para que un individuo lleve sus finanzas de manera adecuada. Si bien es cierto, las empresas necesitan estructuras financieras, las personas necesitan cultura financiera para manejar de manera idónea sus finanzas. Por mucho tiempo, las personas, el capital humano no ha sido considerado dentro de la estructura óptima empresarial, sin embargo, son las personas quienes toman las decisiones de carácter financiero dentro de la empresa es por ello que la cultura financiera y el manejo propio de cada individuo de sus finanzas influencia la toma de decisiones a nivel macro. Si

bien es cierto, es un factor variable, debe ser de igual forma tomado en consideración debiendo existir un enriquecimiento mutuo y un equilibrio para la toma de decisiones acertadas (Escobedo, 2016).

Según Aro (2018), la cultura financiera en el campo de prácticas diarias, habilidades y conocimientos son muy necesarios para la toma de decisiones financieras a través de información de manera inteligente en el transcurso de nuestras vidas. También indica que el nivel de alfabetización financiera de inversores ciudadanos es muy bajo, por lo que carecen de una comprensión de los principales conceptos financieros en el complejo mundo financiero y económico.

Para Peñaloza (2016), la cultura financiera apoya a tomar mejores decisiones financieras basadas en características, expectativas y necesidades familiares como personales, promoviendo una gestión del riesgo y una mayor estabilidad del sistema financiero.

Por su parte Cochansela (2017), impulsa a mejorar la toma de decisiones financieras a través del consumo inteligente para lograr el máximo rendimiento de los recursos financieros. Del mismo modo, se refiere a la realización del consumo inteligente en nuestra sociedad mediante una cultura financiera eficiente.

Según Rubiano (2016), la cultura financiera garantiza la confianza de las familias, organizaciones e individuos en la toma de decisiones de inversión, servicios financieros y consumo de productos en función de sus necesidades y expectativas futuras. Este es

también un aspecto importante de la estabilidad financiera, porque nos ayuda a mejorar las decisiones de inversión y financiamiento de las personas.

Se define por las creencias, conocimientos, actitudes, comportamientos y habilidades financieras de los micro y pequeños empresarios. Estos elementos ayudan a mejorar su gestión financiera y el acceso a diversos productos como servicios financieros disponibles en las instituciones financieras. Por lo tanto, nos permite tomar decisiones importantes en el sector financiero. (Fernández, 2016)

Una clara comprensión de los conceptos de los distintos modos de ahorro, presupuesto y crédito, al igual que conocimiento del sistema financiero, nos permitirá contar con una cultura financiera. Una ideal gestión financiera personal no debe restringir una buena gestión de los ingresos, del mismo modo debe ocasionar estabilidad a nivel emocional y familiar, estabilidad que afecta y se ve reflejado en el comportamiento personal y laboral (Eyzaguirre, 2016).

Garay (2016) define la educación o cultura financiera como el proceso de aprendizaje a través del cual las personas adquieren una mayor conciencia y entendimiento de los conceptos, valores, hábitos y costumbres desarrollando la capacidad requerida para una mayor comprensión de los mismos, una correcta evaluación de los riesgos y oportunidades financieras y así poder mejorar su bienestar económico. Por lo que, la cultura financiera constituye una pieza fundamental en una sociedad, para que las personas puedan

administrar sus deudas, ahorros e inversiones personales de manera más efectiva y así mejorar su calidad de vida.

## **MOROSIDAD**

La teoría de Maslow es una teoría de motivación cuyo nombre se debe a su autor, el psicólogo humanista norteamericano Abraham Maslow, que en la primera mitad del siglo XX formuló en su obra “Una teoría sobre la motivación humana” la teoría de la pirámide de Maslow, una de las teorías de motivación más conocidas, que trata de explicar qué impulsa la conducta humana, mediante una pirámide que consta de cinco niveles ordenados jerárquicamente según las necesidades humanas que atraviesan todas las personas.

(MASLOW, 1943)

Los 5 niveles son los siguientes:

1. Necesidades básicas o fisiológicas: Inherentes en toda persona, básicas para la supervivencia del individuo. Respirar, alimentarse, hidratarse, vestirse, sexo, etc.
2. Necesidades de seguridad: Se busca crear y mantener una situación de orden y seguridad en la vida. Una seguridad física (salud), económica (ingresos), necesidad de vivienda, etc.
3. Necesidades sociales: Implican el sentimiento de pertenencia a un grupo social, familia, amigos, pareja, compañeros del trabajo, etc.
4. Necesidades de estima o reconocimiento: Son las necesidades de reconocimiento como la confianza, la independencia personal, la reputación o las metas financieras.

5. Necesidades de autorrealización: Este quinto nivel y el más alto solo puede ser satisfecho una vez todas las demás necesidades han sido suficientemente alcanzadas. Es la sensación de haber llegado al éxito personal. (MASLOW, 1943)

La teoría de la tesorería son todos esos procedimientos que nos ayudarán en la administración y gestión del dinero en una familia u organización. Abarca muchas funciones del ámbito financiero y monetario, como los cobros, los pagos, la negociación con bancos de préstamos y servicios financieros, la gestión de ingresos y gastos, además de la gestión del efectivo o caja. (Pedroza, 2015).

Para Mendoza (2020), es el incumplimiento de un deber u obligación, en el ámbito financiero se comprende como morosa a la persona que se retrasa varias veces en el pago de los compromisos adquiridos, dichos compromisos impagos, se le conocen los antecedentes negativos. Es el atraso en el incumplimiento de un deber u obligación. En lenguaje financiero es la parte de los activos crediticios donde los pagos experimentan una demora de más de tres meses o no cumplir con el cronograma de pagos establecido para la institución financiera. Esto conduce a imprevistos en la perspectiva de cobranza y conduce a reducir la liquidez y la capacidad de hacer frente a los compromisos de pago.

Según Brachfield (2017) enumera las causas de la morosidad como cinco principalmente: falta de liquidez y problemas financieros, causas económicas (baja rentabilidad), causas circunstanciales (problemas coyunturales), causas intelectuales como la carencia del

conocimiento necesario para entender la necesidad de cumplir con las obligaciones y por último causas emocionales como disputas o problemas con la entidad dadora del préstamo.

En la actualidad, se han extendido universalmente unos nefastos hábitos de pago que se suponen un riesgo importante para las empresas que ofrecen sus servicios. La morosidad se ve muy influida por los ciclos económicos, puesto que en los ciclos de pico económico la morosidad se reduce de manera notable. Pero esto no deduce, la eliminación del virus de la morosidad de manera que durante las fases de prosperidad económica el virus de la morosidad se encuentra en estado latente. (Brachfield.J, Gestión de crédito y cobro, 2015)

La morosidad es la falta de pago del contrato acordado, ello genera un costo financiero por lo que las entidades financieras tienen que costear durante el resto del período, además del saldo pendiente del cliente durante el período restante. En consecuencia, el pago atrasado ocasiona un costo llamado morosidad. El cuál es la demora en la cancelación de un crédito, de cualquier tipo, generalmente se hace uso cuando el adeudado no cancela el interés (Brachfield, 2015).

Para Ligue (2018) la teoría de la morosidad crediticia representa uno de los factores fundamentales que explican las crisis financieras. En su teoría, una institución financiera que tiene un deterioro de su portafolio comienza a perjudicar de manera directa su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados, todo ello genera una ruptura en el flujo de fondos, esto agrava el problema en la rentabilidad al incrementar sus provisiones por los créditos impagados lo que repercute inmediatamente en

las utilidades de la empresa. Todo esto ha sido ya ampliamente demostrado por otros autores en sus investigaciones, asociando de manera directa morosidad con rentabilidad

### **MEDIDAS PARA PREVENIR LA MOROSIDAD**

Valdivia (2017), nos comenta que es posible implementar medidas que estén dirigidos a los usuarios con el fin de reducir el incremento del nivel de morosidad en la entidad, entre ellas tenemos:

**a. Actualización de datos:** Es de mucha importancia, conocer cuándo, cómo y dónde podemos ubicar al usuario. Es indiscutible que no se pueda brindar soluciones de cancelación a un usuario que no se puede localizar. Una gestión eficiente de morosidad será más productiva si se ofrece en lo posible el tiempo menor con mayor eficacia.

**b. Comprobación de solvencia:** Es muy importante evidenciar la liquidez económica del usuario antes de iniciar cualquier operación financiera. Se debe tener en cuenta y saber cuál es el flujo de recaudaciones admitidas y de cancelaciones a los que el usuario debe hacer frente, con el propósito de asegurarnos sobre su capacidad económica y patrimonial. Es muy beneficioso que antes de afirmar cualquier operación de riesgo se debe requerir al usuario las garantías o los avales respectivos.

**c. Límite de Riesgo:** Se debe tener muy en cuenta, que no todos los usuarios son capaces de desafiar el mismo riesgo, todo ello, está en función a la capacidad económica y

patrimonial en términos cuantitativos, se debe brindar a los usuarios un máximo de límite de riesgo, siendo diferente para los usuarios.

**d. Documentación de operaciones:** En lo que sea viable, se debe llevar a cabo la documentación para todas las operaciones financieras, por ello, la gestión eficiente de la morosidad es donde más información obtengamos del usuario de cómo es, de su ocupación profesional o actividad que realiza, de dónde genera sus ingresos y cuál es el destino de los fondos.

#### **IMPORTANCIA DE TENER UN BUEN HISTORIAL CREDITICIO**

Según la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS, 2018) contar con un buen historial crediticio es muy útil para otorgar nuevos créditos. Es importante mencionar que el incumplimiento del pago de deudas pactadas, este automáticamente pasará a ser reportado como moroso a las centrales de riesgo. Por lo tanto, al solicitar un crédito, se debe organizar el pago en fechas en las que se cuente con dinero. Si se cuenta con algún problema para realizar el pago, lo más recomendable es acercarse a la entidad financiera para realizar la negociación de la reprogramación de la deuda. Además, una vez al año, puede acceder sin ningún costo al reporte de la central de riesgos de la SBS.

#### **NIVELES DE CLASIFICACIÓN DE MOROSIDAD EN EL SISTEMA FINANCIERO**

Eyzaguirre (2020), director gerente de TGC& Consultores Asociados, señala; que los niveles se clasifican en:

**0: Normal** - Cuando el cliente paga de manera puntual o hay un atraso que no supera los 8 días.

**1: CPP** – Cliente con problemas potenciales. Cuando los atrasos en los pagos van entre los 9 y los 30 días.

**2: Deficiente** - Cuando el cliente tiene retrasos de pago entre los 31 y 90 días.

**3: Dudoso** - Cuando se paga entre los 61 y 120 días posterior a la fecha de vencimiento.

**4. Pérdida** - Cuando el atraso supera los 120 días calendario.

Las calificaciones expresan el estado de la deuda en que se encuentra una persona en las centrales de riesgo. Esto nos muestra si una persona es confiable o no financieramente. Por lo tanto, cada vez más empresas consideran este parámetro dentro de sus procesos de evaluación a sus potenciales clientes, ya que habla directamente sobre la reputación financiera de una persona laboral activa.

## **1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál es el impacto de la cultura financiera frente a la morosidad del uso de tarjetas de crédito en Comas, 2020?

### **PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cuál es el impacto de la cultura financiera frente al incumplimiento de pago en el uso de tarjetas de crédito en Comas, 2020?
- ¿Cuál es el impacto de la cultura financiera frente a la cartera vencida en el uso de tarjetas de crédito en Comas, 2020?

## **1.5. OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Dar a conocer el impacto de la cultura financiera en la morosidad de tarjetas de crédito en Comas, 2020.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Dar a conocer el impacto de la cultura financiera frente al incumplimiento de pago en el uso de tarjetas de crédito en Comas, 2020.

Dar a conocer el impacto de la cultura financiera frente a la cartera vencida en el uso de tarjetas de crédito en Comas, 2020.

## **1.6. HIPÓTESIS**

### **HIPÓTESIS GENERAL**

La cultura financiera influye significativamente en la morosidad en el uso de las tarjetas de crédito en Distrito de Comas, 2020.

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**

La cultura financiera influye significativamente en el incumplimiento de pago en el uso de tarjetas de crédito en Comas, 2020.

La cultura financiera influye significativamente en la cartera vencida en el uso de tarjetas de crédito en Comas, 2020.

## **METODOLOGÍA**

### **2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación aplicada en la presente investigación corresponde a un enfoque cuantitativo con un alcance descriptivo y correlacional basado en Sampieri. Es una investigación cuantitativa por ello, a lo largo de la presente investigación, describimos situaciones y eventos (Hernández – Sampieri, 2018).

Además, a raíz de la información de nuestra investigación relacionaremos con la finalidad de resaltar los aspectos importantes de los investigados y describir las razones que llevan a los usuarios a terminar en la morosidad. Asimismo, si bien los temas de cultura financiera y la morosidad son relativamente desconocidos por la población, pretendemos aumentar el grado de familiaridad de los usuarios del sistema financiero con respecto a problemáticas que se puedan presentar (Hernández – Sampieri, 2018).

#### **2.1.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La investigación es no experimental - transversal, debido a que no se manipulara la variable independiente y en cuanto a su temporalidad, es transversal dado que se recolectara los datos en un solo punto en el tiempo (Hernández – Sampieri, 2018).

### ***No experimental***

Según Hernández – Sampieri (2018), fija que el diseño no experimental se desarrolla sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no reemplaza las variables independientes intencionalmente. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real para luego ser analizados. De modo que, en este diseño no se construye una situación específica, sino se observa las que existen.

### ***Transversal***

Según Hernández – Sampieri, (2018) el diseño no experimental transversal o transeccional se define por conseguir información sobre determinadas variables para analizar sus relaciones o incidencias en un mismo lapso o momento.

### **2.1.2 NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

El nivel es descriptivo – correlacional porque busca detallar las características de las variables de estudio y relacionarlas, aparecen los objetivos estadísticos y por lo tanto es origen de la investigación cuantitativa.

Según Hernández – Sampieri (2018), el nivel descriptivo captura específicamente las propiedades, las características importantes, grupos, comunidades procesos o cualquier otro fenómeno que se analice, con el fin de determinar su comportamiento o estructura importante. Esta investigación pretende medir o recoger información sobre las variables a las que se refieren. Además, señaló que busca que los resultados puedan replicarse, se

intenta explicar la dinámica de los fenómenos investigados, afirma que este enfoque es secuencial y probatorio, que representa un conjunto de procesos. En otros términos, se usan para ver si hay relación entre dos o más variables.

**Tabla 1**

*Cuadro de muestra / Observación*

Estudio	Tiempo
M	O

Fuente: Elaboración propia

Donde:

M → Muestra

O → Observación

**Tabla 2**

*Cuadro de Operacionalización de Variables*

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Items
Variable 1 Cultura Financiera	Conjunto de conocimientos, actitudes, habilidades, en donde se puede tomar decisiones financieras acertadas y así lograr bienestar económico de uno mismo	Se realizará un análisis, se busca información en diversos medios como tesis, revistas, etc. Se realizó entrevistas para recolectar información.	-Conocimiento Financiero - Comportamiento Financiero -Actitud Financiera	Inversión Ahorro Presupuesto Personal	1-6 7-12 13-18
Variable 2 Morosidad	Lentitud, demora en el cumplimiento de un deber u obligación en el ámbito financiero se conoce como morosidad, la persona que demora repetidas veces el pago de las obligaciones e incumple todo tipo de contratos y deberes.	Se realizará un análisis, se busca información en diversos medios como tesis, revistas, etc. Se realizó entrevistas para recolectar información.	Operativo - Incumplimiento de pago -Cartera vencida	Seguimiento de Gestión de Cobranzas Reportes de Moras vencidas	1-9 10-18

Fuente: Elaboración propia

Elaborado por: Galarza & Vargas (2021)

## 2.2 Población y muestra

### Unidad de estudio

La unidad de estudio es el ciudadano que utiliza tarjeta de crédito del distrito de Comas.

### Población

La población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones Hernández – Sampieri (2018).

Se tiene como población a los 573, 884 Ciudadanos del distrito de Comas 2020 según (INEI, 2020)

### Muestra

La muestra es un subconjunto de la población, es una muestra representativa que diagrama lo más fielmente posible a la población donde se pretende deducir los resultados de la investigación. A continuación, la formula estadística que se tomó para poblaciones finitas según (Arias, 2016).

Según Hernandez – Sampieri (2018), la muestra es una parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación, que se obtiene a través de fórmulas, lógica y/u otros métodos. La muestra es una parte representativa de la población.

$$N = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

Dónde:  $z^2$  = nivel de confianza al 95% el cual es  $1.96^2$

Q= probabilidad del fracaso al cual es 0.5

P= probabilidad de éxito el cual es 0.5

$e^2$  = error el cual es  $0.05^2$

$$N = \frac{(1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.5)^2}$$

$$N = \frac{(3.8416) * (0.5) * (0.5)}{(0.025)}$$

$$N = 384$$

El tamaño de la muestra es de 384 ciudadanos de Comas que cuentan con por lo menos en una entidad financiera una tarjeta de crédito

## **2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS**

### **2.3.1 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Según Ibáñez (2015) la técnica es la recopilación de datos donde permite a un individuo o empresa responder a preguntas relevantes, evaluar los resultados y anticipar mejor las probabilidades.

Por ello en esta investigación se ha realizado mediante técnicas de análisis de datos cuantitativo entre la relación de la cultura financiera y el impacto de la morosidad de las tarjetas de crédito en el distrito de Comas, la técnica de investigación que se aplicó fue la encuesta.

### **2.3.2 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Según Hernández – Sampieri (2018), el instrumento de recolección de ser adecuado, preciso y fiable de lo contrario no se aceptará los resultados, se usa para expresar, apuntar y juntar información. Para esta investigación se utilizó como instrumento de recolección de datos, el cuestionario.

Según Hernández – Sampieri (2018), el cuestionario adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables, es también el más usado y visto. El instrumento utilizado fue un cuestionario que consta de un conjunto de preguntas respecto a las variables de estudio que se quiere medir.

Este estudio está conformado por dos cuestionarios, uno para la variable cultura financiera y otro cuestionario para la variable morosidad con un total de 36 preguntas cerradas, que han sido previamente definidas para una mayor facilidad de análisis de los datos recolectados, dicho cuestionario tiene 18 preguntas sobre la variable cultura financiera y 18 preguntas sobre la variable morosidad, basado en la escala de Likert con el fin de medir el grado de relación de ambas variables respecto a la investigación

Según Hernández – Sampieri (2018), la escala de Likert o también conocida como método de evaluaciones que fue inventada por el psicólogo Rensis Likert y se define como una escala de medición, la cual surge de las respuestas colectivas que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo. Por ello, se utilizará la escala Likert en el cuestionario dirigido a los ciudadanos que utilicen tarjeta de crédito del distrito de Comas.

La escala de valorización de las respuestas en la escala de Likert es:

**Tabla 3**

*Escala de Likert*

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Fuente: elaboración propia

**Tabla 4**

*Técnica e Instrumento de Recolección de Datos*

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario (Escala de Likert)

Fuente: elaboración propia

## **Baremación de la prueba**

Para baremar se tomó en cuenta las puntuaciones típicas transformadas a escalas, las que se presentan en la tabla siguiente:

**TABLA 5**

*Baremo de la escala para medir la cultura financiera*

Nivel	Conocimiento Financiero	Comportamiento Financiero	Actitud Financiera
Alto	22-30	22-30	22-30
Medio	14-21	14-21	14-21
Bajo	6-13	6-13	6-13

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Galarza & Vargas (2021)

**TABLA 6**

*Baremo de la escala para medir la morosidad*

Nivel	Cartera vencida	Incumplimiento de Pago
Alto	35-45	35-45
Medio	22-34	22-34
Bajo	9-21	9-21

Fuente: Investigación propia

Elaborado por: Galarza & Vargas (2021)

### 2.3.3 ANÁLISIS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Según Hernández – Sampieri (2018), el SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) es un programa estadístico, que sirve para realizar estudio y captura de datos para crear tablas. En esta investigación se utilizó el programa SPSS para análisis de datos de la variable dependiente e independiente. El análisis de datos nos arroja la interpretación de los resultados que se obtuvo de la encuesta realizada al 100% de la muestra.

**Tabla 7**

*Resumen del procesamiento de ítems*

		N	%
Casos	Válido	384	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	384	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

*Fuente: SPSS V26*

## 2.4 VALIDEZ

Para la validez se empleó el juicio de expertos que, según Hernández – Sampieri (2018), la validez de los instrumentos observados en esta investigación se desarrollará por medio del juicio de profesionales docentes expertos.

## 2.5 CONFIABILIDAD

La confiabilidad, según Hernández – Sampieri (2018), es el grado de confianza que un instrumento posee donde se puede observar los resultados obtenidos. En consecuencia, la confiabilidad se aplicará para alcanzar resultados imparciales de la investigación mediante la prueba de alfa de Cronbach con el programa SPSS 26.

## Valorización de fiabilidad por Alfa de Cronbach:

**Tabla 8**

*Análisis de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	36

*Fuente: SPSS V26*

**Interpretación:** El resultado de Alfa de Cronbach es 0.861 por lo cual ubica al instrumento en un nivel elevado de confiabilidad. Asimismo, se puede decir que el instrumento es 86.1% confiable.

## 2.6 PROCEDIMIENTO

Con el fin de alcanzar la información se ha utilizado el siguiente instrumento: El cuestionario de escala de Likert, dónde contaremos con dos cuestionarios, uno para la variable cultura financiera y otro cuestionario para la variable morosidad. La recolección de datos está integrada por un grupo de preguntas proyectadas para obtener la información necesaria y alcanzar los resultados deseados de la investigación. El cuestionario cuenta con 18 preguntas por cada una de las variables. La encuesta se realiza con 384 entrevistados seleccionados aleatoriamente.

Una vez realizada la encuesta se debe procesar para poder someter a el software de

estadística SPSS versión 25 para realizar la inferencia de correlación entre variables que ayudo a mostrar los resultados, también se realizó el análisis descriptivo y el análisis inferencial de dichas variables.

## **2.7 ASPECTOS ÉTICOS**

Se explicó a los entrevistados sobre los criterios de la muestra, así como de su participación en la investigación. Los ciudadanos escogidos aleatoriamente para la investigación sabrán los fines de la investigación y del manejo de la información brindada antes de empezar con la entrevista.

De igual manera, la autenticidad de los resultados encontrados, la confiabilidad de las respuestas brindadas por los ciudadanos de Comas.

## RESULTADOS

### 3.1 RESULTADOS DESCRIPTIVO

**Tabla 9**

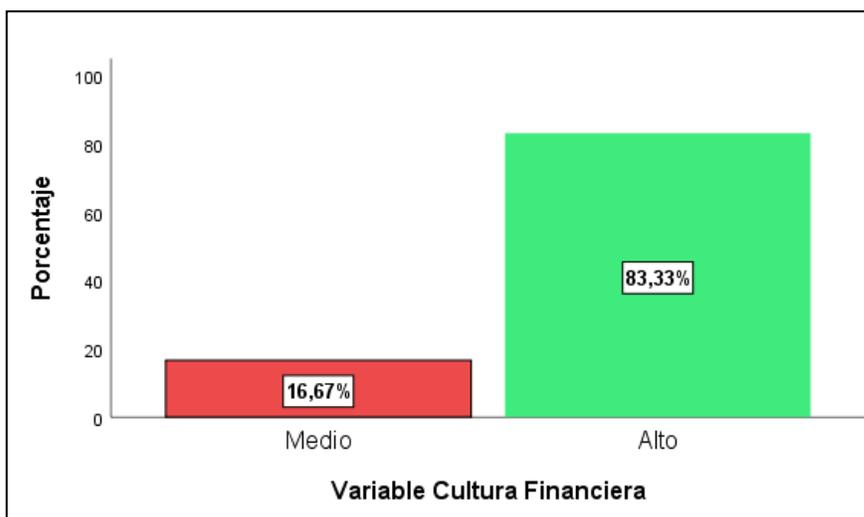
*Niveles de frecuencias y porcentaje de la variable cultura financiera*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	64	16,7	16,7	16,7
	Alto	320	83,3	83,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V26

**Gráfico 1**

*Niveles de frecuencias y porcentaje de la variable cultura financiera*



Fuente: SPSS V2

Interpretación:

El 83.33% de los encuestados expresa un nivel alto de implicancia y 16.67% a un nivel medio de implicancia sobre la cultura financiera a partir de la encuesta realizada a 384 ciudadanos del distrito de Comas.

**Tabla 10**

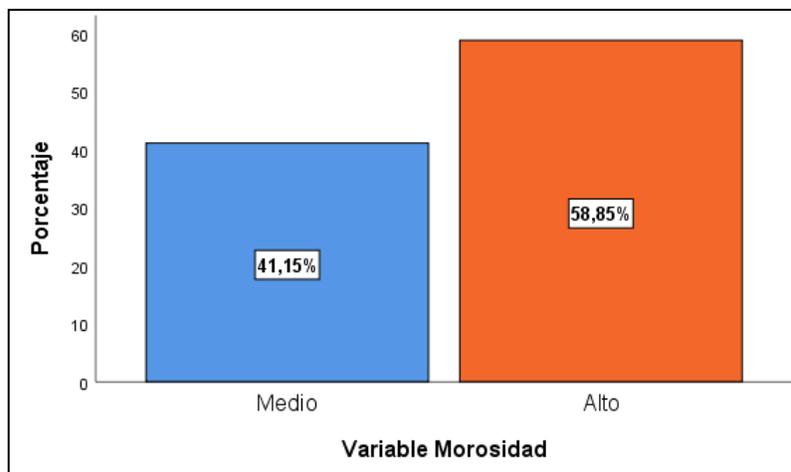
*Niveles de frecuencias y porcentaje de la variable morosidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	158	41,1	41,1	41,1
	Alto	226	58,9	58,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V26

**Gráfico 2**

*Niveles de frecuencias y porcentaje de la variable morosidad*



Fuente: SPSS V26

Interpretación:

El 58.85% de los encuestados expresa un nivel alto de implicancia y 41.15% a un nivel medio de implicancia sobre la morosidad a partir de la encuesta realizada a 384 ciudadanos del distrito de Comas.

**Tabla 11**

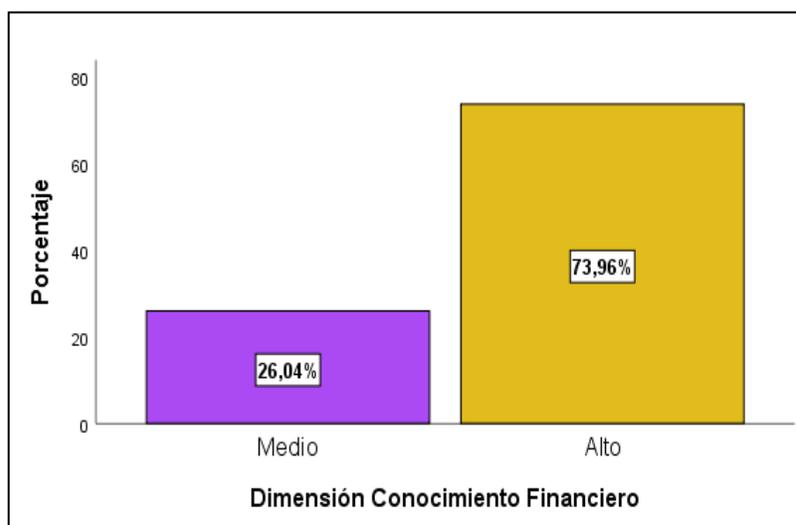
*Niveles de frecuencias y porcentaje de la dimensión conocimiento financiero*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	100	26,0	26,0	26,0
	Alto	284	74,0	74,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V26

**Gráfico 3**

*Niveles de frecuencias y porcentaje de la dimensión conocimiento financiero*



Fuente: SPSS V26

Interpretación:

El 73.96% de los encuestados expresa un nivel alto de implicancia y 26.04% a un nivel medio de implicancia sobre el conocimiento Financiero a partir de la encuesta realizada sobre Cultura Financiera a 384 ciudadanos del distrito de Comas.

**Tabla 12**

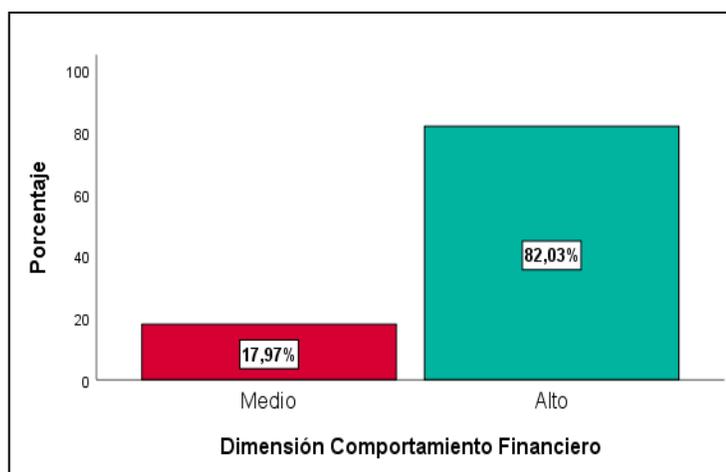
*Niveles de frecuencias y porcentaje de la dimensión comportamiento financiero*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	69	18,0	18,0	18,0
	Alto	315	82,0	82,0	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V26

**Gráfico 4**

*Niveles de frecuencias y porcentaje de la dimensión comportamiento financiero*



Fuente: SPSS V26

Interpretación:

El 82.03% de los encuestados expresa un nivel alto de implicancia y 17.97% a un nivel medio de implicancia sobre el comportamiento Financiero a partir de la encuesta realizada sobre Cultura Financiera a 384 ciudadanos del distrito de Comas.

**Tabla 13**

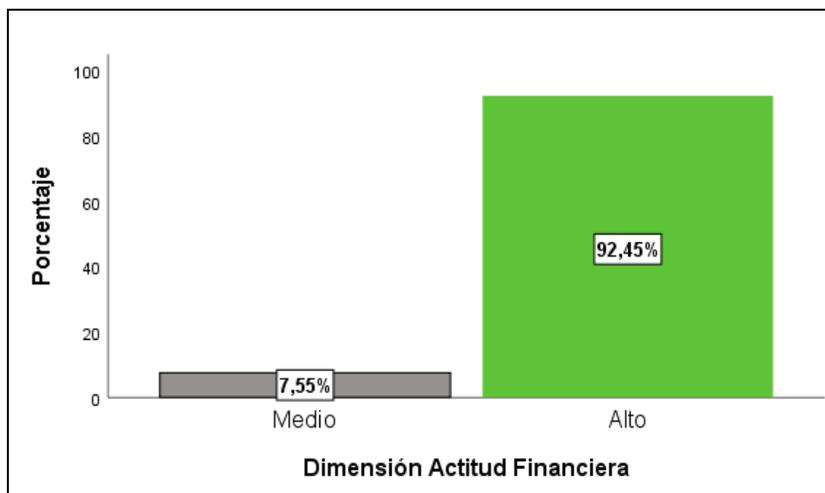
*Niveles de frecuencias y porcentaje de la dimensión actitud financiera*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	29	7,6	7,6	7,6
	Alto	355	92,4	92,4	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V26

**Gráfico 5**

*Niveles de frecuencias y porcentaje de la dimensión actitud financiera*



Fuente: SPSS V26

Interpretación:

El 92.45% de los encuestados expresa un nivel alto de implicancia y el 7.55% un nivel medio de implicancia en la actitud financiera a partir de la encuesta realizada sobre la cultura financiera a 384 ciudadanos del distrito de Comas.

**Tabla 14**

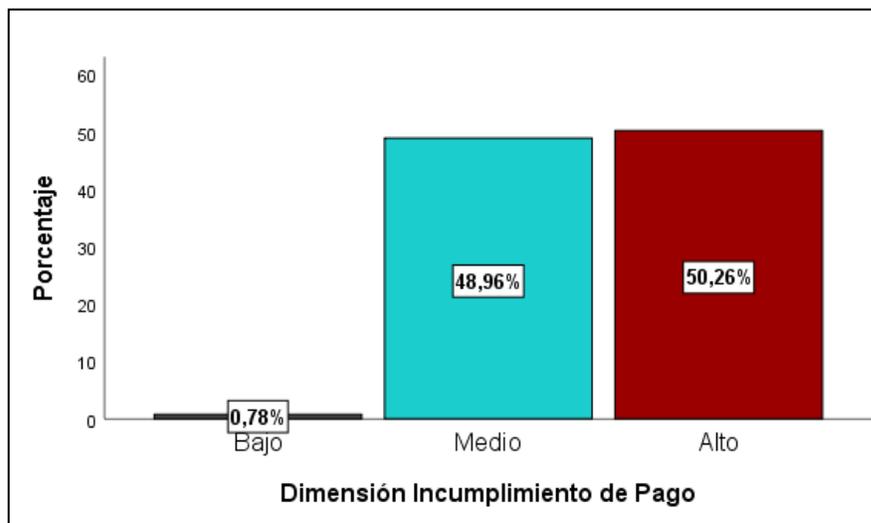
*Niveles de Frecuencias y Porcentaje de la Dimensión Incumplimiento de Pago*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	,8	,8	,8
	Medio	188	49,0	49,0	49,7
	Alto	193	50,3	50,3	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V26

**Gráfico 6**

*Niveles de frecuencias y porcentaje de la dimensión incumplimiento de pago*



Fuente: SPSS V26

Interpretación:

El 50.26% de los encuestados expresa un nivel alto de implicancia, el 48.96% un nivel medio de implicancia y el 0.78% un nivel bajo en el incumplimiento de pago a partir de la encuesta realizada sobre la morosidad a 384 ciudadanos del distrito de Comas.

**Tabla 15**

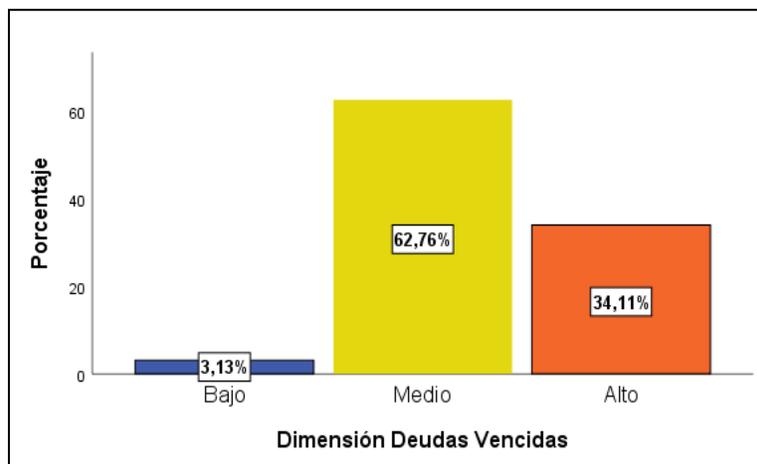
*Niveles de frecuencias y porcentaje de la dimensión cartera vencida*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	3,1	3,1	3,1
	Medio	241	62,8	62,8	65,9
	Alto	131	34,1	34,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: SPSS V26

**Gráfico 7**

*Niveles de frecuencias y porcentaje de la dimensión cartera vencida*



Fuente: SPSS V26

Interpretación:

El 34.11% de los encuestados expresa un nivel alto de implicancia, el 62.76% un nivel medio de implicancia y el 3.13% un nivel bajo en la cartera vencida a partir de la encuesta realizada sobre la morosidad a 384 ciudadanos del distrito de Comas.

### 3.2. RESULTADOS INFERENCIALES

#### Hipótesis General

**H<sub>0</sub>.** La cultura financiera no influye significativamente en la morosidad en el uso de las tarjetas de crédito en Distrito de Comas, 2020.

**H<sub>1</sub>.** La cultura financiera influye significativamente en la morosidad en el uso de las tarjetas de crédito en Distrito de Comas, 2020.

**Tabla 16**

*Correlación entre la variable cultura financiera y la variable morosidad*

			Cultura Financiera	Morosidad
Rho de Spearman	Variable Cultura Financiera	Coefficiente de correlación	1,000	,778**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
		Coefficiente de correlación	,778**	1,000

Variable	Sig. (bilateral)	,000	.
Morosidad	N	384	384

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V26

#### Interpretación:

Dado que en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $p=001$ , se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, la cultura financiera tiene implicancia significativa en la morosidad en tarjetas de crédito de los ciudadanos del distrito de Comas en el año 2020, la correlación es directa y buena ( $Rho=0,778$ ).

#### Hipótesis Especifica 1

$H_0$ . La cultura financiera no influye significativamente en el incumplimiento de pago en el uso de tarjetas de crédito en Comas, 2020.

$H_i$ . La cultura financiera influye significativamente en el incumplimiento de pago en el uso de tarjetas de crédito en Comas, 2020.

**Tabla 17**

*Correlación entre la variable cultura financiera y la dimensión incumplimiento de pago*

			Cultura Financiera	Incumplimiento de Pago
Rho de Spearman	Variable	Coeficiente de correlación	1,000	,762**
	Cultura Financiera	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
Dimensión Incumplimiento de Pago	Variable	Coeficiente de correlación	,762**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V26

#### Interpretación:

Dado que en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $p=0,001$ , se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, implica decir que existe correlación entre la dimensión incumplimiento de pago y una efectiva cultura financiera en tarjetas de crédito de los ciudadanos del distrito de Comas en el año 2020, siendo la correlación directa y buena ( $Rho=0,762$ ).

## Hipótesis Especifica 2

H<sub>0</sub>. La cultura financiera no influye significativamente en la cartera vencida en el uso de tarjetas de crédito en Comas, 2020.

H<sub>1</sub>. La cultura financiera influye significativamente en la cartera vencida en el uso de tarjetas de crédito en Comas, 2020.

**Tabla 18**

*Correlación entre la variable cultura financiera y la dimensión cartera vencida*

			Cultura Financiera	Cartera vencida
Rho de Spearman	Variables Cultura Financiera	Coefficiente de correlación	1,000	,842**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Dimensión Cartera vencida	Coefficiente de correlación	,842**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS V26

Interpretación:

Dado que en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $p=0,001$ , se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, implica decir que existe correlación entre la dimensión cartera vencida y una efectiva cultura financiera en tarjetas de crédito de los ciudadanos del distrito de Comas en el año 2020, siendo la correlación directa y buena ( $Rho=0,842$ ).

## DISCUSIONES Y CONCLUSIONES

### 4.1 DISCUSIONES

Según la hipótesis general de la investigación buscamos la afirmación de implicancia correlacional de la variable 1: Cultura Financiera sobre la variable 2: Morosidad.

Observamos que Dado que en la prueba (tabla 15) el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $p= 0,001$  se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, la cultura financiera tiene implicancia significativa en la morosidad en tarjetas de crédito de los ciudadanos del distrito de Comas en el año 2020, la correlación es directa y alta ( $Rho=0,778$ ). Se concluye que, si existe relación entre las variables cultura financiera y morosidad, de los ciudadanos, ya que existe se encuentra un bajo índice de cultura financiera y un alto nivel de endeudamiento entre los encuestados. Comprobando la propuesta de Callisaya (2018), donde su trabajo de investigación fue determinar las características de la educación de la inteligencia financiera como contribución a la mejora de la administración económica y personal de universitarios para así evitar futuras moras, penalidades, etc; en el sistema financiero.

Según la hipótesis específica 1 de la investigación, buscamos la afirmación de incidencia correlacional entre la cultura financiera y el incumplimiento de pago. Se puede determinar que dado en la prueba (tabla 16) el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza

$p=0,001$ , se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, implica decir que existe correlación entre la dimensión incumplimiento de pago y una efectiva cultura financiera en tarjetas de crédito de los ciudadanos del distrito de Comas en el año 2020, siendo la correlación directa y alta ( $Rho=0,762$ ). Se concluye la afirmación entre la cultura financiera y el incumplimiento de pago ya que los ciudadanos no suelen interesarse en los conceptos y productos financieros (comisiones, intereses, seguro desgravamen, etc.). Reafirmando con la investigación de Chero & Paredes (2016) donde su trabajo de investigación como principal objetivo fue colocar tácticas crediticias para disminuir el índice de morosidad del Banco Azteca de Chepén, donde los autores identificaron el nivel educativo como eje principal, donde un mayor nivel educativo existe un mayor conocimiento sobre finanzas personales, incumplimiento de pagos, etc.

Según la hipótesis específica 2 de la investigación buscamos la afirmación de incidencia correlacional entre la cultura financiera y cartera vencida. Se puede determinar que Dado en la prueba (tabla 17) el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $p=0,001$ , se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, implica decir que existe correlación entre la dimensión cartera vencida y una efectiva cultura financiera en tarjetas de crédito de los ciudadanos del distrito de Comas en el año 2020, siendo la correlación directa y buena ( $Rho=0,842$ ). Se concluye que si existe relación entre las dimensiones ya que hay carencia de conocimientos financieros hace que los ciudadanos no sean capaces de ver la morosidad. Corroborando con la propuesta de Cabrera & De Souza Vela, (2017) donde su trabajo de investigación fue establecer cómo se relaciona la cultura financiera con la capacidad de

ahorro de los clientes en Caja Piura del distrito de Manantay- Pucallpa, donde los ahorros son muy importantes ya que, bajo cualquiera emergencia, cubre sus pagos financieros y evita a pasar a Infocorp,, ya que si existe un bajo índice de cultura financiera y un alto nivel de endeudamiento entre los encuestados, se relaciona a más porcentaje de ciudadanos que vaya a una cartera vencida.

## 4.2 CONCLUSIONES

### **Primera conclusión**

Se concluyó que el impacto de la cultura financiera en los ciudadanos del Distrito de Comas en Lima se relacionó con la morosidad de tarjetas de crédito ya que es significativa y alta; porque a mayor cultura financiera menor fue la morosidad de las tarjetas de crédito, así como en la prueba el valor  $p=0,000$  y este es menor que el nivel de confianza  $\alpha=0,001$ , y se ha concluido rechazar la hipótesis nula ( $Rho=0,778$ ).

### **Segunda conclusión**

Se concluyó que el impacto de la cultura financiera en los ciudadanos del Distrito de Comas en Lima se relacionó con el incumplimiento de pago ya que es significativa y alta; porque a mayor cultura financiera menor fue menor incumplimiento de pago de las tarjetas de crédito, así como en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $\alpha=0,001$ , y se ha concluido rechazar la hipótesis nula ( $Rho=0,762$ ).

### **Tercera conclusión**

Se concluyó que el impacto de la cultura financiera en los ciudadanos del Distrito de Comas en Lima se relacionó con la cartera vencida ya que es significativa y alta ( $Rho=0,798$ ); porque a menor cultura financiera fue mayor las moras vencidas, así como en la prueba el valor  $p=0,000$  es menor que el nivel de confianza  $\alpha =0,001$ , y se ha concluido rechazar la hipótesis nula ( $Rho=0,842$ ).

## REFERENCIAS

- Aro, E. O. (2018). *La cultura financiera y la gestión de procesos de negocios en los microempresarios de los centros comerciales de Tacna, 2017*. (Tesis de Maestro en Administración y Dirección de Empresas) Universidad Privada De Tacna. Tacna – Perú.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2020). *Liquidez y crédito: marzo 2020*. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Notas-Estudios/2020/nota-de-estudios-29-2020.pdf>
- Brachfield, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagados*. Barcelona: <https://books.google.com.pe/books?id=CU1CCwAAQBAJ&pg=PT19&dq=el+ultimo+pais+libro+de+brachfield&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjUqOeQ54fiAhURw1kKHb5BAH8Q6AEIKDAA#v=onepage&q=morosidad&f=false>
- Brachfield, J. (2015). *Gestión del crédito y cobro*. Barcelona: Profit. <https://books.google.com.pe/books?id=TRF0kJL8PUEC&printsec=frontcover&dq=53=politic+para+otorgar+creditos+segun+brachfield&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwigtvbB1IbfAhURY1kKHTB1AAUQ6AEIMTAB#v=onepage&q&f=false>
- Brachfield, P. (2017). *Guía práctica para el recobro de deudas*. Madrid, España: FC EDITORIAL – Fundación Confemetal.

Briano, Quevedo & Castañón (2016). *Un análisis de la percepción de la cultura financiera en alumnos y egresados de la facultad de contaduría y administración de la UASLP.*

Recuperado de:

<http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xxi/docs/7.01.pdf>

Cabrera, M. & De Souza Vela, H. (2017). *Realidad de la Cultura Financiera y la Capacidad de Ahorro de los clientes de la Caja Piura del Distrito de Manantay- Pucallpa-*

2016. Recuperado de:

<http://repositorio.upp.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UPP/86/TESIS%20Karem%20Cabrera%20y%20Herik%20De%20%20Souza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Callisaya, C. (2018). *Educación de la inteligencia Financiera para mejorar la Administración económica personal.* Bolivia- La Paz.

Castro, P. y Amoros. (2015). *Influencia de la cultura financiera en los clientes del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Chiclayo, en el uso de tarjetas de crédito, en el periodo enero–julio del 2013.* Informe de pregrado: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.

Chero, K. B & Paredes, M. E (2016). *Estrategias crediticias para disminuir el índice de morosidad en el banco azteca, Chepén 2015.*

Cochancela, S. E. (2017). *Diseño de un Modelo de Cultura Financiera para los Socios del Mercado “Gran Colombia” de la Ciudad de Loja*. (Tesis de Ingeniero en Banca de Finanzas). Universidad Nacional de Loja. Loja Ecuador.

Edy. M.V. (2016). *Estrategias en la administración del riesgo de los prestamos multired para disminuir la morosidad en el Banco de la Nación – Huancayo*.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). (2020). *Educación financiera, una asignatura pendiente en España*.

[https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/10/05/opinion/1601896342\\_943154.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2020/10/05/opinion/1601896342_943154.html)

Eyzaguirre, W. (2016). *Cultura y Educación Financiera*.  
<https://gestion.pe/blog/culturafinanciera/2016/10/cultura-y-educacion-financiera.html/>

Escobedo, L. (2016). *La estructura financiera óptima bajo un enfoque de ciencia, tecnología y sociedad*.

Fernandez, C. &. (2016). *Cultura financiera*.

Garay, G. (2016). *Índice de alfabetismo financiero, la cultura y la educación financiera*.

Hernández-Sampieri, R (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: MCGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

Ibañez, J. (2015). *Como se realiza una investigación mediante grupos de discusión*. In El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación (pp. 418-434).

Ligue, R. (2018). *Análisis de la morosidad de créditos convenio de la caja rural de ahorro y crédito los andes s. a. y créditos consumo ofertados por instituciones microfinancieras que operan en la región de puno periodo: 2013 - 2015*.

Maslow, A (1943). *Teoría sobre la motivación humana*.

Martínez (2016). *Modelo de Gestión Financiera basado en la optimización de las necesidades operativas de fondos: el caso de las empresas en España*. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40638/1/T38190.pdf>

Mendoza, J (2020). *Factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito huancayo en el distrito de Padre Abad Aguaytía, departamento de Ucayali*. Recuperado de:  
[http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1678/TS\\_JJMA\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1678/TS_JJMA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Moreno, E; García, A; Gutiérrez, L (2017). *Nivel de educación financiera en escenarios de educación superior. Un estudio empírico con estudiantes del área económico-administrativa*. Recuperado de:  
<http://www.redalyc.org/pdf/2991/299151245009.pdf>

Mori, J. (2020). Equifax: *Claves para decidir aumentar la línea de crédito o no.*

<https://amcham.org.pe/news/equifax-claves-para-decidir-aumentar-la-linea-de-credito-o->

[no/#:~:text=Una%20referencia%20saludable%20sobre%20decisiones,y%20de%20caer%20en%20morosidad.](https://amcham.org.pe/news/equifax-claves-para-decidir-aumentar-la-linea-de-credito-o-no/#:~:text=Una%20referencia%20saludable%20sobre%20decisiones,y%20de%20caer%20en%20morosidad.)

National Foundation for Credit Counseling (NFCC). (2020).

<https://www.nfcc.org/resources/client-impact-and-research/2020-consumer-financial-literacy-survey/>

Pedrosa, S (2015). *Tesorería*. Economipedia.com

Peñaloza, L. (2016). *La cultura financiera y su efecto en la toma de decisiones en los empresarios*. (Tesis de La Especialidad En Finanzas). Instituto Politécnico Nacional. México.

Quispe, D. (2017). *La educación financiera y su influencia en la morosidad en Cmac Piura agencia Lima en el 2017.*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3318/Quispe\\_PDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3318/Quispe_PDC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Raccanello, K., & Guzmán, E. H. (2014). Educación e inclusión financiera: Revista Latinoamericana de Estudios Educativos. México.

<https://www.redalyc.org/pdf/270/27031268005.pdf>

Ramírez, C & Robles, M. (2016). *La Morosidad y su Incidencia en la Rentabilidad de la Agencia Laredo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo, Distrito de Laredo, Años 2014-2015.*

Superintendencia de Banca y Seguros. (2018). *Programa de asesoría a docentes sobre el rol y funcionamiento del sistema financiero, de seguros, AFP y unidades de inteligencia financiera.*

<https://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacionfinancierapdf/Guia%20del%20docente%202017.pdf>

Valdivia, Y (2017). *La morosidad y la rentabilidad en la financiera confianza, Puerto Maldonado.* Recuperado de:

[http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1897/1/Yurico\\_Tesis\\_bachiller\\_2017.pdf](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/1897/1/Yurico_Tesis_bachiller_2017.pdf)

Vidal, S. A (2017). *La Morosidad y la Rentabilidad de los bancos en Chile.* Recuperado de:

<https://repositorio.usm.cl/bitstream/handle/11673/23660/3560900257366UTFSM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### ANEXO 01

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es el impacto de la cultura financiera frente a la morosidad del uso de tarjetas de crédito en Comas, 2020?</p> <p><b>Problema Específico:</b> ¿Cuál es el impacto de la cultura financiera frente al incumplimiento de pago en el uso de tarjetas de crédito en Comas, 2020?</p> <p>¿Cuál es el impacto de la cultura financiera frente a la cartera vencida en el uso de tarjetas de crédito en Comas, 2020?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Conocer el impacto de la cultura financiera en la morosidad de tarjetas de crédito en Comas, 2020.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Conocer el impacto de la cultura financiera frente al incumplimiento de pago en el uso de tarjetas de crédito en Comas, 2020 Conocer el impacto de la cultura financiera frente a la cartera vencida en el uso de tarjetas de crédito en Comas, 2020</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> La cultura financiera influye significativamente en la morosidad en el uso de las tarjetas de crédito en Distrito de Comas, 2020.</p> <p><b>Hipótesis Específico:</b> La cultura financiera influye significativamente en el incumplimiento de pago en el uso de tarjetas de crédito en Comas, 2020 La cultura financiera influye significativamente en la cartera vencida en el uso de tarjetas de crédito en Comas, 2020</p>	<p>Enfoque: Cuantitativa Alcance: Descriptivo Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de Likert</p> <p>Variables Variable 1: Cultura financiera Variable 2: Morosidad</p>

**ANEXO 02**  
**OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	MEDICIÓN
Variable 1 Cultura Financiera	Conjunto de conocimientos actitudes, habilidades, en donde se puede tomar decisiones financieras acertadas y así lograr bienestar económico de uno mismo	Se realizará un análisis, se busca información en diversos medios como tesis, revistas, etc. Se realizó entrevistas para recolectar información.	Conceptual Conocimiento Financiero Comportamiento Financiero Actitud Financiera	Inversión Ahorro Presupuesto Personal	Ordinal Ordinal Ordinal
Variable 2 Morosidad	Lentitud, demora en el cumplimiento de un deber u obligación en el ámbito financiero se conoce como morosidad, la persona que demora repetidas veces el pago de las obligaciones e incumple todo tipo de contratos y deberes.	Se realizará un análisis, se busca información en diversos medios como tesis, revistas, etc. Se realizó entrevistas para recolectar información.	Operativo Incumplimiento de pago Cartera vencida	Seguimiento de Gestión de Cobranzas Reporte de Moras Vencidas	Ordinal Ordinal

**ANEXO 03**  
**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE DATOS**

**ENCUESTA SOBRE CULTURA FINANCIERA Y EL IMPACTO DE MOROSIDAD DE LAS TARJETAS DE CREDITO EN EL DISTRITO DE COMAS DEL 2020.**

**INSTRUCCIONES:**

Lea usted atentamente y conteste marcando “X” debajo del número que usted considere, Siendo la definición de estos la siguiente:

- (1) Nunca
- (2) Casi Nunca
- (3) A veces
- (4) Casi Siempre
- (5) Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Hay desconocimiento en el distrito de Comas sobre la cultura financiera?					
2	¿Tiene desconocimiento sobre la tasa de interés que maneja su tarjeta de crédito?					
3	¿Al adquirir una tarjeta de crédito no le informan sobre las tasas de interés y penalidades?					
4	¿Desconoce sobre el significado de la TEA?					
5	¿Desconoce el significado de la TCEA?					
6	Consideras que el tener conocimientos y habilidades financieras, podrás darte bienestar, seguridad y una buena calidad de vida					
7	¿Considera que usted no tiene una cultura de ahorro?					
8	¿El medio de pago que utiliza con frecuencia son las tarjetas de crédito?					
9	¿Consideras que la mayoría de las personas toma decisiones financieras de manera irracional?					
10	¿Tienes cuenta de ahorros en alguna entidad financiera?					
11	¿Consideras cultura financiera distribuir bien tu dinero?					
12	¿Tiene desconocimiento respecto a las tarjetas de crédito con mayor costo de comisión y tasa de interés?					

13 ¿Considera que le falta dinero al finalizar quincena o el mes?

---

14 ¿Con cuánta frecuencia sus gastos son mayores que sus ingresos?

---

15 ¿Considera que es importante contar con un fondo de emergencia?

---

16 ¿Consideras cultura financiera entender conceptos básicos de finanzas personales?

---

17 ¿Desconoce sobre las ventajas y desventajas de usar tarjeta de crédito?

---

18 ¿Conoce la consecuencia de no pagar a tiempo la tarjeta de crédito?

---

**ANEXO 04**  
**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DE DATOS**

Encuesta sobre Cultura Financiera y el Impacto de Morosidad de las tarjetas de Crédito en el distrito de Comas Del 2020.

**INSTRUCCIONES:**

Lea usted atentamente y conteste marcando “X” debajo del número que usted considere, Siendo la definición de estos la siguiente:

- (1) Nunca
- (2) Casi Nunca
- (3) A veces
- (4) Casi siempre
- (5) Siempre

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
1	¿Desconoce la clasificación de los niveles de morosidad?					
2	¿Considera importante saber los niveles de morosidad según Infocorp?					
3	¿Le cobraron intereses moratorios por no cumplir con el pago de su crédito?					
4	¿Desconoce qué es una central de riesgo?					
5	¿Desconoce después de cuánto tiempo de atraso en sus pagos figura en una central de riesgo?					
6	¿Desconoce que si solo paga el mínimo de la tarjeta de crédito al siguiente mes le cobran intereses?					
7	¿Tiene desconocimiento sobre el significado de la deuda castigada?					
8	¿Desconoce sobre las consecuencias de contar con una deuda castigada?					
9	Que tan cierto es para usted esta frase: que no podrá sacar créditos en el sistema financiero por pagar sus deudas					
10	¿Considera que la morosidad es causada por falta de información hacia el cliente?					
11	¿No conoce cómo influye la morosidad en el sistema de Infocorp?					

- 12 ¿Cómo cliente cumple puntualmente con sus pagos mensuales?
- 
- 13 ¿Con cuánta frecuencia se atrasa en sus pagos?
- 
- 14 ¿Para tener una tarjeta de crédito usted no evalúa la capacidad de pago?
- 
- 15 ¿Tiene desconocimiento sobre la penalidad de incumplimiento de pago que maneja las tarjetas de crédito?
- 
- 16 ¿Tiene desconocimiento sobre la penalidad de incumplimiento de pago que manejan las entidades financieras?
- 
- 17 ¿Dejo de pagar sus tarjetas de crédito por crisis económica?
- 
- 18 Con respecto a sus días de pago de tarjeta crédito lo realiza después de la fecha de vencimiento
-



## FICHA DE JUICIO DE EXPERTOS

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del Experto	Cargo e Institución	Nombre del Instrumento	Autor del Instrumento
Robles Fabián, Daniel Amadeo	Docente UPN	Cuestionario	Fiorella Fernanda, Galarza Pomaleque Jocelin Dayana, Vargas Polo
<b>Título o Grado de Estudio: Licenciado en Administración - Magister en Educación</b>			

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Coloque el porcentaje, según intervalo

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20				Regular 21-40				Buena 41-60				Muy Buena 61-80				Excelente 81-100				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1.- CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																		X			
2.- OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				X	
3.- ACTUALIDAD	Está acorde a los aportes recientes en la disciplina de estudio																				X	
4.- ORGANIZACIÓN	Hay una organización lógica																				X	
5.- SUFICIENCIA	Comprende las dimensiones de la investigación en cantidad y calidad																					X
6.- INTENCIONALIDAD	Es adecuado para valorar la variable seleccionada																				X	
7.- CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos																		X			
8.- COHERENCIA	Hay relación entre indicadores, dimensiones e índices																				X	
9.- METODOLOGÍA	El instrumento se relaciona con el método planteado en el proyecto																				X	
10.- APLICABILIDAD	El instrumento es de fácil aplicación																					X
<b>PROMEDIO</b>																			89%			

Procede su aplicación

OPINIÓN DE  
APLICABILIDAD:

Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan

No procede su aplicación

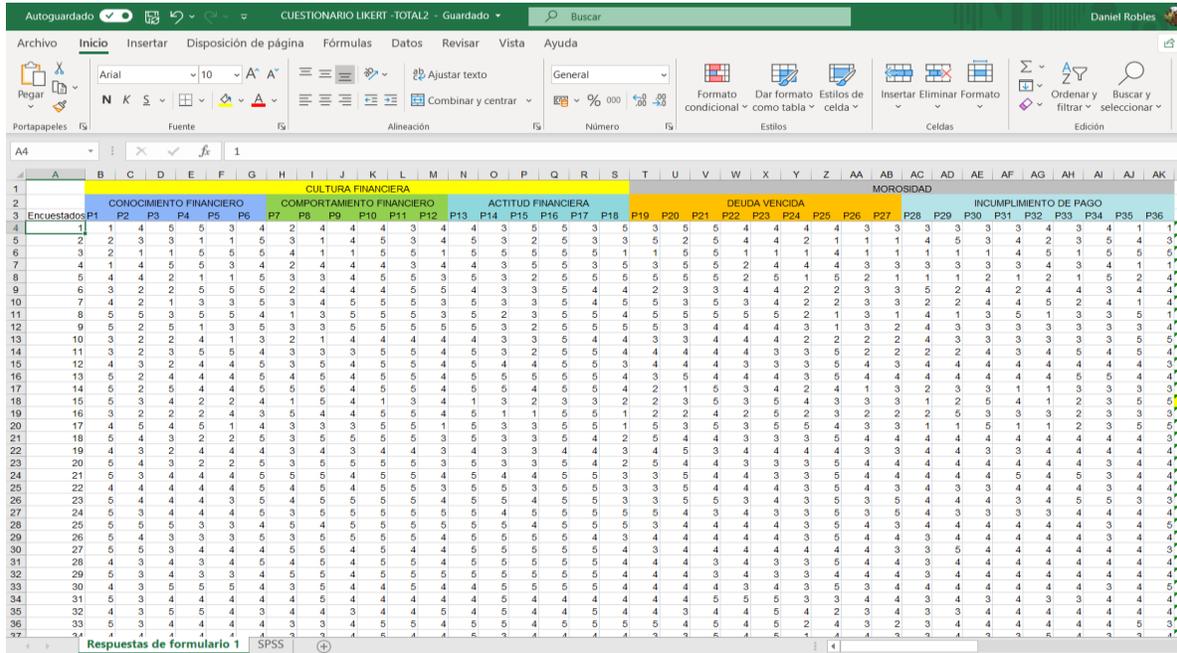
X

Los Olivos 01 de Julio 2021	20724956		945070077
<b>Lugar y Fecha</b>	<b>DNI</b>	<b>Firma del Experto</b>	<b>Teléfono</b>

**Observaciones:** .....

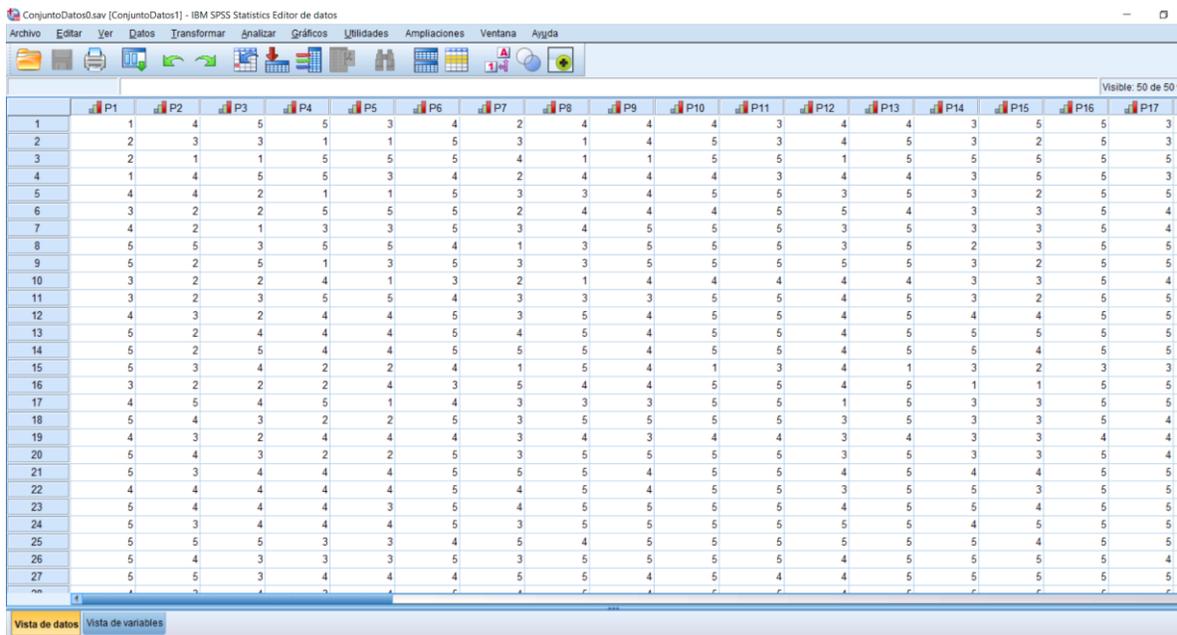


ANEXO 06  
BASE DE DATOS SPSS



The screenshot shows an Excel spreadsheet with the following structure:

- Row 1:** Column headers for 'CULTURA FINANCIERA' (P1-P6), 'MOROSIDAD' (P7-P17), and 'INCUMPLIMIENTO DE PAGO' (P18-P36).
- Row 2:** Sub-headers for 'CONOCIMIENTO FINANCIERO' (P1-P6), 'COMPORTAMIENTO FINANCIERO' (P7-P12), 'ACTITUD FINANCIERA' (P13-P17), 'DEUDA VENCIDA' (P18-P27), and 'INCUMPLIMIENTO DE PAGO' (P28-P36).
- Row 3:** 'Encuestados' (P1) and individual data points for each variable (P2-P36).
- Rows 4-37:** 34 rows of individual survey responses, each starting with an 'Encuestado' ID in column P1.



The screenshot shows the IBM SPSS Statistics Editor de datos interface with the following structure:

- Row 1:** Variable names P1 through P17.
- Rows 2-27:** 26 rows of data points corresponding to the survey responses.
- Row 28:** A row of empty cells, likely representing a missing or unrecorded response.

