



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**EDUCACIÓN FINANCIERA Y EL ENDEUDAMIENTO CON LAS
TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO,
PERÍODO 2015-2020.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

Autor:

Nayeli Andrea Andrade Armas

Tutor:

Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrío

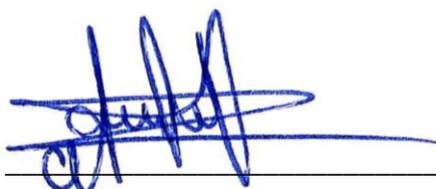
Riobamba, Ecuador. 2023

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, Nayeli Andrea Andrade Armas, con cédula de ciudadanía 2200152821, autora del trabajo de investigación titulado: **EDUCACIÓN FINANCIERA Y EL ENDEUDAMIENTO CON LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2015-2020**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos.

En Riobamba, 6 de noviembre de 2023.



Nayeli Andrea Andrade Armas

C.I: 2200152821

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, **Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrío** catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **EDUCACIÓN FINANCIERA Y EL ENDEUDAMIENTO CON LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2015-2020**, bajo la autoría de **Nayeli Andrea Andrade Armas**; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 06 días del mes de noviembre de 2023.



Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrío

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación **EDUCACIÓN FINANCIERA Y EL ENDEUDAMIENTO CON LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2015-2020** presentado por Nayeli Andrea Andrade Armas, con cédula de identidad número 2200152821, bajo la tutoría de Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrío; certificamos que recomendamos la **APROBACIÓN** de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba los 13 días del mes de noviembre de 2023.

Presidente del Tribunal de Grado
Msc. Iván Arias

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ivan Arias', written over a horizontal line.

Miembro del Tribunal de Grado
Msc. Eduardo Dávalos

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Eduardo Dávalos', written over a horizontal line.

Miembro del Tribunal de Grado
Msc. Lorena López

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Lorena Lopez', written over a horizontal line.



CERTIFICACIÓN

Que, **ANDRADE ARMAS NAYELI ANDREA** con CC: 2200152821, estudiante de la Carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**, Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**EDUCACIÓN FINANCIERA Y EL ENDEUDAMIENTO CON LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, PERÍODO 2015-2020**", cumple con el **10%**, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio **URKUND**, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 25 de octubre de 2023



Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrío
TUTOR (A)

DEDICATORIA

Con profundo amor y gratitud, deseo dedicar esta tesis a las personas que han sido fundamentales en mi camino hacia el logro de este sueño.

En primer lugar, a mi mayor inspiración que viene de mi mejor amiga, la brillante mujer de quien recibí el nombre y la vida Patricia Armas mi madre, quien siempre me aseguro de que podría lograr lo que yo quisiera o ser quien yo quisiera a mi gusto, por creer en mí y por su incansable esfuerzo y ser mi guía durante estos maravillosos 22 años.

A mi querida hermana, Blanca Andrade, por ser mi confidente y mi apoyo inquebrantable, sus palabras de aliento y su oído atento en los momentos de duda han sido fundamentales para llegar hasta aquí.

A mi adorada sobrina Skarleth quien llevo a darle luz a mis días oscuros y cambio mi forma de pensar, actuar y sentir, su presencia en mi vida ha sido una lección diaria de amor y perseverancia, a quien prometo guiar y ser un ejemplo a seguir para que se convierta en una fuerza positiva en la sociedad.

A mi amado abuelito Alejandro, aunque ya no está físicamente, su legado sigue vivo en mí, siempre me alentaba en mi camino académico y eso me impulsó a seguir adelante; además de su amor incondicional y sus sabios consejos que permanecen en mi corazón.

A mi novio, Kevin Castañeda, quien ha sido mi compañero en toda esta aventura y mi mayor motivación desde el comienzo de mi trayectoria universitaria; además, ha estado a mi lado, alentándome y recordándome que puedo lograrlo, su confianza en mí me ha dado la fuerza para seguir adelante incluso en los momentos de duda.

A toda mi familia, cuyo amor y apoyo incondicional han sido el cimiento sobre el cual he construido mis sueños, sin su confianza y aliento, este logro no sería posible.

Nayeli Andrea Andrade Armas

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, fuente de toda inspiración y fortaleza, por guiarme y acompañarme en cada paso de este recorrido académico y personal, su amor incondicional me ha dado la fuerza para superar obstáculos y alcanzar mis sueños.

A mi madre, un pilar fundamental en mi vida, agradezco infinitamente por su incansable esfuerzo y dedicación, por ser madre y padre para mí cuando más lo necesité, sacrificando sus propios sueños para asegurarse de que yo cumpla los míos, su amor incondicional y apoyo inquebrantable han sido la base de mi crecimiento y éxito.

A Don Luis, la pareja de mi madre, a quien agradezco de corazón por cuidarla y por su apoyo incondicional durante todo este proceso, su paciencia, compromiso y generosidad han sido un regalo invaluable en mi vida, agradezco especialmente su incansable apoyo en cada viaje desde mi ciudad hasta la universidad, facilitando mi formación académica.

A mi hermana y sobrina, quienes han sido mi motivación en los momentos difíciles, gracias por estar siempre ahí para levantarme cuando sentía que no podía más, su aliento y cariño me impulsaron a seguir adelante con determinación.

A mi querida abuelita Blanca y a mis tíos Elizabeth, Manuel, Marco, Evelin, Marcelo y Gladys, quiero agradecerles por su apoyo moral y su constante motivación, su confianza depositada en mí ha sido un gran estímulo para seguir adelante y superar cualquier obstáculo.

A mis queridos amigos, Giuliana, Karla, Katherin, Karol y Kevin, quienes se convirtieron en mi familia universitaria, les estoy eternamente agradecida, juntos formamos un grupo inseparable, caracterizado por nuestro compromiso y cariño mutuo. Siempre recordaré los momentos compartidos y el apoyo incondicional que nos brindamos; sin duda, ustedes son los mejores compañeros de curso que alguien podría desear.

A mi apreciada docente y tutora, Mgs. Mariana Isabel Puente Riofrío, agradezco su invaluable guía y apoyo incondicional durante toda mi carrera universitaria, más que una docente, se ha convertido en una segunda madre para mí, brindándome orientación y ánimo en cada paso del proceso de aprendizaje.

Y como olvidar a mi adorada "Chispita", mi perrita fiel que me acompañó durante la época virtual de la universidad debido a la pandemia, su presencia amorosa y su compañía siempre me llenaron de alegría y alivio en los momentos de estrés y tensión.

Nayeli Andrea Andrade Armas

ÍNDICE GENERAL

PORTADA	
DECLARATORIA DE AUTORÍA	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
ÍNDICE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I	16
1. INTRODUCCIÓN	16
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1.1 Problematización	17
1.1.2 Justificación	19
1.1.3 Formulación del problema	20
1.2 OBJETIVOS	20
1.2.1 Objetivo General	20
1.2.2 Objetivos Específicos	20
CAPÍTULO II	21
2. MARCO TEÓRICO	21
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	21
2.2 BASES TEÓRICAS	22
2.2.1 Educación Financiera	22
2.2.2 Educación Financiera en el Ecuador	23
2.2.3 Importancia de la Educación Financiera	23
2.2.4 ¿Cómo se mide la educación financiera?	24
2.2.5 Endeudamiento	24
2.2.6 Tarjeta de crédito	25
2.2.7 Endeudamiento con tarjetas de crédito	25
2.2.8 ¿Cómo evaluar el nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito?	25
2.2.9 Definiciones que comprenden la emisión y operación de la tarjeta de crédito	26

CAPÍTULO III	28
3. METODOLOGÍA.....	28
3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	28
3.1.1 Método Deductivo	28
3.1.2 Método Analítico.....	28
3.1.3 Método Estadístico	28
3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN	29
3.2.1 De campo.....	29
3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	29
3.3.1 No experimental de corte transversal	29
3.4 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	29
3.4.1 Enfoque Mixto.....	29
3.5 NIVEL DE INVESTIGACIÓN	30
3.5.1 Descriptivo correlacional.....	30
3.6 POBLACIÓN DE ESTUDIO	30
3.7 TAMAÑO DE MUESTRA	30
3.8 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	31
3.8.1 Determinación de las Técnicas	31
3.8.1.1 Encuesta	31
3.8.1.2 Entrevista.....	31
3.8.1.3 Revisión y Análisis Bibliográfico	31
3.8.2 Determinación de los Instrumentos	32
3.8.2.1 Cuestionario	32
3.8.2.2 Guía de entrevista.....	32
3.8.2.3 Información estadística bibliográfica.....	32
3.9 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO.....	32
3.10 HIPÓTESIS	33
3.11 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS	33
CAPÍTULO IV.....	35
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	35
4.1 EVOLUCIÓN DEL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO DE LOS TITULARES DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, DURANTE EL PERÍODO 2015 - 2020.....	35
4.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS ESTADÍSTICOS.....	37
4.2.1 Variable Independiente: Educación Financiera.....	38
4.2.1.1 Dimensión: Contenidos	38
4.2.1.2 Dimensión: Procesos	42
4.2.1.3 Dimensión: Contexto.....	46
4.2.2 Nivel de Educación Financiera de los tarjetahabientes	50
4.2.3 Variable Dependiente: Endeudamiento con tarjetas de crédito.....	52
4.2.3.1 Dimensión: Factores culturales y sociales	52

4.2.3.2 Dimensión: Nivel de deuda	56
4.2.3.3 Dimensión: Debilidad Financiera.....	59
4.2.4 Nivel de Endeudamiento con tarjetas de crédito	64
4.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS	65
4.3.1 Prueba de Normalidad	65
4.3.2 Coeficiente de correlación	66
4.4 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA	68
CAPÍTULO V	76
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	76
5.1 CONCLUSIONES	76
5.2 RECOMENDACIONES	77
6. BIBLIOGRAFÍA	78
ANEXOS	81

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Número de tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo 2015-2020	30
Tabla 2 Estadísticas de Fiabilidad del Instrumento número de casos procesados.....	33
Tabla 3 Nivel de confiabilidad de la encuesta según prueba piloto	33
Tabla 4 Coeficiente de confiabilidad.....	33
Tabla 5 Saldo total de endeudamiento por tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo	35
Tabla 6 Estadísticos descriptivos.....	37
Tabla 7 Pregunta 1 Conocimiento Financiero	38
Tabla 8 Pregunta 2 Conocimiento Financiero	39
Tabla 9 Pregunta 3 Conocimiento Financiero	40
Tabla 10 Pregunta 4 Productos Financieros	41
Tabla 11 Pregunta 5 Productos Financieros	42
Tabla 12 Pregunta 6 Información Financiera	43
Tabla 13 Pregunta 7 Información Financiera	44
Tabla 14 Pregunta 8 Evaluación de problemas financieros.....	45
Tabla 15 Pregunta 9 Evaluación de problemas financieros.....	46
Tabla 16 Pregunta 10 Nivel de Educación	47
Tabla 17 Pregunta 11 Nivel de Educación	48
Tabla 18 Pregunta 12 Frecuencia de ahorro	49
Tabla 19 Pregunta 13 Frecuencia de ahorro	50
Tabla 20 Rangos y Escalas para medición de la variable Educación Financiera	51
Tabla 21 Nivel de Educación Financiera de los tarjetahabientes de la provincia de Chimborazo	51
Tabla 22 Pregunta 14 Hábitos de Consumo	52
Tabla 23 Pregunta 15 Hábitos de Consumo	53
Tabla 24 Pregunta 16 Prácticas crediticias	54
Tabla 25 Pregunta 17 Prácticas crediticias	55
Tabla 26 Pregunta 18 Morosidad.....	56
Tabla 27 Pregunta 19 Morosidad.....	57
Tabla 28 Pregunta 20 Deuda Impaga.....	58
Tabla 29 Pregunta 21 Deuda Impaga.....	59
Tabla 30 Pregunta 22 Oferta crediticia.....	60
Tabla 31 Pregunta 23 Oferta crediticia.....	61
Tabla 32 Pregunta 24 Riesgo Financiero.....	62
Tabla 33 Pregunta 25 Riesgo Financiero.....	63
Tabla 34 Rangos y Escalas de medición para la variable Endeudamiento con tarjetas de crédito	64
Tabla 35 Nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo	64
Tabla 36 Prueba de Normalidad	66
Tabla 37 Correlación de Variables	67
Tabla 38 Coeficiente de correlación	67

Tabla 39 Pregunta 1 de la Entrevista	68
Tabla 40 Pregunta 2 de la Entrevista	69
Tabla 41 Pregunta 3 de la Entrevista	70
Tabla 42 Pregunta 4 de la Entrevista	71
Tabla 43 Pregunta 5 de la Entrevista	72
Tabla 44 Pregunta 6 de la Entrevista	72
Tabla 45 Pregunta 7 de la Entrevista	73
Tabla 46 Pregunta 8 de la Entrevista	74
Tabla 47 Pregunta 9 de la Entrevista	74
Tabla 48 Pregunta 10 de la Entrevista	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Saldos totales de endeudamiento en tarjetas de crédito provincia de Chimborazo	36
Figura 2 Pregunta 1 Conocimiento Financiero.....	38
Figura 3 Pregunta 2 Conocimiento Financiero.....	39
Figura 4 Pregunta 3 Conocimiento Financiero.....	40
Figura 5 Pregunta 4 Productos Financieros.....	41
Figura 6 Pregunta 5 Productos Financieros.....	42
Figura 7 Pregunta 6 Información Financiera.....	43
Figura 8 Pregunta 7 Información Financiera.....	44
Figura 9 Pregunta 8 Evaluación de problemas financieros	45
Figura 10 Pregunta 9 Evaluación de problemas financieros	46
Figura 11 Pregunta 10 Nivel de Educación.....	47
Figura 12 Pregunta 11 Nivel de Educación.....	48
Figura 13 Pregunta 12 Frecuencia de ahorro.....	49
Figura 14 Pregunta 13 Frecuencia de ahorro.....	50
Figura 15 Nivel de Educación financiera de los tarjetahabientes de la provincia de Chimborazo	51
Figura 16 Pregunta 14 Hábitos de Consumo.....	52
Figura 17 Pregunta 15 Hábitos de Consumo.....	53
Figura 18 Pregunta 16 Prácticas crediticias.....	54
Figura 19 Pregunta 17 Prácticas crediticias.....	55
Figura 20 Pregunta 18 Morosidad	56
Figura 21 Pregunta 19 Morosidad	57
Figura 22 Pregunta 20 Deuda Impaga	58
Figura 23 Pregunta 21 Deuda Impaga	59
Figura 24 Pregunta 22 Oferta crediticia	60
Figura 25 Pregunta 23 Oferta crediticia	61
Figura 26 Pregunta 24 Riesgo Financiero	62
Figura 27 Pregunta 25 Riesgo Financiero	63
Figura 28 Nivel de Endeudamiento con tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo	64

RESUMEN

El presente trabajo investigativo tuvo como objetivo establecer la relación del nivel de educación financiera y el endeudamiento con tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo durante el período 2015-2020, a través del método deductivo, analítico, estadístico y de campo, cuyo diseño de investigación es no experimental de corte transversal y enfoque mixto de nivel descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 48955 tarjetahabientes de los cuales se obtuvo una muestra probabilística de 382 tarjetahabientes de la provincia de Chimborazo, se aplicó una encuesta conformada por 25 preguntas con opciones de respuesta múltiple en escala de Likert, que evaluó el nivel de educación financiera y el nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito mediante la aplicación de baremos. Los principales resultados señalan que el nivel de endeudamiento de los tarjetahabientes de la provincia de Chimborazo ha experimentado una evolución constante durante el período 2015-2020, observando un crecimiento sostenido en el saldo total de endeudamiento, con aumentos significativos en 2017 y 2018; sin embargo, en los años posteriores se evidenció una desaceleración en el crecimiento, con una tasa de variación porcentual más baja, especialmente en 2020, en promedio el nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito incrementó un 12,03% durante los cinco años analizados. Por otro lado, el nivel de educación financiera de los tarjetahabientes en la provincia de Chimborazo es nivel medio (51%), seguido de un nivel bajo (39.8%) y un nivel alto (9.2%). Finalmente se halló mediante una prueba no paramétrica (Rho Spearman) que existe una correlación inversa de -0,992 entre las variables educación financiera y endeudamiento con tarjetas de crédito, con una significancia de $0,000 > 0,05$; por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de la investigación, de esta manera, se logra afirmar que sí existe relación entre la educación financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo durante el período 2015-2020.

Palabras claves: Educación financiera, endeudamiento, tarjetas de crédito, tarjetahabiente.

ABSTRACT

The objective of this research work was to establish the relationship between the level of financial education and credit card indebtedness in the province of Chimborazo during the period 2015-2020, through the deductive, analytical, statistical, and field method, whose research design is non-experimental cross-sectional and mixed approach of descriptive correlational level, the population consisted of 48955 cardholders, from which a probabilistic sample of 382 cardholders from the province of Chimborazo was obtained. A survey consisting of 25 questions with multiple response options on a Likert scale was applied, which evaluated the level of financial education and the level of credit card indebtedness through the application of scales. The main results indicate that the level of indebtedness of cardholders in the province of Chimborazo has experienced a steady evolution during the period 2015-2020, observing a sustained growth in the total balance of indebtedness, with significant increases in 2017 and 2018; however, in subsequent years a slowdown in growth was evidenced, with a lower percentage variation rate, especially in 2020, on average the level of credit card indebtedness increased by 12.03% during the five years analyzed. On the other hand, the level of financial education of cardholders in the province of Chimborazo is medium (51%), followed by low (39.8%) and high (9.2%). Finally, it was found using a non-parametric test (rho Spearman) that there is an inverse correlation of -0.992 between the variables financial education and credit card indebtedness, with a significance of $0.000 > 0.05$; therefore, the null hypothesis was rejected and the research hypothesis was accepted, thus, it is possible to affirm that there is a relationship between financial education and credit card indebtedness in the province of Chimborazo during the period 2015-2020.

Keywords: financial education, indebtedness, credit cards, cardholder.



Reviewed by:
Mgs. Marco Antonio
AquinoENGLISH
PROFESSOR C.C.
1753456134

CAPÍTULO I

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el buen funcionamiento y desarrollo del sistema financiero de un país son de vital importancia para su desarrollo económico sostenible; por este motivo, la educación financiera se ha convertido en una prioridad a nivel mundial para las instituciones públicas y organismos como la “Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos” (OCDE), el “Banco Mundial” BM, el “Banco Interamericano de Desarrollo” (BID) y el “Centro de Estudios Monetarios Latinoamericanos” CEMLA, los cuales han tomado la iniciativa de desarrollar diversos foros, publicaciones y programas con el objetivo de fomentar la educación financiera como un tema relevante para los gobiernos de los países.

Las consecuencias de la falta de educación financiera se manifiestan en la exclusión financiera social y económica que afecta a una gran parte de la población mundial, con un impacto aún mayor en los países en vías de desarrollo y subdesarrollados. En el caso ecuatoriano 9 de cada 10 personas jamás recibieron capacitación sobre educación financiera; en consecuencia, los últimos datos disponibles al 2017 del BM en Ecuador señalan que solamente el 13% de población mayor a 15 años tuvo acceso a un ahorro productivo; además, el análisis crediticio por sectores económicos realizado por la SB identificó que el crédito más representativo fue por consumo de tarjeta de crédito con 21.97%; en lo que se refiere a la morosidad, la mayor contribución a este indicador es el consumo con tarjetas de crédito de 1,10%, lo cual evidencia la falta de una cultura de ahorro por parte de los ecuatorianos y, un incremento en el consumo y morosidad con tarjetas de crédito.

Las tarjetas de crédito se han convertido en una modalidad común de pago en la provincia de Chimborazo debido a las facilidades que otorgan las instituciones financieras para adquirir una tarjeta de crédito y la facilidad de pago que ofrecen las casas comerciales; sin embargo, el uso indiscriminado de este medio de pago genera endeudamientos que superan los planes de pago y, el ingreso familiar, acarreando problemas financieros que afectan el buen vivir de las familias chimboracenses.

El presente trabajo de investigación se centra en establecer la relación del nivel de educación financiera y el endeudamiento con tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo durante el período 2015-2020.

La educación financiera y el endeudamiento con tarjetas de crédito son aspectos fundamentales para la estabilidad económica de los individuos y la sociedad en general en el contexto actual; sin embargo, la disponibilidad de investigaciones sobre estos temas específicamente en la provincia de Chimborazo durante el período de 2015 a 2020 es limitada; por lo cual, esta investigación se justifica por la necesidad de llenar este vacío de conocimiento y proporcionar información relevante sobre la relación entre la educación financiera y el endeudamiento con tarjetas de crédito en la provincia.

El documento se divide en cinco capítulos, donde:

Capítulo I: Se analiza la problemática propuesta para este tema, su justificación y se establecen los objetivos de la investigación.

Capítulo II: Contiene el marco teórico donde se observan los antecedentes de la investigación, haciendo referencia a las investigaciones más notables en materia de educación financiera, seguido de la conceptualización de las variables “Educación Financiera” y “Endeudamiento con tarjetas de crédito” que son objeto de estudio.

Capítulo III: Contiene la metodología, siendo una investigación con método deductivo, analítico y estadístico de tipo de campo con un diseño no experimental de corte transversal de enfoque mixto con un nivel descriptivo correlacional, utilizando el cuestionario, la guía de entrevista y la información estadística bibliográfica como instrumentos de recolección de datos aplicada a la muestra que se determinó mediante un muestreo probabilístico; además, se valida la confiabilidad del cuestionario, se plantea la hipótesis de la investigación y las técnicas de procesamiento e interpretación de datos.

Capítulo IV: Se muestran los resultados obtenidos de la investigación, en ella se puede evidenciar el análisis descriptivo de los resultados estadísticos, la aplicación de la prueba de hipótesis mediante la prueba de normalidad con Kolmogórov-Smirnov y el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Capítulo V: Se presenta las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Problematización

La falta de Cultura financiera se ha convertido preocupante en el sistema financiero global trascendiendo al sector educativo y a las políticas públicas, las consecuencias de este fenómeno se dan a causa de la exclusión financiera social y económica a la que se ve sometida a gran parte de la población mundial evidenciando un mayor impacto en países en vías de desarrollo y subdesarrollados; aun así, en pocos países a nivel mundial se enseña educación financiera, y muchas veces es impartida de una manera empírica sea por los bancos o por los entes reguladores que suele enfocarse en el uso de los productos bancarios.

En el caso de Ecuador 9 de cada 10 personas jamás recibieron capacitación sobre educación financiera según una encuesta sobre inclusión financiera; ahora bien, los últimos datos disponibles al 2020 del Global Findex del Banco Mundial en Ecuador señalan que solamente el 13% de población mayor a 15 años tuvo acceso a un ahorro productivo y con respecto al crédito el nivel de cobertura llega únicamente al 17% de la población lo cual ubica al Ecuador por debajo del índice global de América Latina.

La dirección de estudios y gestión de información de la SB del Ecuador en su análisis crediticio indica que el Sistema de bancos atendió un total de 25 sectores económicos en 2018 de los cuales los más representativos fue por consumo de tarjeta de crédito con el 21.97%; mientras que, en cuanto a la morosidad, la mayor participación a este indicador es el de consumo con tarjetas de crédito con el 1,10% (Paredes & Córdor, 2018).

Según el Global Findex elaborado por el Banco Mundial (BM) cuatro de cada diez ecuatorianos con tarjeta de crédito sólo hacen el pago mínimo de su estado de cuenta mensual, lo que provoca que su deuda se acumule y crezca por los intereses; en consecuencia, el resultado final es que terminan pagando hasta en tres veces más tiempo (La Hora, 2022); ahora bien, el impago de cuotas mensuales ocasiona problemas en el buró crediticio debido al incumplimiento de sus obligaciones económicas llevando así al consumidor a acceder nuevos créditos para poder saldar sus cuentas pendientes de pago y éste termine sobre endeudándose.

La mayoría de los ecuatorianos desconocen “el cálculo del interés que se le está aplicando cuando se paga el mínimo, no tienen el conocimiento de sus gastos, desconocen cuánto dinero disponible tiene para gastar en el momento o frecuentemente no tienen efectivo para pagar la cuenta” (Bayas, 2020, p.2); por lo tanto, varios estudios han demostrado que “las presiones relacionadas a las deudas con tarjetas de crédito intensifican las consecuencias de endeudamiento en los individuos” (Baño, 2020, p.6).

La Superintendencia de Bancos del Ecuador para el año 2015 ha contabilizado en el reporte anual, la emisión de 2.500.487 millones de tarjetas de crédito principales; en cambio, en el año 2020 esta cantidad aumentó a 3.435.784 millones. En la provincia de Chimborazo el reporte anual 2020 alcanza el promedio de 55 539 tarjetas de crédito, lo que representa un 1,62% con relación al número total a nivel país, representando un crecimiento en relación con el año 2015 en el que se emitieron 40.206 tarjetas de crédito.

En la provincia de Chimborazo existen entidades bancarias que controlan la mayor cantidad de tarjetas de crédito; por consiguiente, el reporte de estadísticas 2020 del portal web de servicios financieros de la SB refiere que el 63,39% del número total de las tarjetas de crédito se concentran en 3 entidades emisoras: Banco del Pacífico 27,80%, Banco Pichincha 18,33% y Banco Guayaquil 17,25% (Superintendencia de Bancos, 2022).

“Las tarjetas de crédito se han convertido en una modalidad común de pago en la sociedad actual, además de que se han convertido en una de las principales causas del gasto deficitario” (Baño, 2020, p.5); en consecuencia, el uso de las tarjetas de crédito ha tenido un gran impacto en la provincia de Chimborazo debido a las facilidades que otorgan las instituciones financieras para adquirir una tarjeta de crédito y la facilidad de pago que ofrecen las casas comerciales o promociones que estas brindan, la necesidad de efectivo para pagar el consumo, el manejo imprudente de los gastos, las compras por internet, entre otros.

Por lo descrito el problema central se deriva del uso indiscriminado de las tarjetas de crédito y como este mal uso genera endeudamientos que superan los planes de pago y; en consecuencia, el ingreso familiar, acarreado problemas financieros que afectan el buen vivir de las familias chimboracenses.

1.1.2 Justificación

La educación financiera y el endeudamiento son temas de vital importancia en el contexto económico actual, el manejo adecuado de las finanzas personales y el conocimiento sobre el uso responsable de las tarjetas de crédito son elementos claves para la estabilidad económica de los individuos y la sociedad en general; por consiguiente, resulta fundamental realizar una investigación que analice la relación entre la educación financiera y el endeudamiento con tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo durante el período comprendido entre 2015 y 2020.

En primer lugar, si bien existen investigaciones a nivel global sobre la educación financiera y el endeudamiento con tarjetas de crédito, la disponibilidad de estudios para la provincia de Chimborazo es escasa o inexistente; por lo tanto, esta investigación se justifica por la necesidad de llenar este vacío de conocimiento y brindar información relevante y actualizada sobre este tema en particular.

En segundo lugar, la educación financiera es crucial para fomentar una cultura de manejo responsable de los recursos económicos, el acceso a una educación financiera adecuada proporciona a las personas las herramientas necesarias para tomar decisiones informadas y conscientes sobre el uso de su dinero; ahora bien, en el caso de Chimborazo, una provincia con una diversidad de sectores económicos y población variada resulta relevante entender el nivel de educación financiera de sus habitantes y cómo esto se relaciona con su comportamiento de endeudamiento.

En tercer lugar, en los últimos años el uso de las tarjetas de crédito ha experimentado un crecimiento significativo, este fenómeno puede estar relacionado con la facilidad del acceso al crédito y la falta de conciencia sobre sus implicaciones financieras; por consiguiente, analizar el endeudamiento con tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo permitirá entender la magnitud del problema y los factores que inciden en su aumento, así como identificar posibles medidas para promover un uso más responsable de este instrumento.

Por último, los resultados de este estudio podrán ser utilizados por organismos gubernamentales, instituciones educativas, entidades financieras y organizaciones sin fines de lucro para desarrollar políticas, programas y estrategias orientadas a fomentar la educación financiera y prevenir el endeudamiento excesivo con tarjetas de crédito. Asimismo, se espera que esta investigación pueda servir como base para futuros estudios en el campo de la educación financiera y el manejo responsable de las finanzas personales en la provincia de Chimborazo y en otras regiones de Ecuador.

1.1.3 Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la educación financiera y el endeudamiento con tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo durante el período 2015-2020?

- **Variable Independiente:** Educación Financiera
- **Variable Dependiente:** Endeudamiento con tarjetas de crédito

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo General

Establecer la relación del nivel de educación financiera y el endeudamiento con tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo durante el período 2015-2020.

1.2.2 Objetivos Específicos

- Identificar la evolución del nivel de endeudamiento de los titulares de tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo, durante el período 2015-2020.
- Describir el nivel de educación financiera de la provincia de Chimborazo, a través de la implementación de encuestas directas a titulares de tarjetas de crédito.

CAPÍTULO II

2. MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La Revista *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, en su artículo “Educación financiera y endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza vea-Perú” tiene como propósito determinar la relación entre la educación financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea. Su conclusión fue que el nivel de educación financiera de los clientes de Plaza Vea es bajo en un 48%, medio en un 39% y alto en un 13%; el nivel de endeudamiento de los clientes es bajo en un 17%, medio en un 31% y alto en un 52%, la relación entre las dimensiones de la educación financiera y el endeudamiento es significativa con un nivel de correlación de Rho Spearman. La relación entre la educación financiera y el endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza Vea es significativa porque la significancia alcanzada fue 0,017 con un nivel de correlación de ,136 (correlación positiva muy baja) (Álvarez et al., 2022, p.830).

Rivera & Bernal (2018) en su artículo “La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de “Mi Banco” en México” se centró en determinar la importancia de tener conocimientos de educación financiera que permitiera una eficiente toma de decisiones de endeudamiento en los clientes usuarios de tarjeta de crédito de “Mi Banco”. Mediante la aplicación de una encuesta dividida en tres categorías, se determinó el nivel de educación financiera, el nivel de endeudamiento y el uso y conocimiento que tienen los clientes usuarios de la tarjeta de crédito de dicha empresa. Los resultados obtenidos, mediante tablas cruzadas, demostraron que las personas encuestadas con niveles bajos de educación financiera tienen altos niveles de endeudamiento y adquieren crédito de alto costo. (p.117)

Meneses & Quispe (2018) en su artículo “Educación Financiera y nivel de endeudamiento de los colaboradores de la Universidad Autónoma de ICA, 2018” es efectuado con el objetivo de determinar la relación entre la educación financiera y el nivel de endeudamiento de los trabajadores de la Universidad Autónoma de Ica en el año 2018, para lo cual se llevó a cabo un estudio cuantitativo, de corte transversal con diseño descriptivo correlacional. Concluyendo que la educación financiera determina tácitamente los riesgos financieros de los colaboradores de la entidad. Se recomienda a la entidad priorizar el desarrollo de talleres en torno a la educación financiera, ya que actualmente muchos de los colaboradores no miden las consecuencias del riesgo financiero cuando realizan algún préstamo o emplean tarjetas de crédito. (p.48)

El trabajo de titulación de Vega (2021) sobre “Nivel de educación financiera y su contribución en el uso y endeudamiento con tarjetas de crédito. Chiclayo – 2020” busca como objetivo determinar el nivel de educación financiera y su contribución al uso y

endeudamiento de tarjetas de crédito de los clientes de bancos chichilayanos 2020. En el cual se halló un nivel de conocimientos bajo en los clientes, siendo la seguridad el principal motivador del ahorro, se conoció, que la mayoría sabía cómo estructurar un presupuesto de ingresos y gastos mientras que un porcentaje similar indicó analizar las condiciones de los tipos de créditos a solicitar, así como efectuar una comparación de las tasas de interés de las diferentes entidades financieras y hacer uso de ellas. Finalmente, se estableció que una baja educación financiera contribuye al inadecuado uso de las tarjetas de crédito lo cual genera como consecuencia altos niveles de endeudamiento. (p.5)

Según Jaya (2022) de la Universidad de las Fuerzas Armadas “ESPE” en su trabajo de investigación denominado “Bajo nivel de educación financiera y su Incidencia en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito del segmento C, D y E de la provincia de Manabí en el período 2018-2020” se plantea como objetivo determinar la incidencia del nivel de educación financiera en el sobreendeudamiento con tarjeta de crédito en la provincia de Manabí, señalando como resultado que existe un nivel de educación financiera medio en la mayoría de la población según el baremo creado para tal fin, y una tendencia media-alta de sobreendeudamiento. Se demostró mediante una prueba no paramétrica (Rho Spearman) que existe una relación moderada inversa (-0,473), lo que quiere decir que a mayor nivel de educación financiera menor sobreendeudamiento. (p.15)

2.2 BASES TEÓRICAS

La presente investigación se encuentra sustentada en la *Teoría del Comportamiento Planificado* por Ajzen (1991) y la *Teoría del consumo* por Keynes (1965). Bajo una perspectiva general, la *teoría del comportamiento planificado* presenta un marco teórico adecuado para explicar el comportamiento de los individuos en su intención de endeudamiento personal no garantizado con tarjetas de crédito, ya que permite evaluar las actitudes generales acerca del crédito, sus sentimientos acerca de las normas sociales y la dificultad de alcanzar el comportamiento deseado; por otro lado, la *teoría del consumo* establece que “las personas mientras más ingresos tienen, más se incrementa su consumo”; ante esto, la educación financiera permite analizar el comportamiento de la interacción económica y los riesgos que pueden generar las malas decisiones y la inexistencia del ahorro.

2.2.1 Educación Financiera

Las finanzas son aquellas que “gestionan la inversión, financiamiento, información financiera y económica y con relativa frecuencia los procesos administrativos de las actividades u operaciones”(Puente et al., 2022, p.18).

La educación financiera es “el medio por el cual un sujeto percibe, apropia, selecciona y emplea las concepciones adecuadas del uso de tarjetas de crédito y para la toma de decisiones económicas y financieras acertadas” (Rivera & Bernal, 2018); en este sentido, “la educación financiera es reconocida por la literatura como un factor influyente en la intención de uso de las tarjetas de crédito como medio de pago” (Bermeo et al., 2019, p.82).

Aceituno (2018) menciona que la educación financiera implica el desarrollo de las personas sobre “la base de principios y valores, el conocimiento, las habilidades y actitudes respecto a la gestión del dinero; para tomar decisiones financieras y procurarse un mejor bienestar; así como para el sano ejercicio de sus derechos y obligaciones financieras” (p.38).

Saldarriaga (2020) alude que son actitudes propias que desarrollan las personas en cuanto a la administración de recursos financieros, ya que “contempla tanto la adquisición de conocimientos (comprensión), como el desarrollo de capacidades (habilidades), para identificar riesgos y aprovechar oportunidades financieras” (p.60).

2.2.2 Educación Financiera en el Ecuador

Espinoza et al. (2019) menciona que la Constitución del Ecuador considera la educación como un derecho y además que responderá al interés público, es decir, no existen privilegiados; todos pueden acceder a educarse ya que el Estado garantiza el acceso a la educación como lo confirma la Ley de Educación; además, se menciona la “erradicación del analfabetismo” en el Artículo 2 de la Ley de Educación, en donde el país tiene una gran deuda con respecto a los bajos niveles de Educación Financiera de los ciudadanos, que no sólo es problema del Ecuador, sino un problema en general de Latinoamérica.

La falta de educación financiera en Ecuador representa un problema grave, evidenciando múltiples realidades preocupantes; en primer lugar, resulta evidente la inexistencia de una cultura de ahorro entre los ecuatorianos, donde prevalece la tendencia a gastar más de lo que se posee; asimismo, se observa que los hogares ecuatorianos no planifican adecuadamente sus gastos y en las escasas ocasiones en que lo hacen, cometen costosos errores.

Ante esto la Corporación Financiera Nacional (2021) menciona que:

La Superintendencia de Bancos, viene desarrollando a partir del año 2013 programas de capacitación financiera mediante el cual pretende generar una cultura financiera que promueva el conocimiento de los derechos y obligaciones que tienen los ciudadanos respecto del sistema financiero; así mismo, se enfatiza en la importancia del ahorro, en cómo manejar adecuadamente su dinero y quién controla el sistema financiero, las funciones que realiza la SB, entre otros temas.

2.2.3 Importancia de la Educación Financiera

Bonilla et al. (2022) menciona que:

Para mitigar el riesgo de tomar una mala decisión financiera, se necesita contar con el conocimiento necesario sobre los productos y servicios financieros disponibles con sus riesgos asociados, así como con competencias y actitudes financieras que lleven a la práctica los conceptos adquiridos y estén internalizados dentro de las conductas cotidianas; en otras palabras, se necesita tener una adecuada educación financiera.

La educación financiera también es una herramienta indispensable para el fomento a la inclusión financiera, pues facilita el uso eficiente de los productos y servicios financieros y desarrolla habilidades y hábitos de comparar y seleccionar los mejores productos que se ajusten a las necesidades de cada individuo. (p.11)

2.2.4 ¿Cómo se mide la educación financiera?

Ramos et al. (2018) determinó los elementos que han sido considerados para la medición de la educación financiera en las diferentes propuestas teóricas:

- a) *Percepción financiera*: la percepción de la educación financiera puede impulsar a los individuos a tomarle importancia a los conocimientos financieros; mientras que, si su percepción es negativa y no tienen interés, a pesar de los esfuerzos para enseñarles conocimientos en materia de finanzas personales, éstos no serán aprendidos ni interiorizados, por lo que no se obtendrán los resultados esperados.
- b) *Conocimiento financiero*: esta definición se refiere únicamente al cúmulo de conocimientos adquiridos a través de la educación y/o la experiencia, los cuales se encuentran exclusivamente relacionados a los conceptos y productos financieros personales.
- c) *Habilidad financiera*: es la capacidad de utilizar la información financiera para tomar decisiones en el mercado financiero.
- d) *Uso y aplicación de tópicos financieros*: para medir esta dimensión de la educación financiera, se propone considerar los siguientes comportamientos: consideración de una compra, pago de facturas a tiempo, vigilancia de asuntos financieros, establecimiento de presupuesto, ahorro, selección de productos, servicios financieros y, préstamos. (pp. 270-272)

2.2.5 Endeudamiento

Álvarez et al. (2022) menciona que el endeudamiento “es aquella capacidad que tiene una persona para poder afrontar con responsabilidad deudas contraídas por el uso de una determinada línea de crédito” (p.834); de igual forma, Ayón et al. (2020) “afirma que es el vínculo contrayente entre una persona y una determinada entidad, el mismo que es generado a partir del uso de una línea de crédito”; mientras que, el endeudamiento como parte de la estructura de capital es definida como el conjunto de obligaciones de corto y largo plazo.

El endeudamiento es preocupación social seria y en aumento que afecta a las personas en todo el mundo, se refiere a la existencia de una responsabilidad que desaparecerá una vez que se realice el pago, y se caracteriza por el consumo anticipado (Peñaloza et al., 2019).

Otros autores, no consideran que el endeudamiento sea producto de malas decisiones; por el contrario, manifiestan que es una acción consciente en la que se asume la obligación. “El problema surge cuando las personas se endeudan por un monto mayor al que pueden pagar o cuando gastan en imprevistos el dinero que tenían ahorrado, corriendo el riesgo de pasar del endeudamiento al sobreendeudamiento” (Gonzales & Vizcardo, 2022, p.36).

2.2.6 Tarjeta de crédito

El Diccionario panhispánico del español jurídico define a la tarjeta de crédito como el “documento de sustancia plástica que lleva incorporada una banda magnética que sirve para identificar electrónicamente a su titular y la cuenta bancaria a la que la tarjeta se asocia, y que proporciona un crédito a su titular para satisfacer obligaciones dinerarias” (Real Academia Española, 2022).

Según la Superintendencia de Bancos y Seguros (2017) se entenderá como tarjeta de crédito:

Al documento emitido por una institución financiera o de servicios financieros autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que le permita a su titular o usuario, disponiendo de una línea de crédito concedida por el emisor, adquirir bienes o servicios en establecimientos que, mediante un contrato, se afilian a un sistema, comprometiéndose por ello a realizar tales ventas o servicios. (p.36)

2.2.7 Endeudamiento con tarjetas de crédito

El endeudamiento con tarjeta de crédito es la acumulación de valores consumidos en corriente o diferido con este medio de pago y de pago postergado, involucra la postergación de los valores consumidos, a períodos futuros incurriendo en gastos bancarios por el financiamiento de la deuda; por lo tanto, se da énfasis al endeudamiento no garantizado debido a que normalmente surge de consumos sin planificación (Baño, 2020, p.8).

Sornoza (2020) menciona que:

El endeudamiento se da o se constituye con un gasto superior a los ingresos que disponen unas personas, se origina por acumular gastos que no han sido pagados en su debido tiempo, así como por deudas que se obtienen por bancos o usos de tarjetas de crédito, también se da por la obtención de generar más gastos que ingresos, el cual las personas a pesar de no contar con ingresos adecuados siguen generando más costos por lo que conlleva a un endeudamiento.

Uno de los casos más comunes del endeudamiento con tarjetas de crédito se da cuando los tarjetahabientes difieren a largo plazo su adquisición del bien o servicio generando una tasa de interés muy alta y difícil de pagar a un tiempo determinado, sumándole a esto no saber cuánto se gana y cuánto se gasta puede afectar su economía en general; por lo tanto, es necesario verificar los ingresos y establecer límites de consumo que no comprometan a su capacidad económica. (pp.29-30)

2.2.8 ¿Cómo evaluar el nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito?

Para evaluar el nivel de endeudamiento Álvarez et al., (2022) menciona que se debe considerar los principales factores e indicadores del nivel de endeudamiento:

- **Factores culturales y sociales:** que representan una opción decisiva en la explicación de la evolución pensamiento; sin embargo, ellos no actúan en bloque ni de modo unilateral e independientemente de los factores biológicos e individuales;

asimismo, se encuentran vinculados con aspectos de una comunidad o sociedad donde las personas crecen, dentro de la familia, país, amigos e influyen directamente en la personalidad.

▪ **Indicadores** como lo son:

- ✓ *Hábitos de consumo*: comportamiento y costumbres del consumidor sobre el uso de sus tarjetas de crédito, relacionado a las preferencias que tienen al adquirir un producto y/o servicio.
- ✓ *Prácticas crediticias*: el comportamiento arriesgado está instalado en la forma de vida, quienes tienen un alto nivel de tolerancia para asumir deudas; es decir, el tener comprometido un porcentaje de sus ingresos mensuales para repagar sus préstamos no les genera angustia.
- ✓ *Morosidad*: el retraso en el pago de deudas, las cuales fueron contraídas al adquirir una tarjeta de crédito, ocasiona problemas con la credibilidad en el sistema financiero.
- ✓ *Deuda impaga*: obligaciones que no han sido pagadas a la fecha por diversos motivos; lo cual, no permite que los clientes adquieran servicios o descuentos.
- ✓ *Oferta crediticia*: el exceso de oferta y esquema de colocaciones de créditos agresivos que se está dando en el país, cabe señalar que se ofrecen y se otorgan productos y/o servicios que no corresponden a las expectativas o necesidades de las personas.
- ✓ *Riesgo financiero*: Probabilidad de ocurrencia de un evento que tenga consecuencias financieras y que perjudique a los clientes. (p.834)

2.2.9 Definiciones que comprenden la emisión y operación de la tarjeta de crédito

De acuerdo a la “Norma que regula las operaciones de las tarjetas de crédito, débito y de pago emitidas y/u operadas por las entidades financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos” la Junta de Regulación Monetaria Financiera (2018) establece en el Art 1 las siguientes definiciones:

1. **Adquirencia.** - Autorización previa que concede el dueño de la marca de la tarjeta para transaccionar y que consta en un convenio o contrato.
2. **Afiliación.** - Contrato suscrito entre la entidad financiera y el establecimiento comercial o de servicios, para que éste realice sus ventas con los diferentes tipos de tarjetas, a través de los canales establecidos previamente con el adquirente.
3. **Canales.** - Son los medios a través de los cuales se atienden a sus clientes y/o usuarios que solicitan un servicio financiero y/o aquellos mecanismos a través de los cuales se hace efectiva la contraprestación de los servicios aceptados y pagados por sus clientes y/o usuarios.
4. **Cargos por tarjetas de crédito.** - Son los valores máximos autorizados por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, asociados a las tarjetas de crédito.
5. **Consumo corriente.** - Corresponde a los movimientos de capital realizados por el tarjetahabiente en el mes que discurre, respecto de los cuales existe el compromiso de cancelar el valor total hasta la fecha máxima de pago.
6. **Consumo diferido.** - Corresponde al compromiso de pago del valor del consumo mediante cuotas, que en algunos casos incluye el pago de intereses

de financiamiento, los que deben ser conocidos y aceptados por el tarjetahabiente en cada compra.

7. **Cupo o línea de crédito.** - Línea de crédito autorizada por la entidad financiera hasta por cuyo monto el tarjetahabiente podrá realizar sus consumos con la tarjeta de crédito.
8. **Entidad financiera / emisor y/u operador.** - Entidad del sector financiero público o privado que celebra un contrato de tarjeta de crédito con el tarjetahabiente, generando la entrega de una o más tarjetas de crédito.
9. **Establecimiento afiliado.** - Proveedor de bienes y/o servicios, que acepta como medio de pago los diferentes tipos de tarjetas.
10. **Fecha de corte.** - Fecha en la cual se realiza la facturación de los consumos efectuados por el tarjetahabiente en un período determinado.
11. **Fecha máxima de pago.** - Fecha límite consignada por la entidad financiera en el estado de cuenta, en la que se debe recibir el pago total, pago mínimo indicado o un pago parcial mayor al mínimo, para no constituirse en mora.
12. **Interés por financiamiento.** - Es el valor que resulta de aplicar la tasa de interés vigente autorizada en el período de cálculo.
13. **Medios de pago para el tarjetahabiente.** - Son los medios proporcionados por las entidades financieras a sus clientes y/o usuarios para transferir fondos o realizar pagos a cambio de bienes y servicios.
14. **Pago mínimo.** - Es el valor definido por la entidad financiera emisora y/u operadora de tarjetas de crédito, para cubrir el porcentaje de la amortización de los consumos corrientes, porcentaje de saldos rotativos, cuota de diferido, impuestos, cargos del mes y otros.
15. **Pago parcial.** - Valor que abona el tarjetahabiente menor al pago total.
16. **Período de gracia.** - Tiempo transcurrido entre la fecha del consumo y la fecha máxima de pago, en el cual los consumos corrientes realizados no generan un interés por financiamiento ni se incurre en cargos y gastos aun cuando el tarjetahabiente no cubra el pago mínimo.
17. **Planes de recompensa.** - Paquetes de beneficios adicionales ofertados por compañías de recompensas y vinculados a los diferentes tipos de tarjetas, que consiste en la acumulación de millas, puntos, dinero u otro esquema que se genera como resultado del uso de la tarjeta en consumos en establecimientos afiliados.
18. **Prestaciones en el exterior.** - Servicios de asistencia, de seguros y otras de cobertura en el exterior y que son ofrecidas por las marcas de tarjetas. No incluyen los avances de efectivo, consultas y consumos realizados en el exterior.
19. **Saldo adeudado.** - Comprende los valores del saldo diferido, saldo rotativo, consumos corrientes, intereses, impuestos, cargos y otros.
20. **Saldo diferido.** - Valores correspondientes por consumos diferidos, los que son pagados mediante dividendos.
21. **Saldo rotativo.** - Capital adeudado del mes anterior más los consumos corrientes del mes que discurre, menos el pago realizado por el tarjetahabiente; el mismo que se genera si el tarjetahabiente no realiza la cancelación del "total a pagar" de su tarjeta.
22. **Tarjetahabiente.** - Persona natural o jurídica a cuyo nombre se emite la tarjeta. (pp. 223-224)

CAPÍTULO III

3. METODOLOGÍA

3.1 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Método Deductivo

Este método se fundamenta en el razonamiento formal en el que la conclusión se obtiene por la forma del juicio, del que se parte, la derivación es necesaria, se considera una conclusión verdadera e imposible de ser falsa si hemos admitido del juicio del que se parte, por lo cual la inferencia es de arriba hacia abajo (Cabezas et al., 2018, p.17).

El método deductivo “evalúa las correlaciones entre variables cuantificables” (Rodríguez et al., 2021, p.103); por lo tanto, la presente investigación fue deductiva, ya que parte de que una mala educación financiera genera que las personas se excedan en gastos innecesarios provocando así un alto nivel de endeudamiento con las tarjetas de crédito.

3.1.2 Método Analítico

El método analítico es un enfoque que descompone un sistema completo en sus componentes fundamentales, lo que implica abordar desde lo más general hasta lo más específico, también se puede concebir como un proceso que parte de la observación de los fenómenos y avanza hacia la identificación de las leyes que los rigen, es decir, de las causas que generan los efectos observados (Ortega, 2022).

Este método se utilizó para analizar las entrevistas que se aplicaron con el propósito de conocer de manera detallada los factores que influyen en el endeudamiento con tarjetas de crédito en los tarjetahabientes de la provincia de Chimborazo, estas entrevistas se efectuaron a representantes de las entidades financieras.

3.1.3 Método Estadístico

El método estadístico según Hernández & Mendoza (2018) consiste en “analizar mediante pruebas estadísticas las hipótesis planteadas y visualizar la posibilidad de generalizar resultados, siempre que se pretenda efectuar análisis estadístico se requiere codificar las respuestas de los participantes en las preguntas del cuestionario” (p.312).

Este método se utilizó en primer lugar, para representar las tablas y gráficos estadísticos obtenidos de los resultados de las encuestas aplicadas a los tarjetahabientes pertenecientes a la provincia de Chimborazo; con el fin, de elaborar el análisis e interpretación de datos y el desarrollo de las conclusiones sobre su nivel de educación financiera y perspectivas del endeudamiento; en segundo lugar, se aplicó la estadística para realizar la prueba de normalidad de datos y de esa forma identificar al coeficiente de correlación Rho de Spearman como la prueba no paramétrica indicada para validar la hipótesis de la investigación.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 De campo

La presente investigación fue de campo ya que se apoyó de información proveniente de fuentes primarias como son: la aplicación de encuestas y entrevistas; además, se utilizó información de fuentes secundarias como es la proporcionada por la Superintendencia de Bancos y Seguros.

El valor fundamental de los estudios de campo “es que a través de ellos el investigador puede cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han conseguido sus datos, haciendo posible su revisión o modificación en el caso de que surjan dudas respecto a su calidad” (Cabezas et al., 2018, p.74).

3.3 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.3.1 No experimental de corte transversal

Su propósito normalmente es “describir variables en un grupo de casos, o bien, determinar cuál es el nivel o modalidad de las variables en un momento dado; (..) analizar la incidencia de determinadas variables, así como su interrelación en un momento, lapso o período” (Hernández & Mendoza, 2018, p.176).

El diseño fue no experimental de corte transversal, porque permitió describir relaciones, factores o variables que generan situaciones problemáticas en función a su contexto real; además, de que los datos fueron recopilados en un período de tiempo o momento dado sobre una población o muestra.

3.4 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

3.4.1 Enfoque Mixto

El enfoque mixto representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández & Mendoza, 2018, p.663).

Con la presente investigación se buscó relacionar los niveles de educación financiera con los comportamientos de endeudamiento que se encuentran en muchas familias chimboracenses; por lo tanto, la presente investigación tuvo un *enfoque cuantitativo* debido a que reflejó los datos estadísticos de las encuestas que se aplicaron a los titulares de tarjetas de crédito, así como los datos de estadística de la Superintendencia de bancos sobre el uso de tarjetas de crédito y un *enfoque cualitativo*, porque las características encuestadas se relacionaron con la educación financiera de las personas cubiertas por esta encuesta y sus mejores aspectos.

3.5 NIVEL DE INVESTIGACIÓN

3.5.1 Descriptivo correlacional

Los estudios descriptivos son la base de “las investigaciones correlacionales, tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado, y conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más variables en un contexto en particular” (Hernández & Mendoza, 2018, pp.108-109).

La naturaleza de este estudio correspondió con el nivel correlacional descriptivo porque permitió describir la relación entre las dos variables examinadas en este estudio y ayudar a las personas con niveles más bajos de alfabetización financiera que utilizan tarjetas de crédito en los hogares del sistema económico de Chimborazo a evaluar cómo afecta la responsabilidad financiera en su endeudamiento.

3.6 POBLACIÓN DE ESTUDIO

En el territorio chimboracense habitan un promedio de 48.955 habitantes que poseen tarjetas de crédito según los datos proporcionados por la Superintendencia de Bancos del Ecuador en su reporte de *Estadísticas de tarjetas de crédito* durante el período 2015-2020 (Superintendencia de Bancos, 2022).

Tabla 1

Número de tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo 2015-2020

Año	Número de tarjetas principales
2015	41.248
2016	41.741
2017	47.378
2018	51.434
2019	56.520
2020	55.407
Promedio	48.955

Nota. En la tabla se obtiene un promedio entre los 5 años de 48955 tarjetahabientes Chimboracenses, los cuales constituyen el Universo de esta población.

3.7 TAMAÑO DE MUESTRA

El presente estudio empleó un muestreo probabilístico, utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{K^2 N p q}{e^2 (N - 1) + K^2 p q}$$

n= Tamaño de la muestra

K= Valor crítico de la distribución normal estándar (95%) = 1,96

N= Población total

p= Probabilidad de éxito de encontrar 1 persona (0,5)

q= Probabilidad de no encontrar una persona (0,5)

e= Error estimación (0,05) = 5%

$$n = \frac{(1,96)^2(48955)(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(48955 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 382$$

En base a los resultados de la fórmula se encuestaron a 382 tarjetahabientes residentes de la provincia de Chimborazo.

3.8 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

3.8.1 Determinación de las Técnicas

3.8.1.1 Encuesta

“La encuesta es una técnica que generalmente se utiliza para indagar, averiguar opiniones, mediante preguntas estructuradas en base a un proceso metódico como es la operacionalización de las variables” (Cabezas et al., 2018, p.81).

Se aplicaron encuestas directas a titulares de tarjetas de crédito residentes de la provincia de Chimborazo, con el objetivo de identificar su nivel de educación financiera y perspectivas sobre el endeudamiento.

3.8.1.2 Entrevista

Según Hernández & Mendoza (2018) “el propósito de las entrevistas es obtener respuestas en el lenguaje y perspectiva del entrevistado (en sus propias palabras), el entrevistador debe escucharlo con atención e interesarse por el contenido y la narrativa de cada respuesta” (p.449).

Se realizó una entrevista a 3 personas entendidas o expertas en el tema de investigación, con perfil de jefe o asesores financieros o comercial del área de tarjetas de crédito del Banco del Pacífico; Banco Pichincha y Banco Guayaquil, con el objetivo de conocer de manera detallada los factores que influyen en el endeudamiento con tarjetas de crédito en los tarjetahabientes residentes de la provincia de Chimborazo.

3.8.1.3 Revisión y Análisis Bibliográfico

La revisión y análisis de material estadístico bibliográfico permitió obtener datos sobre la variable de endeudamiento con tarjeta de crédito a partir de los documentos estadísticos alojados en la plataforma web de la Superintendencia de Bancos y de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador en su DataLab.

3.8.2 Determinación de los Instrumentos

3.8.2.1 Cuestionario

Hernández & Mendoza (2018) mencionan que el cuestionario “consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir, el contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que mide, básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas” (p.251).

El instrumento se compuso de 2 secciones, cada una enfocada en la información necesaria para la correcta identificación de las variables, las primeras 13 preguntas referidas a la variable Educación financiera; en cambio, las siguientes 12 describen el uso de tarjetas de crédito. Cabe precisar que las respuestas del instrumento fueron establecidas en función a la escala de Likert, es decir, Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5); mientras que, para las escalas de medición de las variables se ha considerado lo siguientes: Bajo (13-30), Medio (31-47) y Alto (48-65) para la “Educación Financiera”; y Bajo (12-28), Medio (29-44) y Alto (45-60) para el “Endeudamiento con tarjetas de crédito”.

3.8.2.2 Guía de entrevista

La guía de entrevista tiene “la finalidad de obtener la información necesaria para responder al planteamiento, la cantidad de preguntas está relacionada con la extensión que se busca en la entrevista, es recomendable redactar varias formas de plantear la misma pregunta, para tenerlas como alternativa” (Hernández & Mendoza, 2018, p.453). La guía de entrevista a los 3 expertos del área de tarjetas de crédito en las instituciones financieras mencionadas estuvo estructurada por 10 preguntas abiertas.

3.8.2.3 Información estadística bibliográfica

La investigación utilizó datos estadísticos disponibles en las páginas web de las diferentes instituciones oficiales del país como la Superintendencia de Bancos que informa las estadísticas de las tarjetas de crédito en el Ecuador bajo diversas secciones y también se puede incluir a la DataLab de la Asociación de Bancos Privados del Ecuador quienes presentan información económica con periodicidad mensual, trimestral y anual sobre los servicios financieros que otorgan tanto la banca pública y privada a través de sus diferentes segmentos y criterios.

3.9 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para determinar la confiabilidad del instrumento se recurrió a la estadística mediante el Alfa de Cronbach en el programa IBM SPSS Statistics 25 ya que es uno de los más difundidos y confiables para este tipo de estudio, este coeficiente permite medir la fiabilidad de los ítems propuestos para esta investigación; para ello, se realizó una prueba piloto con 20 tarjetahabientes de la ciudad de Riobamba que cumplieron con las características de la muestra en estudio, tal como lo muestra la tabla 3 en el total de casos analizados.

Tabla 2*Estadísticas de Fiabilidad del Instrumento número de casos procesados*

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

Nota. a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.**Tabla 3***Nivel de confiabilidad de la encuesta según prueba piloto*

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach basada en elementos			
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos	
,801	,810	25	

Tabla 4*Coficiente de confiabilidad*

Rangos	Magnitud
Coeficiente alfa > 0.9	Excelente
Coeficiente alfa > 0.8	Bueno
Coeficiente alfa > 0.7	Aceptable
Coeficiente alfa > 0.6	Cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5	Pobre
Coeficiente alfa < 0.5	Inaceptable

Según la tabla 3 se muestra que el valor del Alfa de Cronbach es de 0.801 y en comparación con la tabla 4 el nivel de fiabilidad es bueno por lo cual es confiable aplicar al total de la muestra, el cuestionario está conformado por 25 preguntas y el estadístico mide cuan entendible son las preguntas para la muestra de estudio, los valores de estos parámetros señalan una buena fiabilidad y; por lo tanto, una buena validez del instrumento.

3.10 HIPÓTESIS

Existe relación entre la educación financiera y el endeudamiento con tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo durante el período 2015-2020.

3.11 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Se utilizó estas técnicas en base a la necesidad y complejidad de la información:

- Hoja de cálculo Excel.
- Programa IBM SPSS 25
- Tablas resúmenes y gráficos.

Se usó el programa estadístico SPSS 25.0 y hoja de cálculo Excel, ambos programas computacionales son complementarios; por tanto, sumando los beneficios de ambos programas permitirán tener una mejor lectura y análisis de los datos vertidos al sistema, los datos se registraron y se estructuraron de manera que se permita el fácil procesamiento de estos. El procesamiento estuvo en función a los objetivos planteados donde también se emplearon tablas con resúmenes descriptivos expresados por medio de las frecuencias absolutas y relativas, acompañados de sus respectivos gráficos; mientras que, para el tratamiento adecuado de los datos se realizó un análisis descriptivo conforme al uso de tablas de frecuencia y la diagramación de gráficos.

CAPÍTULO IV

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 EVOLUCIÓN DEL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO DE LOS TITULARES DE TARJETAS DE CRÉDITO EN LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO, DURANTE EL PERÍODO 2015 - 2020.

Tabla 5

Saldo total de endeudamiento por tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo

Año	Saldo total de Endeudamiento (USD)	Variación %
2015	55.594.805	
2016	56.587.648	1,79%
2017	68.320.869	20,73%
2018	82.028.942	20,06%
2019	95.966.717	16,99%
2020	96.494.748	0,55%

Nota. Información adaptada de la Superintendencia de Bancos.

En la tabla 5 se analiza el saldo total de endeudamiento con tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo, Ecuador, para los años 2015 a 2020; también, se proporciona la variación porcentual anual del saldo total de endeudamiento en comparación con el año anterior notándose que este se ha mantenido creciente durante todos los años analizados, siendo el 2017 el año con mayor crecimiento, alcanzando el 20,73% en relación con el año anterior; sin embargo, en el año 2020, a pesar de la pandemia, el saldo continuó creciendo, alcanzando un 0,55% de crecimiento en relación con el 2019, en este año como consecuencia del COVID19 los bancos y las tarjetas de crédito anunciaron dos meses de gracia para el pago de cuotas.

En el primer año de análisis, 2015, el país y por ende la provincia de Chimborazo atravesaba por una serie de shocks, tanto internos como externos, que afectaron su economía y el poder adquisitivo de los ecuatorianos, entre los shocks internos y externos se encuentran medidas como las salvaguardias que instauró el Gobierno de 2015 a 2017 para disminuir el déficit de Balanza Comercial, pues al encarecerse las importaciones, baja el consumo tanto de artículos importados como nacionales, ocasionando que varias empresas dedicadas al comercio cerraran o disminuyeran personal.

Además, en 2016 el país experimentó la caída de los precios del petróleo, la apreciación del dólar, la devaluación de la moneda de los países vecinos, el mal manejo del gasto público, endeudamiento, y los desastres naturales que en el caso de la provincia de Chimborazo desde el uno de abril hasta el cuatro de mayo, varios cantones de la provincia

se vieron afectados por diversos eventos peligrosos, tales como la caída de ceniza del volcán Sangay, deslizamientos de tierra, tormentas eléctricas, vendavales, entre otros.

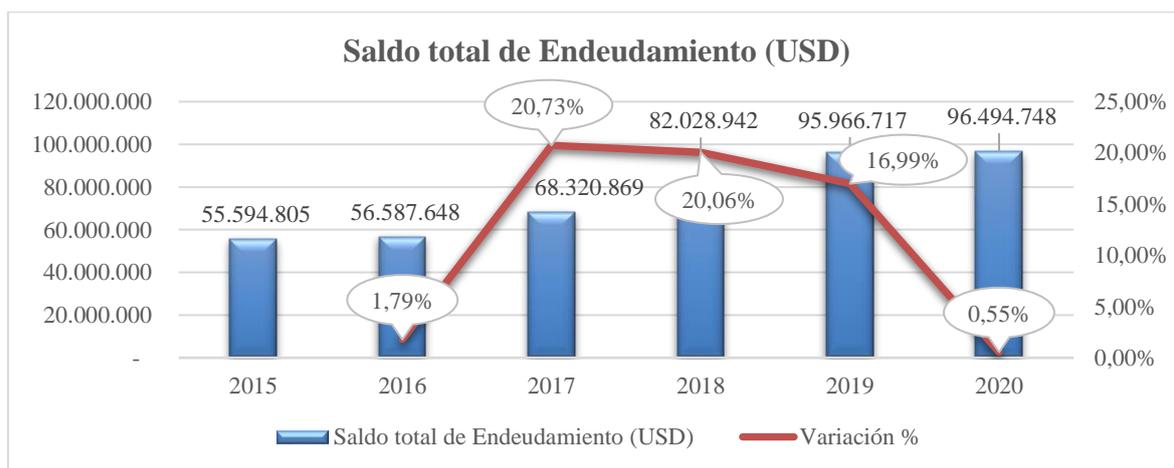
En el año 2017, el nuevo gobierno se alejó completamente del programa de trabajo del gobierno anterior, cesaron las salvaguardias y con ellas el precio de los productos importados; sin embargo, en este año empezó el recorte de personal de numerosas empresas y el propio Gobierno; en consecuencia, de la caída de la inversión pública y la reorganización del Estado.

Según la teoría keynesiana, el Estado debe procurar mantener el empleo alto mediante el incremento en la inversión pública y así lograr obtener empleos de calidad y que las personas puedan satisfacer sus necesidades con los ingresos que perciben; sin embargo, resulta notorio que, a pesar de esta crisis económica, el sector financiero incrementó sus beneficios a lo largo del período de estudio, al igual que el nivel de deuda de los tarjetahabientes de la provincia de Chimborazo.

Por ejemplo, en 2019, justo antes de la Pandemia de COVID-19, el patrimonio de los bancos privados en Ecuador alcanzó los USD 5.047 millones, un 9,4% más que en 2018. Mientras que las utilidades netas, descontando impuestos y beneficios de ley, sumaron USD 616 millones, frente a USD 554 millones de 2018, según la Asociación de Bancos de Ecuador (2019); ahora bien, el total de activos de la banca alcanzó los 44.582 millones en 2019, lo que muestra un crecimiento anual de 8,8% en relación con el año anterior.

Figura 1

Saldos totales de endeudamiento en tarjetas de crédito provincia de Chimborazo



Nota. Información adoptada de la Superintendencia de Bancos.

Con base a los datos recolectados, en la figura 1 se puede evidenciar que las familias Chimboracenses aumentaron sus niveles de endeudamiento período tras período por medio de tarjetas de crédito, el valor total de endeudamiento de los tarjetahabientes está conformado por el saldo que poseen los mismos con las entidades financieras, el valor de los intereses por las deudas contraídas y los costos operativos que implica el crédito otorgado.

- En 2015, el saldo total de endeudamiento por tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo fue de 55.594.805 USD.
- En 2016, el saldo aumentó a 56.587.648 USD, lo que representa un aumento del 1,79% en comparación con el año anterior, esto indica un mayor uso de tarjetas de crédito por parte de los residentes de la provincia de Chimborazo.
- En 2017, el saldo total de endeudamiento experimentó un aumento significativo y alcanzó los 68.320.869 USD, lo que representa un incremento del 20,73% con respecto a 2016, este incremento puede deberse a diversos factores, como un mayor consumo, promociones de tarjetas de crédito o un mayor acceso al crédito.
- En 2018, el saldo siguió aumentando y llegó a 82.028.942 USD, con una variación porcentual del 20,06% en comparación con 2017, este incremento continuo puede indicar una mayor confianza en el uso de tarjetas de crédito como medio de pago.
- En 2019, se observa otro aumento en el saldo total de endeudamiento, llegando a 95.966.717 USD, lo que representa un incremento del 16,99% con respecto a 2018, esto podría reflejar un aumento del consumo o una mayor demanda de crédito por parte de los residentes de Chimborazo.
- En 2020, el saldo se mantuvo relativamente estable en 96.494.748 USD, con una variación porcentual del 0,55% en comparación con 2019, esta tasa de crecimiento es mucho más baja en comparación con los años anteriores, lo que indica una desaceleración en el uso de tarjetas de crédito o menor demanda de crédito debido a factores económicos o sociales, como la pandemia de COVID-19, lo que llevo a una disminución en el consumo y una mayor precaución financiera.

Estos datos muestran que el saldo total de endeudamiento por tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo ha experimentado un crecimiento constante que da un promedio del 12,03% en los 5 años de estudio, con aumentos significativos en 2017 y 2018; sin embargo, se observa una desaceleración en el crecimiento en los años posteriores.

4.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LOS RESULTADOS ESTADÍSTICOS

Tabla 6

Estadísticos descriptivos

	Resumen de procesamiento de casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EDUCACIÓN FINANCIERA ENDEUDAMIENTO CON TARJETAS DE CRÉDITO	382	100,0%	0	0,0%	382	100,0%

Nota. En la tabla se observa que la muestra está conformada por 382 titulares de tarjetas de crédito residentes de la provincia de Chimborazo.

4.2.1 Variable Independiente: Educación Financiera

Se realizó un análisis del nivel de educación financiera en los tarjetahabientes de la provincia de Chimborazo, este análisis se basó en 13 preguntas, las cuales fueron categorizadas en tres dimensiones que contienen dos indicadores cada una (ver Anexo 1). A continuación, se presentan los resultados obtenidos.

4.2.1.1 Dimensión: Contenidos

Indicador 1: Conocimiento Financiero

Tabla 7

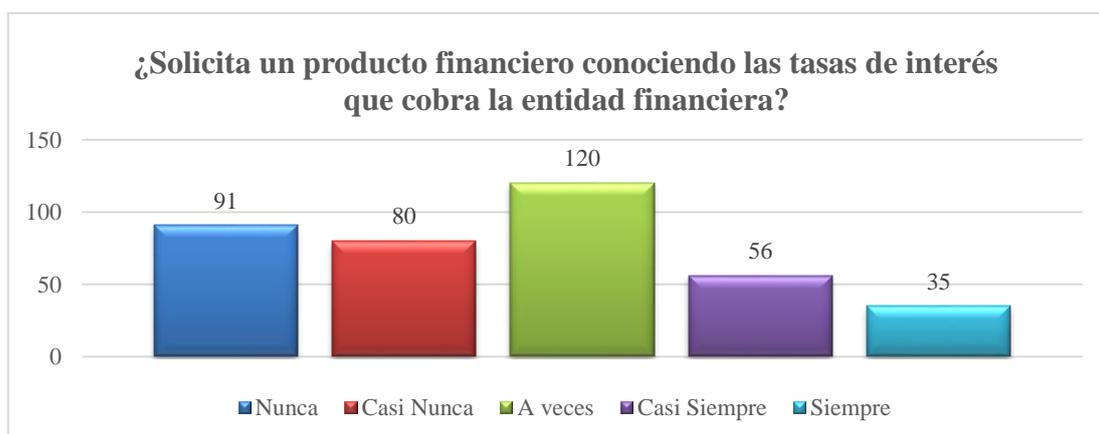
Pregunta 1 Conocimiento Financiero

¿Solicita un producto financiero conociendo las tasas de interés que cobra la entidad financiera?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	91	23,8	23,8	23,8
	Casi Nunca	80	20,9	20,9	44,8
	A veces	120	31,4	31,4	76,2
	Casi Siempre	56	14,7	14,7	90,8
	Siempre	35	9,2	9,2	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 1

Figura 2

Pregunta 1 Conocimiento Financiero



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 1 relacionada al conocimiento financiero

Análisis:

Según los datos proporcionados, el 31,4% de los encuestados **a veces** adquieren el conocimiento de las tasas de interés de la entidad financiera cuando solicitan un producto

financiero, esto indica que la mayoría de las veces no están completamente informados sobre las tasas que se les cobrarán; en cambio, sólo el 9,2% de los encuestados consideran que **siempre** conocen las tasas de interés al momento de solicitar un producto financiero, esto muestra que una minoría de los encuestados se aseguran de obtener información completa sobre las tasas de interés antes de comprometerse con un producto financiero.

Estos resultados sugieren que existe una falta de conciencia y comprensión sobre las tasas de interés entre los encuestados, además que el no conocer las tasas de interés al solicitar productos financieros puede afectar el costo total del producto y la capacidad de pago del individuo.

Tabla 8

Pregunta 2 Conocimiento Financiero

¿Se informa de las comisiones que cobra la entidad financiera?					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Nunca	92	24,1	24,1	24,1
	Casi Nunca	90	23,6	23,6	47,6
	A veces	135	35,3	35,3	83,0
	Casi Siempre	30	7,9	7,9	90,8
	Siempre	35	9,2	9,2	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 2

Figura 3

Pregunta 2 Conocimiento financiero



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 2 relacionada al conocimiento financiero

Análisis:

Del total de los encuestados el 35,3% **a veces** se informa de las comisiones que cobra la entidad financiera por sus distintos productos financieros y el 7,9% **casi siempre** lo hace.

En base a estos datos se identifica que existe una falta generalizada de información sobre las comisiones que cobra la entidad financiera, esta falta de información puede atribuirse en parte a la modalidad predominante de las instituciones financieras, que ofrecen sus productos a través de "Call Centers", a lo cual muchos usuarios aceptan las ofertas sin realizar un análisis previo o tener un conocimiento claro de las comisiones, costos y otros.

Tabla 9

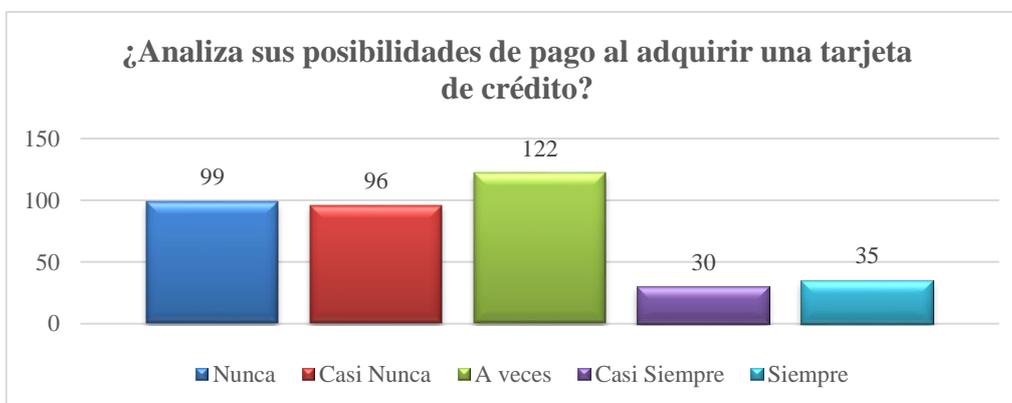
Pregunta 3 Conocimiento Financiero

¿Analiza sus posibilidades de pago al adquirir una tarjeta de crédito?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	99	25,9	25,9
	Casi Nunca	96	25,1	51,0
	A veces	122	31,9	83,0
	Casi Siempre	30	7,9	90,8
	Siempre	35	9,2	100,0
	Total	382	100,0	100,0

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 3

Figura 4

Pregunta 3 Conocimiento Financiero



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 3 relacionada al conocimiento financiero

Análisis:

Según los datos recopilados en la encuesta, se observa que el 31,9% de los participantes mencionó que **a veces** analizan sus posibilidades de pago al adquirir una tarjeta de crédito, esto indica que una proporción considerable de los encuestados presenta ciertas dudas o inseguridades en relación con su capacidad de pago al obtener una tarjeta de crédito; por otro lado, se identificó que sólo el 7,9% realiza este análisis **casi siempre**, esto implica que una proporción relativamente pequeña de los encuestados se siente generalmente seguro en cuanto a sus posibilidades de pago, es posible que estas personas tengan cierta confianza en su capacidad de pago, aunque no la consideren constante o garantizada.

Indicador 2: Productos Financieros

Tabla 10

Pregunta 4 Productos Financieros

¿Procura tener una cuenta de ahorros en una entidad financiera?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	57	14,9	14,9	14,9
	Casi Nunca	97	25,4	25,4	40,3
	A veces	100	26,2	26,2	66,5
	Casi Siempre	93	24,3	24,3	90,8
	Siempre	35	9,2	9,2	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 4

Figura 5

Pregunta 4 Productos Financieros



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 4 relacionada a productos financieros

Análisis:

Los datos demuestran que el 26,2% de los encuestados procuran **a veces** tener una cuenta de ahorro en una entidad financiera, lo que implica que no lo hacen de forma constante; no obstante, el 9,2% menciona que **siempre** consideran el tener una cuenta de ahorros, por lo cual una minoría de las personas encuestadas se preocupa por ahorrar y utiliza una cuenta bancaria para gestionar sus ahorros.

Estos resultados pueden tener diversas interpretaciones: por un lado, podría reflejar la falta de conciencia sobre la importancia del ahorro o la falta de conocimiento sobre las ventajas de tener una cuenta de ahorros; por otro lado, también podría indicar que hay otras alternativas o preferencias en la forma en que las personas deciden administrar sus finanzas, como inversiones en lugar de ahorros tradicionales.

Tabla 11

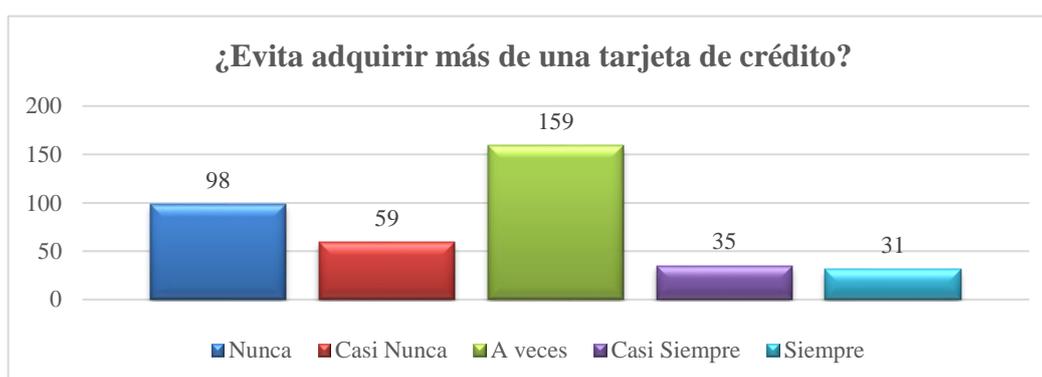
Pregunta 5 Productos Financieros

¿Evita adquirir más de una tarjeta de crédito?					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Nunca	98	25,7	25,7	25,7
	Casi Nunca	59	15,4	15,4	41,1
	A veces	159	41,6	41,6	82,7
	Casi Siempre	35	9,2	9,2	91,9
	Siempre	31	8,1	8,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 5

Figura 6

Pregunta 5 Productos Financieros



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 5 relacionada a productos financieros

Análisis:

El 41,6% de los encuestados mencionaron que **a veces** evitan adquirir más de una tarjeta de crédito, esto sugiere que estas personas pueden tener cierta precaución al solicitar o poseer múltiples tarjetas de crédito, pero no siempre lo evitan por completo; ahora bien, el 8,1% declaró que **siempre** lo evita, esto significa que este grupo específico tiene una actitud más cautelosa y opta por no tener más de una tarjeta de crédito en ninguna circunstancia.

Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados no tienen una postura rígida sobre adquirir más de una tarjeta de crédito, ya que sólo una minoría afirmó evitarlo siempre; sin embargo, una parte significativa de los encuestados indicó que a veces evitan adquirir más de una tarjeta de crédito, lo que puede indicar que consideran ciertos factores antes de tomar esa decisión.

4.2.1.2 Dimensión: Procesos

Indicador 1: Información Financiera

Tabla 12

Pregunta 6 Información Financiera

¿Negocia la tasa de interés de un crédito de acuerdo con su historial crediticio?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	63	16,5	16,5
	Casi Nunca	102	26,7	43,2
	A veces	123	32,2	75,4
	Casi Siempre	73	19,1	94,5
	Siempre	21	5,5	100,0
	Total	382	100,0	100,0

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 6

Figura 7

Pregunta 6 Información Financiera



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 6 relacionada a la información financiera

Análisis:

Los datos demuestran que el 32,2% de los encuestados **a veces** negocian la tasa de interés de un crédito de acuerdo con su historial crediticio, lo que indica que en ocasiones consideran su historial crediticio como un factor en la negociación; al contrario, el 5,5% afirmó hacerlo **siempre**, lo que implica que un porcentaje menor de personas negocian la tasa de interés en todas las ocasiones.

Estos datos sugieren que la mayoría de las personas encuestadas consideran su historial crediticio como un factor relevante en la negociación de la tasa de interés de un crédito, pero no lo utilizan de manera consistente en todas las situaciones; ahora bien, puede haber diversas razones detrás de esto, como la falta de conocimiento sobre cómo utilizar su historial crediticio para negociar o la confianza en su capacidad de negociación en función de otros factores.

Tabla 13

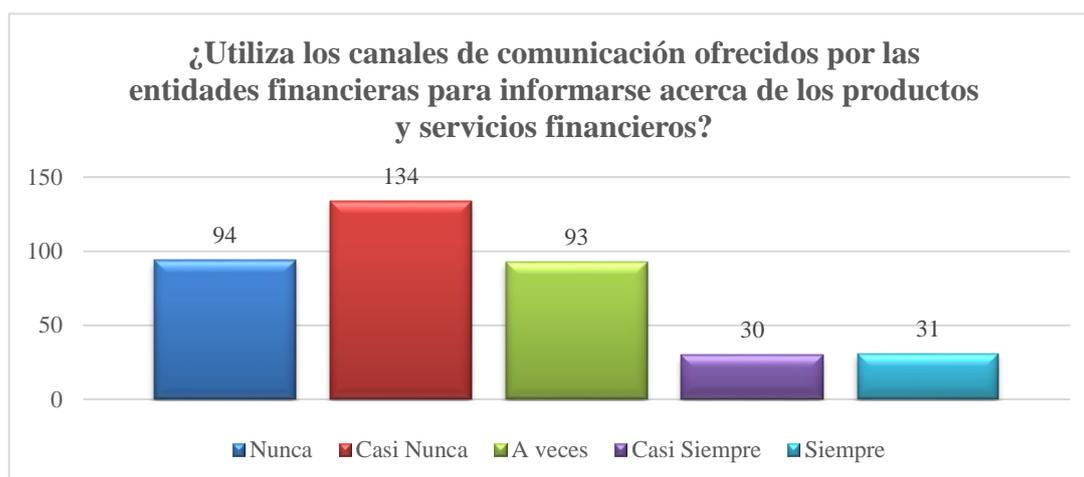
Pregunta 7 Información Financiera

¿Utiliza los canales de comunicación ofrecidos por las entidades financieras para informarse acerca de los productos y servicios financieros?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	94	24,6	24,6	24,6
	Casi Nunca	134	35,1	35,1	59,7
	A veces	93	24,3	24,3	84,0
	Casi Siempre	30	7,9	7,9	91,9
	Siempre	31	8,1	8,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 7

Figura 8

Pregunta 7 Información Financiera



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 7 relacionada a la información financiera

Análisis:

Se observa que el 35,1% de los encuestados **casi nunca** utiliza los canales de comunicación ofrecidos por las entidades financieras para informarse acerca de los productos y servicios financieros; no obstante, el 7,9% **casi siempre** hace uso de ellos, esto indica que una minoría confía y prefiere utilizar los canales proporcionados por las entidades financieras para mantenerse actualizados sobre los productos y servicios financieros.

Estos resultados sugieren que la mayoría de los encuestados no confían en los canales de comunicación ofrecidos por las entidades financieras o pueden preferir otras fuentes de información para obtener detalles sobre los productos y servicios financieros, es posible que prefieran buscar información en línea, utilizar asesores financieros independientes o confiar en recomendaciones de familiares y amigos.

Indicador 2: Evaluación de problemas financieros

Tabla 14

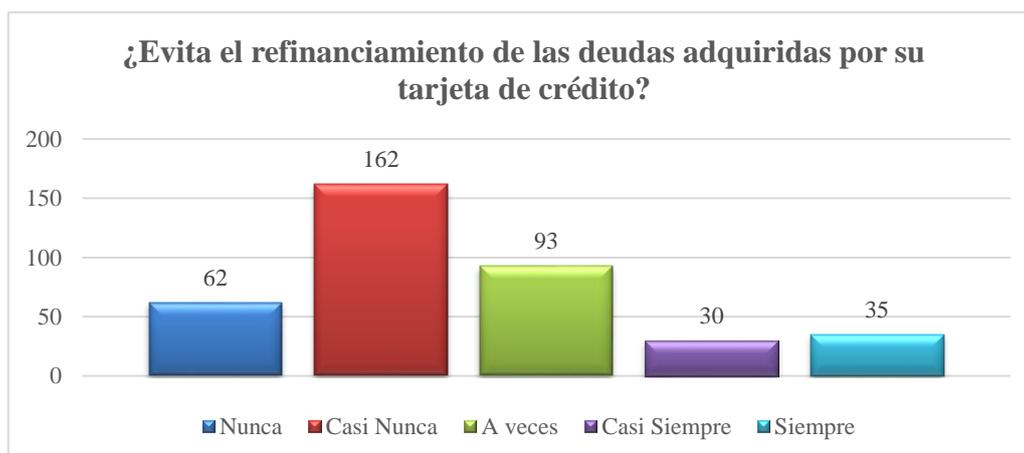
Pregunta 8 Evaluación de problemas financieros

¿Evita el refinanciamiento de las deudas adquiridas por su tarjeta de crédito?					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Nunca	62	16,2	16,2	16,2
	Casi Nunca	162	42,4	42,4	58,6
	A veces	93	24,3	24,3	83,0
	Casi Siempre	30	7,9	7,9	90,8
	Siempre	35	9,2	9,2	100,0
Total	382	100,0	100,0		

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 8

Figura 9

Pregunta 8 Evaluación de problemas financieros



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 8 relacionada a la evaluación de problemas financieros

Análisis:

El 42,4% de los encuestados **casi nunca** evitan el refinanciamiento de las deudas adquiridas por su tarjeta de crédito, esto indica que la mayoría de las veces no toman medidas para evitar el refinanciamiento y, posiblemente, acumulen deudas a largo plazo; por otro lado, el 7,9% de los encuestados **casi siempre** lo evita, esto sugiere que una minoría está tomando medidas para evitar el refinanciamiento y, en su lugar, están gestionando activamente sus deudas de manera más efectiva.

Estos resultados podrían indicar que una parte significativa de los encuestados no está adoptando una estrategia financiera prudente al acumular deudas a través del refinanciamiento de sus tarjetas de crédito, ya que el refinanciamiento de las deudas puede llevar a tasas de interés más altas y al pago de intereses adicionales a lo largo del tiempo.

Tabla 15

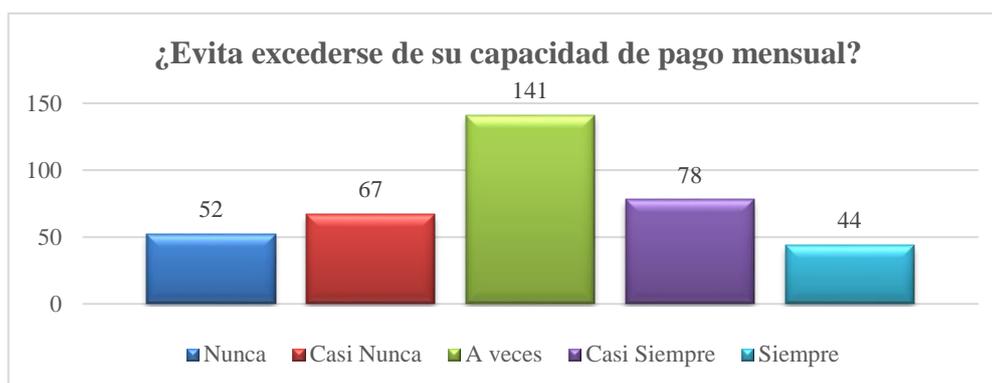
Pregunta 9 Evaluación de problemas financieros

¿Evita excederse de su capacidad de pago mensual?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	52	13,6	13,6	13,6
	Casi Nunca	67	17,5	17,5	31,2
	A veces	141	36,9	36,9	68,1
	Casi Siempre	78	20,4	20,4	88,5
	Siempre	44	11,5	11,5	100,0
	Total		382	100,0	100,0

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 9

Figura 10

Pregunta 9 Evaluación de problemas financieros



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 9 relacionada a la evaluación de problemas financieros

Análisis:

En base a los datos el 36,9% de los encuestados **a veces** evitan exceder sus consumos con tarjetas de crédito de su capacidad de pago mensual, esto significa que en ocasiones toman medidas para asegurarse de no gastar más de lo que pueden pagar en un mes determinado; por otro lado, sólo el 11,5% **siempre** evita hacerlo, esta minoría muestra una mayor disciplina y precaución al usar sus tarjetas de crédito, asegurándose de no incurrir en deudas que no puedan pagar completamente en el plazo establecido.

Estos datos sugieren que una parte significativa de los encuestados no siempre evita exceder su capacidad de pago mensual con tarjetas de crédito, esto puede ser preocupante ya que puede conducir a problemas de endeudamiento y dificultades financieras a largo plazo si no se maneja adecuadamente.

4.2.1.3 Dimensión: Contexto

Indicador 1: Nivel de Educación

Tabla 16

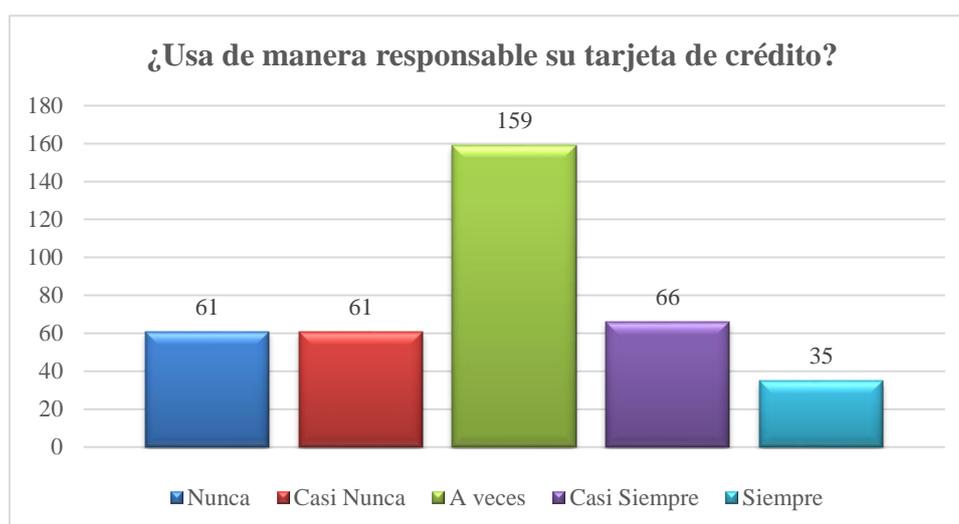
Pregunta 10 Nivel de Educación

¿Usa de manera responsable su tarjeta de crédito?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	61	16,0	16,0	16,0
	Casi Nunca	61	16,0	16,0	31,9
	A veces	159	41,6	41,6	73,6
	Casi Siempre	66	17,3	17,3	90,8
	Siempre	35	9,2	9,2	100,0
	Total		382	100,0	100,0

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 10

Figura 11

Pregunta 10 Nivel de Educación



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 10 relacionada al nivel de educación

Análisis:

El 41,6% de los encuestados declararon que **a veces** utilizan su tarjeta de crédito de manera responsable, lo que sugiere que tienen cierta conciencia sobre su uso y tratan de tomar decisiones financieras responsables en la mayoría de los casos, aunque no siempre lo hacen; por otro lado, el 9,2% de los encuestados afirmaron que **siempre** lo hacen, lo cual representa a una minoría de personas que tienen una actitud constante y consciente hacia el uso responsable de su tarjeta de crédito.

Estos resultados sugieren que una proporción significativa de los encuestados tiene una actitud positiva hacia el uso responsable de las tarjetas de crédito; sin embargo, también se puede observar que hay margen de mejora, ya que una parte considerable de los encuestados no siempre utilizan su tarjeta de crédito de manera responsable.

Tabla 17

Pregunta 11 Nivel de Educación

¿Revisa mensualmente los cargos que le aparecen en su estado de cuenta?				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Frecuencia	Porcentaje			
Válido	Nunca	60	15,7	15,7	15,7
	Casi Nunca	59	15,4	15,4	31,2
	A veces	129	33,8	33,8	64,9
	Casi Siempre	103	27,0	27,0	91,9
	Siempre	31	8,1	8,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 11

Figura 12

Pregunta 11 Nivel de Educación



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 11 relacionada al nivel de educación

Análisis:

De los datos obtenidos el 33,8% de los encuestados declararon que **a veces** revisan mensualmente los cargos que les aparecen en sus estados de cuenta; en cambio, sólo una minoría del 8,1% declararon que **siempre** tienen el hábito de revisar consistentemente todos los cargos en sus estados de cuenta cada vez que los reciben.

Los datos revelan que hay una variedad de comportamientos en cuanto a la revisión de los cargos en los estados de cuenta, aunque una parte considerable de los encuestados revisa sus estados de cuenta con cierta frecuencia, tanto a veces como casi siempre, todavía hay un porcentaje significativo que no lo hace de manera consistente o no lo revisa en absoluto; mientras que, el revisar regularmente los estados de cuenta puede ayudar a detectar errores o transacciones no autorizadas, por lo que es necesario que más personas adopten este hábito.

Indicador 2: Frecuencia de ahorro

Tabla 18

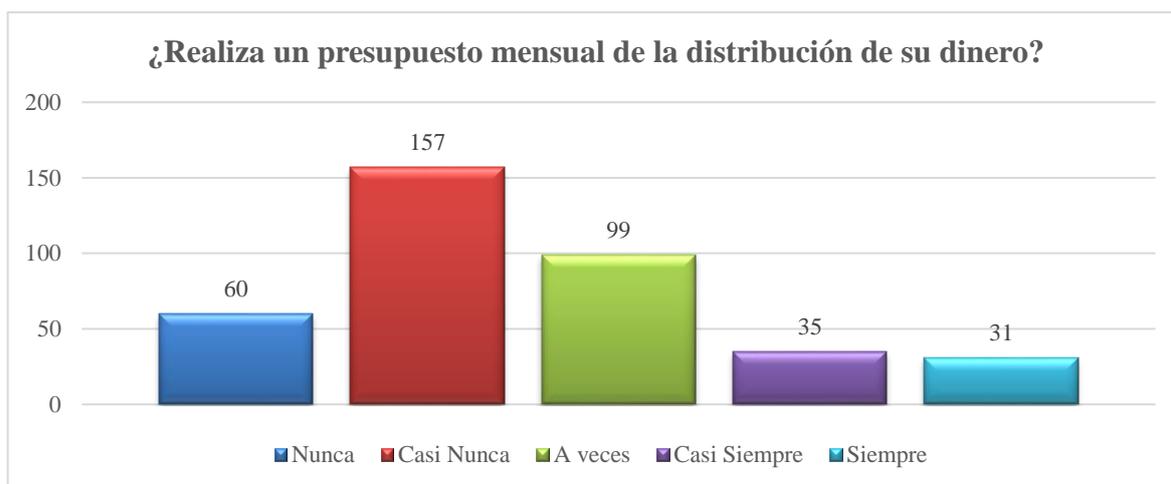
Pregunta 12 Frecuencia de ahorro

¿Realiza un presupuesto mensual de la distribución de su dinero?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	60	15,7	15,7	15,7
	Casi Nunca	157	41,1	41,1	56,8
	A veces	99	25,9	25,9	82,7
	Casi Siempre	35	9,2	9,2	91,9
	Siempre	31	8,1	8,1	100,0
	Total		382	100,0	100,0

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 12

Figura 13

Pregunta 12 Frecuencia de ahorro



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 12 relacionada a la frecuencia de ahorro

Análisis:

El 41,1% de los encuestados declararon que **casi nunca** realizan un presupuesto mensual de la distribución de su dinero, esto significa que estas personas no suelen establecer un plan detallado para gestionar sus finanzas cada mes; por otro lado, tan sólo el 8,1% mencionaron que **siempre** lo realizan, esto indica que un porcentaje bastante pequeño de personas tiene el hábito de planificar sus gastos y asignar fondos de manera regular.

Estos datos sugieren que una parte significativa de los encuestados no está gestionando de manera adecuada su dinero a través de un presupuesto mensual, la falta de presupuesto puede dificultar la toma de decisiones financieras informadas y aumentar la posibilidad de gastos innecesarios o imprevistos.

Tabla 19

Pregunta 13 Frecuencia de ahorro

¿Su salario le permite ahorrar mensualmente?					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Nunca	96	25,1	25,1	25,1
	Casi Nunca	61	16,0	16,0	41,1
	A veces	133	34,8	34,8	75,9
	Casi Siempre	61	16,0	16,0	91,9
	Siempre	31	8,1	8,1	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 13

Figura 14

Pregunta 13 Frecuencia de ahorro



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 13 relacionada a la frecuencia de ahorro

Análisis:

Se observa que al 34,8% de los encuestados su salario **a veces** le permite ahorrar mensualmente, esto implica que no todos los meses tienen la capacidad de destinar una parte de sus ingresos para el ahorro; no obstante, el 8,1% **siempre** se lo permite, esto sugiere que una minoría relativamente pequeña de la muestra tiene un nivel de ingresos lo suficientemente estable como para permitirles ahorrar consistentemente cada mes.

Estos datos resaltan la falta de capacidad de ahorro estable para la mayoría de los encuestados, la mayoría de las personas encuestadas (el 41,1%) no se incluyen en los grupos que ahorran ocasionalmente, casi siempre o siempre; por consiguiente, esto puede ser indicativo de una situación económica desfavorable en la que los ingresos no son suficientes para cubrir las necesidades básicas y; por lo tanto, ahorrar se vuelve difícil.

4.2.2 Nivel de Educación Financiera de los tarjetahabientes

Para medir el nivel de educación financiera de los tarjetahabientes residentes de la provincia de Chimborazo se utilizó el método de Baremos para obtener los rangos o escalas de medición de la variable (Tabla 20).

Tabla 20

Rangos y Escalas para medición de la variable Educación Financiera

Nivel	Intervalo
Bajo	13-30
Medio	31-47
Alto	48-65

Nota. El valor más bajo en educación financiera será 13 y la escala más alta 65

Tabla 21

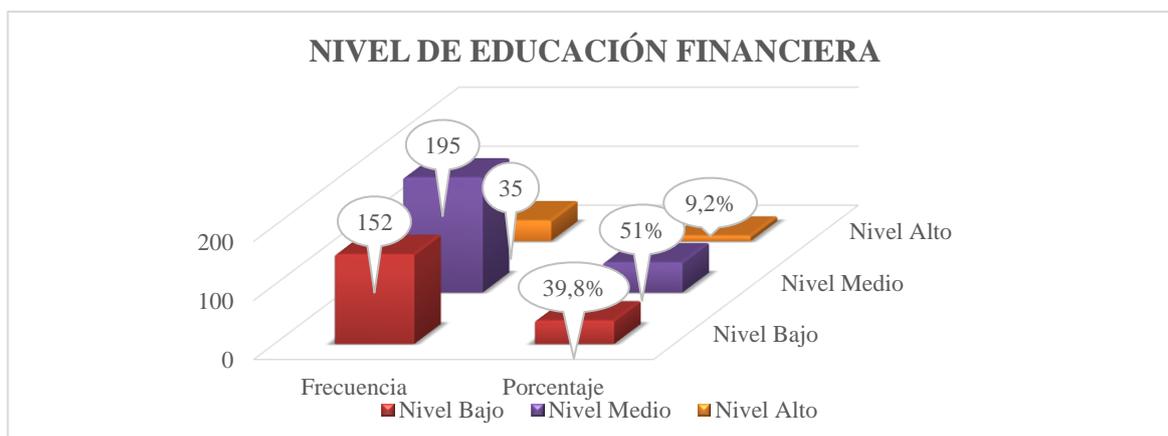
Nivel de Educación Financiera de los tarjetahabientes de la provincia de Chimborazo

NIVEL DE EDUCACIÓN FINANCIERA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	152	39,8	39,8	39,8
	Nivel Medio	195	51,0	51,0	90,8
	Nivel Alto	35	9,2	9,2	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. Datos procesados por el SPSS 25 en base a la encuesta de la variable Educación Financiera

Figura 15

Nivel de Educación financiera de los tarjetahabientes de la provincia de Chimborazo



Nota. En la gráfica se observa el nivel de educación financiera obtenido de la muestra encuestada

Análisis:

Tal y como se puede evidenciar en la tabla 21 y figura 15, el nivel de educación financiera de los tarjetahabientes pertenecientes a la provincia de Chimborazo es medio en un 51% (195 tarjetahabientes), bajo en un 39,8% (152 tarjetahabientes) y alto en un 9,2% (35 tarjetahabientes). Los resultados son a causa de que la mayoría de veces los tarjetahabientes solicitan una tarjeta de crédito sin conocer las tasas de interés, comisiones, tampoco analizan las posibilidades de pago de dichas tarjetas; así mismo, no utilizan los

canales proporcionados por las entidades financieras para estar actualizados sobre los productos y servicios financieros, además el proceso de evaluación lo llevan a cabo de manera acelerada, donde se exceden en compras y no miden la capacidad de pago mensual provocando la acumulación de deudas a través del refinanciamiento. Se identificó que la mayoría no adquiere el hábito de revisar mensualmente los cargos que aparecen en sus estados de cuenta; por último, los tarjetahabientes de la provincia de Chimborazo no planifican sus egresos periódicamente por lo cual no toman conciencia del uso responsable de sus tarjetas de crédito, ni de la importancia de un ahorro mensual.

4.2.3 Variable Dependiente: Endeudamiento con tarjetas de crédito

Se realizaron 12 preguntas agrupadas en tres dimensiones, con dos indicadores cada una (ver Anexo 1), para analizar el nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito de los usuarios en la provincia de Chimborazo. A continuación, se presentan los datos obtenidos:

4.2.3.1 Dimensión: Factores culturales y sociales

Indicador 1: Hábitos de consumo

Tabla 22

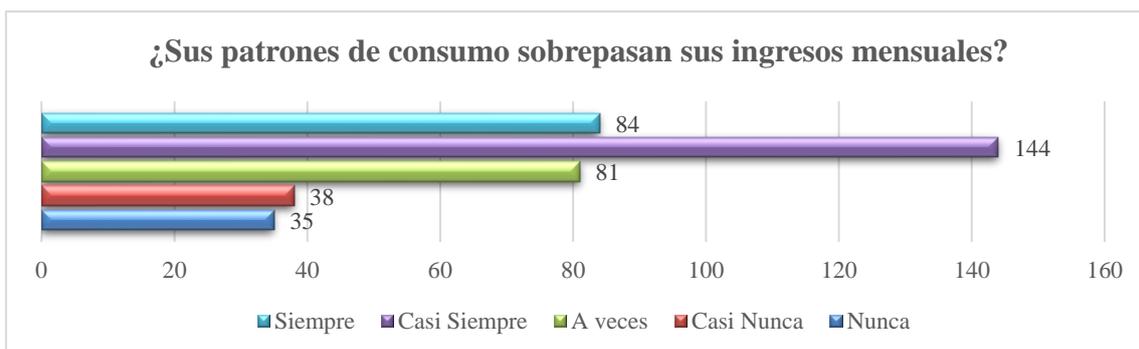
Pregunta 14 Hábitos de Consumo

¿Sus patrones de consumo sobrepasan sus ingresos mensuales?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	9,2	9,2	9,2
	Casi Nunca	38	9,9	9,9	19,1
	A veces	81	21,2	21,2	40,3
	Casi Siempre	144	37,7	37,7	78,0
	Siempre	84	22,0	22,0	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 14

Figura 16

Pregunta 14 Hábitos de Consumo



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 14 relacionada a los hábitos de consumo

Análisis:

Dentro de los hábitos de consumo el 37,7% de los encuestados declaró que **casi siempre** sus patrones de consumo sobrepasan sus ingresos mensuales; mientras que, a una minoría del 9,2% encuestado **nunca** sus consumos representan más que sus ingresos.

Estos datos sugieren que una proporción significativa de los encuestados está enfrentando dificultades financieras, ya que sus gastos superan constantemente sus ingresos, esto puede llevar a problemas de endeudamiento, falta de ahorros y estrés financiero; por otro lado, el pequeño porcentaje de personas que nunca gastan más de lo que ganan demuestra una buena gestión financiera y una mayor estabilidad económica.

Tabla 23

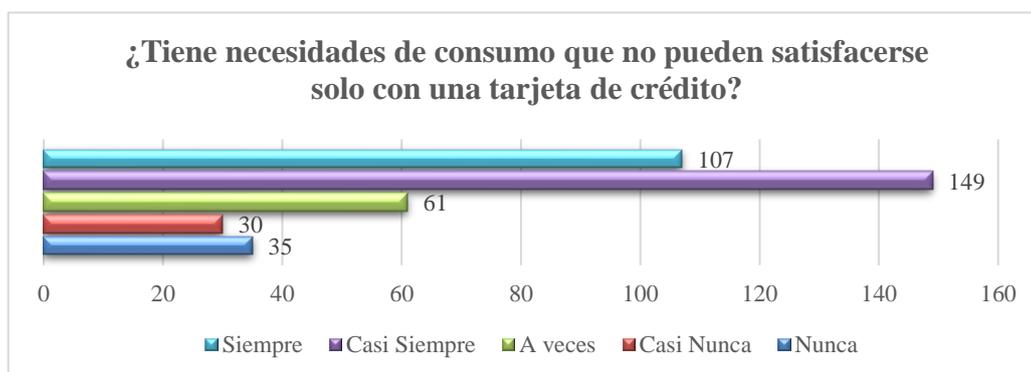
Pregunta 15 Hábitos de Consumo

¿Tiene necesidades de consumo que no pueden satisfacerse sólo con una tarjeta de crédito?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	9,2	9,2	9,2
	Casi Nunca	30	7,9	7,9	17,0
	A veces	61	16,0	16,0	33,0
	Casi Siempre	149	39,0	39,0	72,0
	Siempre	107	28,0	28,0	100,0
	Total		382	100,0	100,0

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 15

Figura 17

Pregunta 15 Hábitos de Consumo



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 15 relacionada a los hábitos de consumo

Análisis:

El 39% de los encuestados declararon que tienen necesidades de consumo que **casi siempre** no se pueden satisfacer con una sola tarjeta de crédito; mientras que, tan sólo el

7,9% mencionó que **casi nunca** necesita de más de una tarjeta de crédito para satisfacer sus actuales necesidades de consumo.

Estos datos pueden interpretarse como una indicación de que muchos de los encuestados tienen requerimientos de consumo que superan los límites de una sola tarjeta de crédito, posiblemente debido a la amplitud y diversidad de sus necesidades financieras; entonces, es posible que las personas estén utilizando diferentes tarjetas de crédito para aprovechar beneficios específicos de cada una, como programas de recompensas, límites de crédito más altos o tasas de interés favorables.

Indicador 2: Prácticas crediticias

Tabla 24

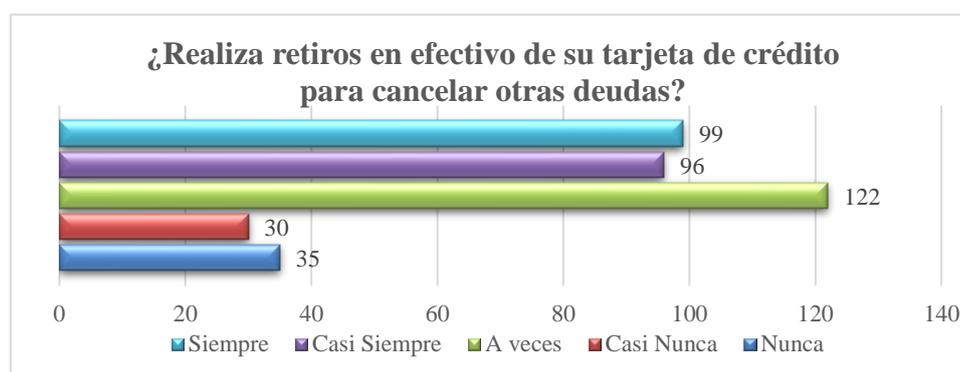
Pregunta 16 Prácticas crediticias

¿Realiza retiros en efectivo de su tarjeta de crédito para cancelar otras deudas?					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	Nunca	35	9,2	9,2	9,2
	Casi Nunca	30	7,9	7,9	17,0
	A veces	122	31,9	31,9	49,0
	Casi Siempre	96	25,1	25,1	74,1
	Siempre	99	25,9	25,9	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 16

Figura 18

Pregunta 16 Prácticas crediticias



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 16 relacionada a las prácticas crediticias

Análisis:

Las prácticas crediticias de los encuestados revelaron que el 31,9% **a veces** realizan retiros en efectivo de sus tarjetas de crédito para cancelar otras deudas; mientras que, sólo el 7,9% declaró **casi nunca** pagar sus deudas con retiros en efectivo de sus tarjetas de crédito.

Estos resultados indican que el retiro en efectivo de las tarjetas de crédito para pagar deudas es una práctica común entre los encuestados, aunque la frecuencia varía, la necesidad de recurrir a esta estrategia puede deberse a diferentes factores, como la falta de liquidez en efectivo o la conveniencia percibida de utilizar las tarjetas de crédito para hacer frente a otras deudas; sin embargo, es importante tener en cuenta que esta práctica puede implicar costos adicionales, como tasas de interés más altas en los retiros en efectivo, que podrían afectar la situación financiera de los encuestados a largo plazo.

Tabla 25

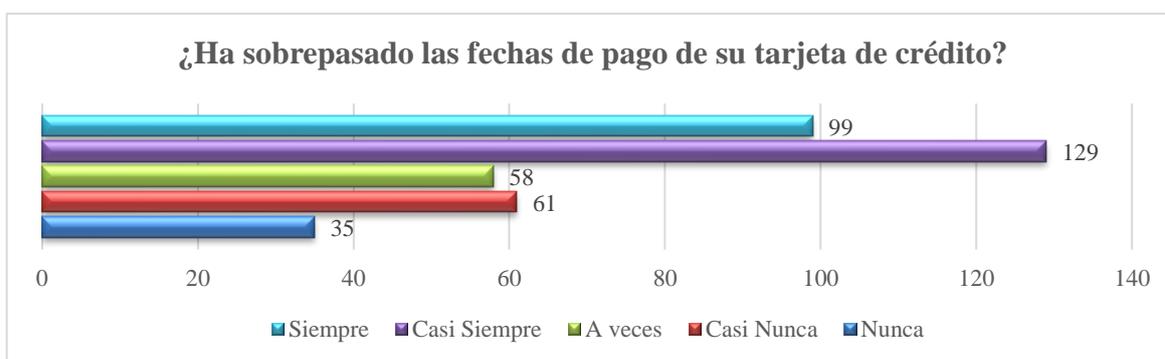
Pregunta 17 Prácticas crediticias

¿Ha sobrepasado las fechas de pago de su tarjeta de crédito?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	9,2	9,2	9,2
	Casi Nunca	61	16,0	16,0	25,1
	A veces	58	15,2	15,2	40,3
	Casi Siempre	129	33,8	33,8	74,1
	Siempre	99	25,9	25,9	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 17

Figura 19

Pregunta 17 Prácticas crediticias



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 17 relacionada a las prácticas crediticias

Análisis:

Se puede observar en los datos que el 33,8% de los encuestados **casi siempre** han sobrepasado las fechas de pago de sus tarjetas de crédito; en cambio, el 9,2% **nunca** pagan sus tarjetas de crédito fuera de las fechas de pago establecidas.

Estos datos sugieren que una cantidad significativa de tarjetahabientes están experimentando dificultades para administrar sus finanzas personales y cumplir con las fechas de pago de sus tarjetas de crédito, es posible que esto se deba a diversas razones como

dificultades económicas, falta de control financiero o una mala gestión de los gastos; en consecuencia, para aquellos que están sobrepasando regularmente las fechas de pago, puede haber consecuencias negativas, como cargos por pagos atrasados, intereses acumulados y daños a su historial crediticio.

4.2.3.2 Dimensión: Nivel de deuda

Indicador 1: Morosidad

Tabla 26

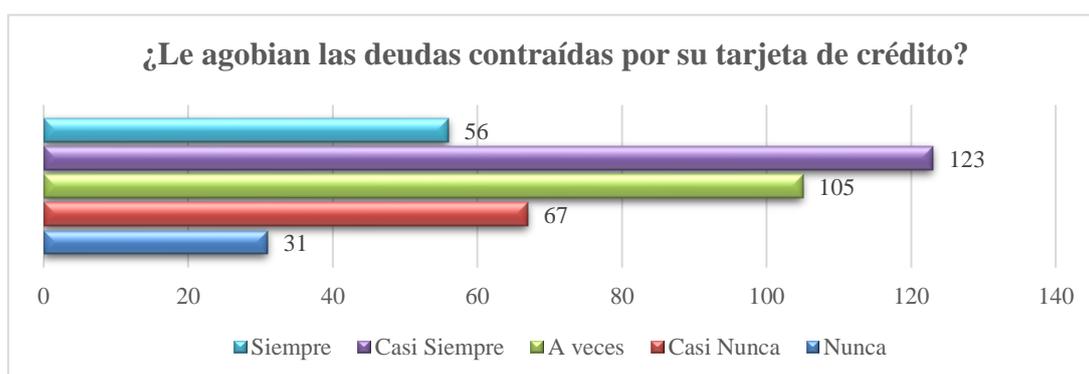
Pregunta 18 Morosidad

¿Le agobian las deudas contraídas por su tarjeta de crédito?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	31	8,1	8,1	8,1
Casi Nunca	67	17,5	17,5	25,7
A veces	105	27,5	27,5	53,1
Casi Siempre	123	32,2	32,2	85,3
Siempre	56	14,7	14,7	100,0
Total	382	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 18

Figura 20

Pregunta 18 Morosidad



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 18 relacionada a morosidad

Análisis:

Con respecto a la morosidad al 32,2% de los encuestados **casi siempre** les agobian las deudas contraídas por sus tarjetas de crédito, es posible que tengan dificultades para pagar sus saldos pendientes, enfrenten altos intereses o tengan problemas para manejar sus finanzas personales; por otro lado, una minoría del 8,1% **nunca** se han sentido agobiados por las deudas que tienen con sus tarjetas de crédito, lo que indica que pueden tener una buena capacidad para pagar sus saldos mensuales o tener deudas mínimas en sus tarjetas de crédito.

Estos datos demuestran que una parte significativa de los encuestados enfrentan dificultades o preocupaciones en relación con sus deudas de tarjetas de crédito; mientras que, una minoría tiene una experiencia menos agobiante, esto puede indicar una situación generalizada de morosidad y dificultades financieras entre los encuestados.

Tabla 27

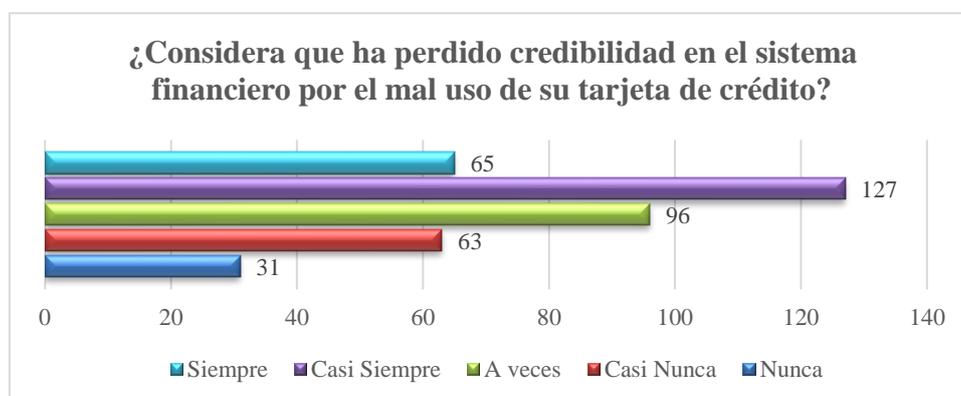
Pregunta 19 Morosidad

¿Considera que ha perdido credibilidad en el sistema financiero por el mal uso de su tarjeta de crédito?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	8,1	8,1	8,1
	Casi Nunca	63	16,5	16,5	24,6
	A veces	96	25,1	25,1	49,7
	Casi Siempre	127	33,2	33,2	83,0
	Siempre	65	17,0	17,0	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 19

Figura 21

Pregunta 19 Morosidad



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 19 relacionada a morosidad

Análisis

Se observa que el 33,2% de los encuestados consideran que **casi siempre** han perdido credibilidad en el sistema financiero por el mal uso de sus tarjetas de crédito, lo que indica que han tenido experiencias negativas o han cometido errores en el manejo de sus tarjetas de crédito que han afectado su confianza en el sistema financiero; no obstante, el 8,1% declararon que **nunca** han realizado un mal uso de sus tarjetas de crédito hasta el punto de afectar a su credibilidad financiera, es decir que esta minoría ha tenido un buen manejo de sus tarjetas de crédito, han evitado errores significativos y no han experimentado consecuencias negativas en su credibilidad financiera.

Indicador 2: Deuda impaga

Tabla 28

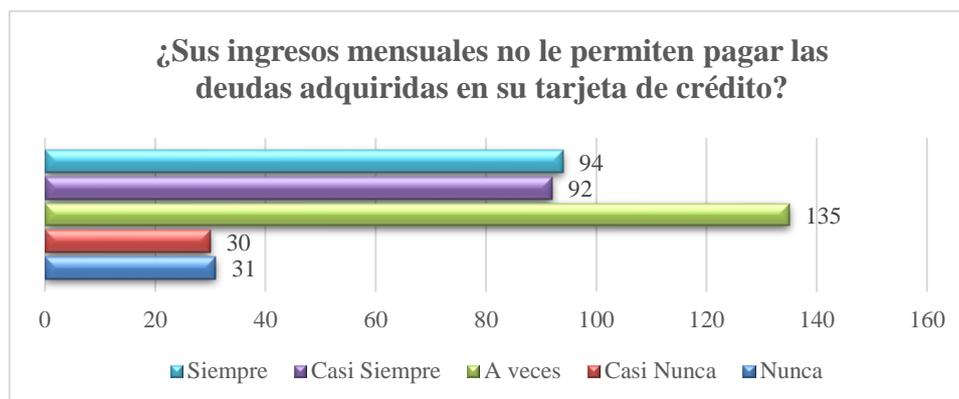
Pregunta 20 Deuda Impaga

¿Sus ingresos mensuales no le permiten pagar las deudas adquiridas en su tarjeta de crédito?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	8,1	8,1
	Casi Nunca	30	7,9	16,0
	A veces	135	35,3	51,3
	Casi Siempre	92	24,1	75,4
	Siempre	94	24,6	100,0
	Total	382	100,0	100,0

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 20

Figura 22

Pregunta 20 Deuda Impaga



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 20 relacionada a deuda impaga

Análisis:

Se observa que dentro del indicador deuda impaga el 35,3% de los encuestados **a veces** sus ingresos mensuales no les permiten pagar las deudas adquiridas en su tarjeta de crédito; por otro lado, una minoría del 7,9% declaró que **casi nunca** enfrentan este problema, esto indica que un porcentaje pequeño de los encuestados tiene una situación financiera más estable y puede pagar sus deudas de tarjeta de crédito de manera consistente sin enfrentar dificultades significativas.

Estos datos sugieren que una proporción considerable de los encuestados pueden estar experimentando dificultades para administrar sus deudas de tarjetas de crédito en función de sus ingresos mensuales, esto puede deberse a varios factores como gastos excesivos, ingresos insuficientes o una combinación de ambos.

Tabla 29

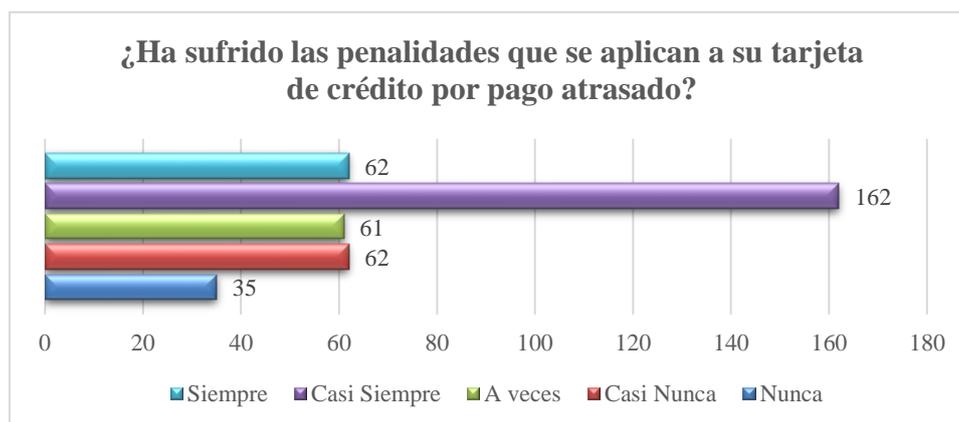
Pregunta 21 Deuda Impaga

¿Ha sufrido las penalidades que se aplican a su tarjeta de crédito por pago atrasado?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	9,2	9,2	9,2
	Casi Nunca	62	16,2	16,2	25,4
	A veces	61	16,0	16,0	41,4
	Casi Siempre	162	42,4	42,4	83,8
	Siempre	62	16,2	16,2	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 21

Figura 23

Pregunta 21 Deuda Impaga



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 21 relacionada a deuda impaga

Análisis:

En base a los datos el 42,4% de los encuestados ha sufrido **casi siempre** las penalidades que se aplican a su tarjeta de crédito por realizar pagos atrasados; y en cambio el 9,2% **nunca** han pagado atrasados sus tarjetas de crédito, por eso no sufren de penalidades.

Estos datos resaltan la importancia de realizar pagos puntuales en las tarjetas de crédito para evitar penalidades, muestran que una proporción significativa de los tarjetahabientes han enfrentado las consecuencias negativas de los pagos atrasados, lo que puede incluir cargos por intereses adicionales, cargos por pagos tardíos y una posible disminución en su puntaje de crédito.

4.2.3.3 Dimensión: Debilidad Financiera

Indicador 1: Oferta crediticia

Tabla 30

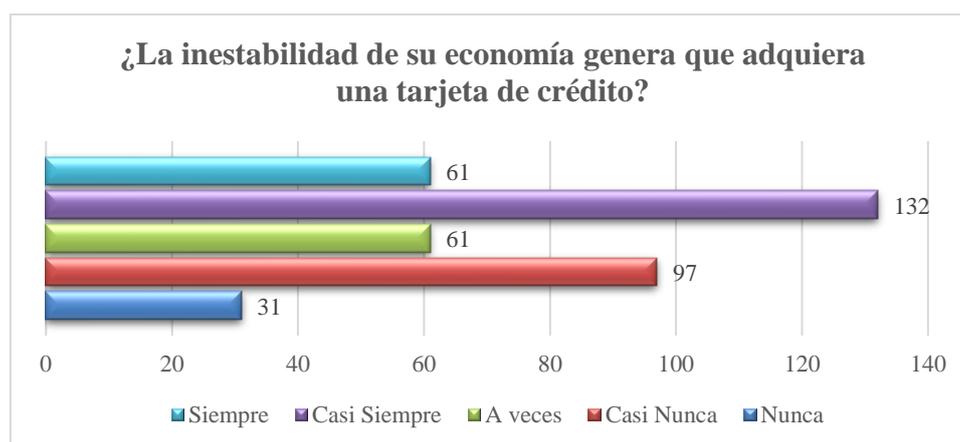
Pregunta 22 Oferta crediticia

¿La inestabilidad de su economía genera que adquiera una tarjeta de crédito?				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	8,1	8,1
	Casi Nunca	97	25,4	33,5
	A veces	61	16,0	49,5
	Casi Siempre	132	34,6	84,0
	Siempre	61	16,0	100,0
	Total	382	100,0	100,0

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 22

Figura 24

Pregunta 22 Oferta crediticia



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 22 relacionada a oferta crediticia

Análisis:

Se observa que el 34,6% de los encuestados consideraron que la inestabilidad de su economía genera que **casi siempre** adquieran una tarjeta de crédito, esto indica que utilizan las tarjetas de crédito como una forma de hacer frente a las dificultades económicas y cubrir sus necesidades básicas o enfrentar situaciones imprevistas; por otro lado, sólo el 8,1% declararon que **nunca**, esto indica que una minoría relativamente pequeña no ha utilizado las tarjetas de crédito como una estrategia para lidiar con la inestabilidad económica.

Estos datos sugieren que la mayoría de los tarjetahabientes confían en las tarjetas de crédito como una herramienta para lidiar con la inestabilidad económica, esto puede ser debido a que las tarjetas de crédito les brindan cierta flexibilidad financiera y la capacidad de cubrir gastos inesperados o mantener un flujo de efectivo cuando los ingresos son insuficientes; sin embargo, es importante tener en cuenta que el uso de tarjetas de crédito puede tener implicaciones a largo plazo, como deudas acumuladas y altos intereses.

Tabla 31

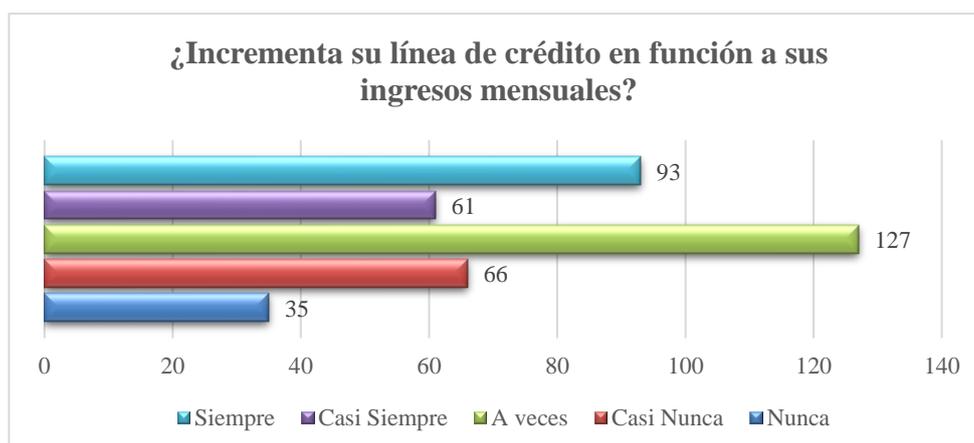
Pregunta 23 Oferta crediticia

¿Incrementa su línea de crédito en función a sus ingresos mensuales?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	35	9,2	9,2	9,2
	Casi Nunca	66	17,3	17,3	26,4
	A veces	127	33,2	33,2	59,7
	Casi Siempre	61	16,0	16,0	75,7
	Siempre	93	24,3	24,3	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 23

Figura 25

Pregunta 23 Oferta crediticia



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 23 relacionada a oferta crediticia

Análisis:

El 33,2% de los encuestados incrementan **a veces** su línea de crédito en función a sus ingresos mensuales, lo que sugiere que están dispuestos a utilizar su capacidad de endeudamiento en función de su capacidad de pago; mientras que, sólo un 9,2% **nunca** lo han hecho, es posible que sean más cautelosos con su endeudamiento y prefieran no utilizar su capacidad máxima de crédito, incluso cuando sus ingresos les permitan hacerlo.

Estos datos sugieren que la mayoría de tarjetahabientes están dispuestos a ajustar su línea de crédito según sus necesidades y capacidades financieras; sin embargo, también se observa un grupo minoritario prefiere mantener su línea de crédito constante, posiblemente debido a una estrategia de gestión financiera más conservadora o a la falta de necesidad de utilizar más crédito.

Indicador 2: Riesgo financiero

Tabla 32

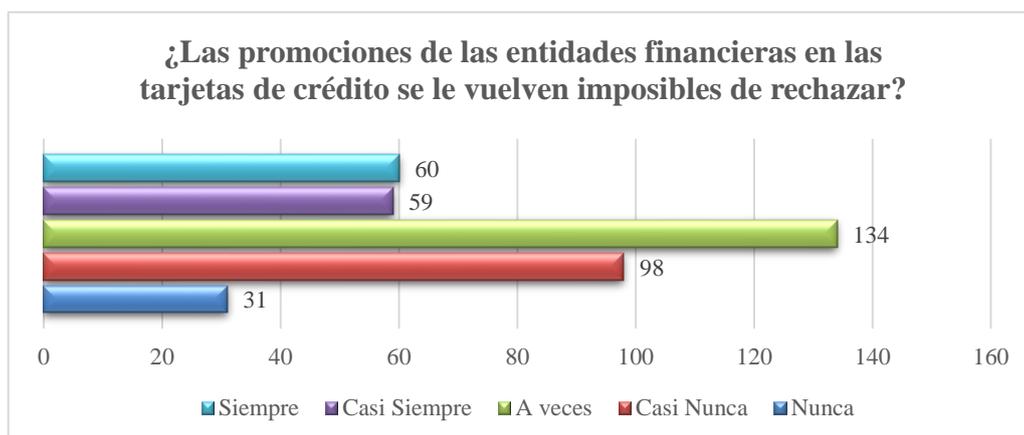
Pregunta 24 Riesgo Financiero

¿Las promociones de las entidades financieras en las tarjetas de crédito se le vuelven imposibles de rechazar?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	31	8,1	8,1	8,1
	Casi Nunca	98	25,7	25,7	33,8
	A veces	134	35,1	35,1	68,8
	Casi Siempre	59	15,4	15,4	84,3
	Siempre	60	15,7	15,7	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 24

Figura 26

Pregunta 24 Riesgo Financiero



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 24 relacionada al riesgo financiero

Análisis:

Se observa en los datos de la encuesta que el 35,10% de los participantes consideraron que las promociones de las entidades financieras en las tarjetas de crédito **a veces** se les vuelven imposibles de rechazar; por otro lado, al 8,1% de encuestados **nunca** se les vuelve imposible rechazar estas promociones.

Estos datos resaltan la importancia y el impacto de las promociones de las entidades financieras en las decisiones de los consumidores en relación con las tarjetas de crédito, muestran que una proporción considerable de los encuestados siente que estas promociones son difíciles de rechazar, lo que puede llevar a un aumento en el uso de las tarjetas de crédito y, potencialmente, a un mayor endeudamiento; sin embargo, también se destaca que existe un grupo minoritario que puede resistirse con éxito a estas ofertas y tomar decisiones más prudentes en relación con el uso de su tarjeta de crédito.

Tabla 33

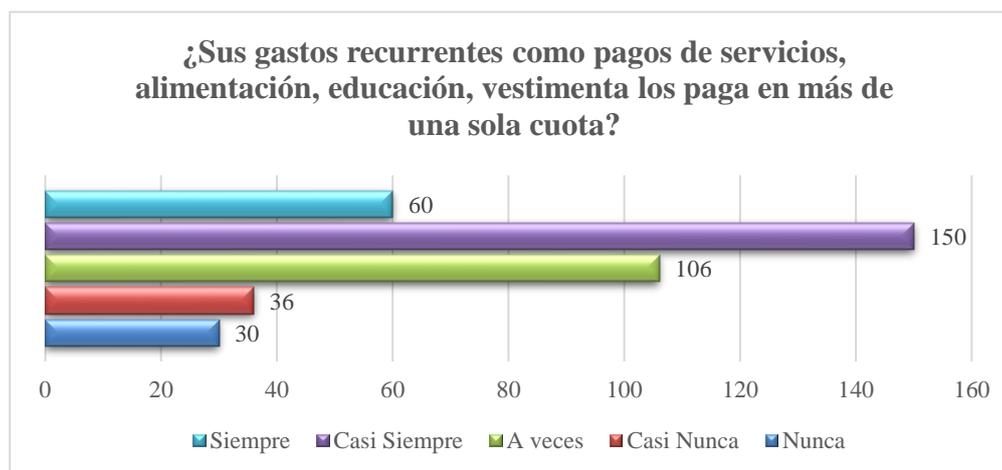
Pregunta 25 Riesgo Financiero

¿Sus gastos recurrentes como pagos de servicios, alimentación, educación, vestimenta los paga en más de una sola cuota?					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	7,9	7,9	7,9
	Casi Nunca	36	9,4	9,4	17,3
	A veces	106	27,7	27,7	45,0
	Casi Siempre	150	39,3	39,3	84,3
	Siempre	60	15,7	15,7	100,0
	Total	382	100,0	100,0	

Nota. La tabla muestra los datos procesados con SPSS 25 de la pregunta 25

Figura 27

Pregunta 25 Riesgo Financiero



Nota. La figura contiene los resultados de la pregunta 25 relacionada al riesgo financiero

Análisis:

Los datos demuestran que el 39,3% de los encuestados **casi siempre** sus gastos recurrentes como pagos de servicios, alimentación, educación, vestimenta los paga en más de una sola cuota; al contrario, el 7,9% de encuestados **nunca** lo hace, por lo cual, los pagan en una sola cuota ya que pueden preferir simplificar su proceso de pago y tener un mejor control sobre sus finanzas.

Estos resultados revelan diferentes enfoques de pago entre los tarjetahabientes en cuanto a sus gastos recurrentes; mientras que, una parte significativa prefiere dividir los pagos en múltiples cuotas, otra parte prefiere realizar un único pago. Estas preferencias pueden estar influenciadas por factores como las circunstancias económicas individuales, la capacidad de afrontar pagos en una sola cuota y las opciones de financiamiento disponibles.

4.2.4 Nivel de Endeudamiento con tarjetas de crédito

Para medir el nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo se utilizó el método de Baremos para obtener los rangos o escalas de medición de la variable (Tabla 34).

Tabla 34

Rangos y Escalas de medición para la variable Endeudamiento con tarjetas de crédito

Nivel	Intervalo
Bajo	12-28
Medio	29-44
Alto	45-60

Nota. El valor más bajo en endeudamiento con tarjetas de crédito será 12 y la escala más alta 60

Tabla 35

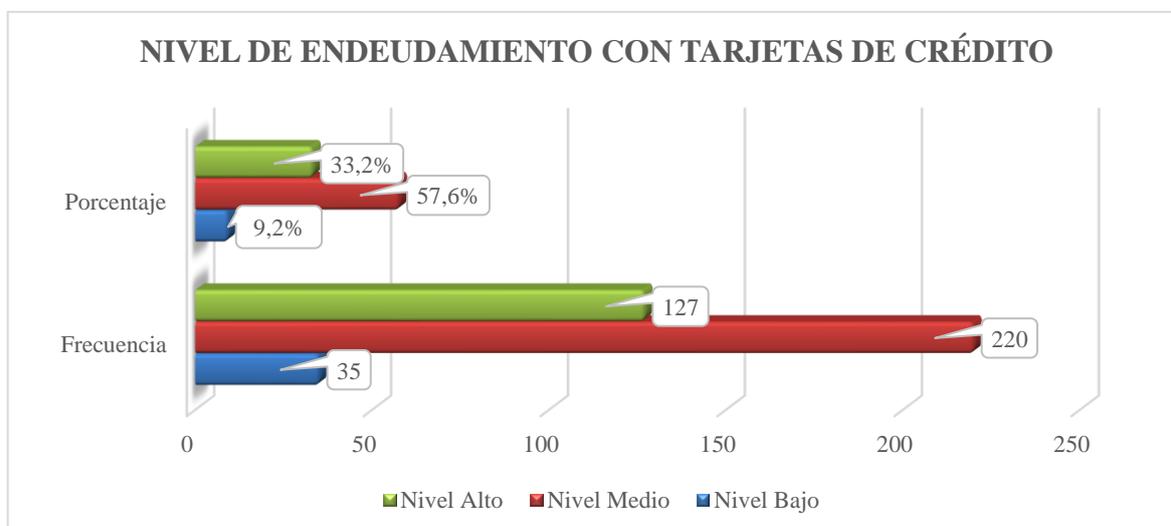
Nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo

NIVEL DE ENDEUDAMIENTO CON TARJETAS DE CRÉDITO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel Bajo	35	9,2	9,2
	Nivel Medio	220	57,6	66,8
	Nivel Alto	127	33,2	100,0
	Total	382	100,0	100,0

Nota. Datos procesados por el SPSS 25 en base a la encuesta de la variable Educación Financiera

Figura 28

Nivel de Endeudamiento con tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo



Nota. En la gráfica se observa el nivel de endeudamiento con tarjetas de crédito obtenido de la muestra encuestada.

Análisis:

Como indica la tabla 35 y figura 28, el nivel de endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los tarjetahabientes pertenecientes a la provincia de Chimborazo es medio en un 57,6% (220 tarjetahabientes), alto en un 33,2% (127 tarjetahabientes) y bajo en un 9,2% (35 tarjetahabientes). Dichos resultados se deben a que los tarjetahabientes poseen hábitos de consumo que sobrepasan sus ingresos mensuales e incluso la mayoría tienen gastos que no pueden satisfacer con una sola tarjeta de crédito. Sus prácticas crediticias revelan que hacen retiros en efectivo de las tarjetas de crédito lo que provoca costos adicionales y que se sobrepasen de las fechas de pago de sus tarjetas de crédito; por consiguiente, también hacen mal uso de sus tarjetas de crédito provocando el agobio por las deudas contraídas y la pérdida de credibilidad en el sistema financiero. Además, los ingresos mensuales percibidos por los tarjetahabientes no les permiten efectuar el pago de las deudas contraídas lo cual ocasiona que sufran penalidades; en consecuencia, los tarjetahabientes poseen inestabilidad económica, lo que lleva a que acepten las tarjetas de crédito ofertadas y que realicen pagos con su tarjeta en más de una cuota, donde el banco les aplica intereses sumamente alto.

4.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS

4.3.1 Prueba de Normalidad

El análisis exploratorio de datos prioriza la determinación de la normalidad de la información recolectada con el fin de determinar un adecuado método estadístico para determinar la existencia o no de la correlación entre las variables; por lo cual, se aplicaron los siguientes pasos.

Paso 1: Planteamiento de la Hipótesis de normalidad

- H_0 = Los datos siguen una distribución normal
- H_1 = Los datos no siguen una distribución normal

Paso 2: Nivel de significancia

- $NC = 0,95$
- $\alpha = 0,05$ (Margen de error)

Paso 3: Prueba de normalidad

- Si $n > 50$ se aplica Kolmogórov-Smirnov
- Si $n < 50$ se aplica Shapiro-Wilk

Paso 4: Estadístico de prueba

- Si p – valor $< 0,05$ se rechaza la H_0
- Si p – valor $\geq 0,05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Paso 5: Criterio de decisión

Tabla 36

Prueba de Normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogórov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
EDUCACIÓN FINANCIERA ENDEUDAMIENTO CON TARJETAS DE CRÉDITO	,294	382	,000	,823	382	,000
	,235	382	,000	,888	382	,000

Nota. a. Corrección de significación de Lilliefors

Según la tabla 36 se aplicó la prueba de normalidad utilizando el método de Kolmogórov-Smirnov debido a que este método es apropiado para muestras de tamaño superior a 50, como es el caso de esta investigación, que cuenta con una muestra de $N=382$. Además, se establece una significancia de estudio de 0.000, el cual es menor que el nivel de significancia establecido (0.05).

En base a los resultados obtenidos, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa previamente propuesta, en otras palabras, los datos no siguen una distribución normal; por lo tanto, para la prueba de hipótesis se debe aplicar una prueba No Paramétrica como el coeficiente de correlación de Spearman, que es apropiada para este tipo de datos.

4.3.2 Coeficiente de correlación

El coeficiente de correlación (r_s) mide la fuerza de la relación entre dos variables. Su valor se sitúa en un rango de +1 a -1. Cuanto más cercano esté el valor de r_s a 1 o -1, más fuerte será la relación entre las variables. Por el contrario, si el valor de r_s se acerca a 0, la relación entre las variables será más débil.

Paso 1: Plantear la hipótesis de correlación

- **H_0 :** No existe relación entre la educación financiera y el endeudamiento con tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo durante el período 2015-2020.
- **H_1 :** Existe relación entre la educación financiera y el endeudamiento con tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo durante el período 2015-2020.

Paso 2: Nivel de significancia

- $NC = 0,95$
- $\alpha = 0,05$ (Margen de error)

Paso 3: Prueba de correlación

- Paramétrica = Coeficiente de Pearson
- No Paramétrica= Spearman

Paso 4: Estadístico de prueba

- Si p – valor $< 0,05$ se rechaza la H_0
- Si p – valor $\geq 0,05$ se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

Paso 5: Criterio de decisión

Tabla 37

Correlación de Variables

CORRELACIONES				
			EDUCACIÓN FINANCIERA	ENDEUDAMIENTO CON TARJETAS DE CRÉDITO
Rho de Spearman	EDUCACIÓN FINANCIERA	Coeficiente de correlación	1,000	-,992**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	382	382
	ENDEUDAMIENTO CON TARJETAS DE CRÉDITO	Coeficiente de correlación	-,992**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	382	382

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

Tabla 38

Coeficiente de correlación

Coeficiente	Tipo de correlación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0	Correlación nula
0,01 a 0,10	Correlación positiva débil
0,11 a 0,50	Correlación positiva media
0,51 a 0,75	Correlación positiva considerable
0,76 a 0,90	Correlación positiva muy fuerte
0,91 a 1,00	Correlación positiva perfecta

Según la Tabla 37 se observa que el p valor calculado es de 0,000 que es menor al valor establecido (0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna: “Existe relación entre la educación financiera y el endeudamiento con tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo durante el período 2015-2020”.

El coeficiente Rho de Spearman es de -0,992, que según la tabla 38 indica que las variables se encuentran inversamente correlacionadas de forma negativa perfecta; entonces, ante un alto nivel de educación financiera el endeudamiento con tarjetas de crédito tiende a disminuir, al igual que un alto endeudamiento con tarjetas de crédito evidencia el bajo nivel de educación financiera.

4.4 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA

Para acceder a la información de primera fuente se procedió a entrevistar a tres expertos en el tema los cuales fueron funcionarios de los siguientes bancos:

- **Jorge Reyes:** Asesor Financiero del Banco del Pacífico; Sucursal Riobamba.
- **Stephani Villagómez:** Administradora comercial del Banco Pichincha; Riobamba.
- **Cristhian Romero:** Asesor comercial del Banco Guayaquil; Sucursal Riobamba.

En el proceso investigativo se han planteado diez interrogantes que permiten conocer de manera detallada los factores que influyen en el endeudamiento con tarjetas de crédito en los tarjetahabientes de la provincia de Chimborazo obteniendo los siguientes resultados:

1. ¿Cuál es el perfil o criterio de selección para otorgar una tarjeta de crédito a una persona?

Tabla 39

Pregunta 1 de la Entrevista

Nombre del Entrevistado; Cargo e; Institución Financiera	Respuesta
Jorge Reyes Asesor Financiero del Banco del Pacífico.	<p>Si la persona que lo solicita se encuentra bajo dependencia los requisitos son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1 año de estabilidad laboral; • ingresos mínimos de 700,00 USD y; • Antigüedad en cuenta 6 meses. <p>Si la persona es independiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener el RUC mínimo 2 años; • Declaraciones mensuales de 1200,00 USD mínimo; Impuesto a la Renta. • Antigüedad en cuenta 1 año.

Stephani Villagómez Administradora comercial del Banco Pichincha	En personas naturales, es decir personas dependientes con trabajo estable y afiliación al IESS debe tener mínimo 1 año de estabilidad laboral, perfil de buró de crédito mínimo A; AA; AAA. Y en el caso de independientes que tengan RUC activo más de un año y tengan declaraciones que le permitan sustentar sus ingresos, es obligatorio que no estén rechazados en buró. También se entrega tarjetas de crédito a estudiantes que cuenten con la mayoría de edad.
Cristhian Romero Asesor comercial del Banco Guayaquil	Estos parámetros seguramente cambian de entidad en entidad, pero los puntos básicos son el historial crediticio, puntaje del buró de crédito, la estabilidad laboral, y los ingresos promedio de su actividad económica para independiente (RUC), y su rol de pago.

Nota. Entrevista a funcionarios del Banco del Pacífico; Banco Pichincha y; Banco Guayaquil

2. ¿Con que cupo disponible empieza una tarjeta de crédito?

Tabla 40

Pregunta 2 de la Entrevista

Nombre del Entrevistado; Cargo e; Institución Financiera	Respuesta
Jorge Reyes Asesor Financiero del Banco del Pacífico.	Esto varía dependiendo del monto que obtiene de ingreso y la capacidad de pago del cliente, es decir mientras más ingresos y mejor capacidad de pago tiene, será mayor el cupo.
Stephani Villagómez Administradora comercial del Banco Pichincha	Para personas naturales se considera el 40% del total de sus ingresos netos. Y también interviene el patrimonio que tenga el solicitante, para estudiantes el cupo es 500 usd.
Cristhian Romero Asesor comercial del Banco Guayaquil	Todo depende del sueldo o ingresos que tenga el solicitante, se toma el 70% de ese valor.

Nota. Entrevista a funcionarios del Banco del Pacífico; Banco Pichincha y; Banco Guayaquil

3. ¿Cuál es la estrategia que utilizan para que las personas acepten la tarjeta de crédito que se les está ofreciendo?

Tabla 41

Pregunta 3 de la Entrevista

Nombre del Entrevistado; Cargo e; Institución Financiera	Respuesta
Jorge Reyes Asesor Financiero del Banco del Pacífico.	Se ofrece a los clientes una gama de tarjetas de créditos tanto nacionales como internacionales, intereses fijos más bajos. Se realizan campañas publicitarias a través de los medios digitales como la página web de la entidad financiera. Además, que por cada compra que el cliente realice con su tarjeta de crédito este acumulará millas de recompensas, que se podrán canjear por pasajes y premios.
Stephani Villagómez Administradora comercial del Banco Pichincha	El Banco ha sacado campañas con cupos muy buenos a través de la Banca móvil, mediante la aplicación al cliente que es sujeto de crédito le llega un mensaje que avisa el producto especial que le ofrece el banco, obteniendo una tarjeta de crédito dependiendo de los ingresos del cliente y de esta forma el cliente en línea puede obtener la tarjeta con tan sólo llenar sus datos, el banco le entrega su tarjeta a su domicilio.
Cristhian Romero Asesor comercial del Banco Guayaquil	Las estrategias comerciales para que las personas acepten recibir o solicitar tarjetas son variadas, hay campañas preaprobadas en la cual la entidad financiera hace un análisis previo del cliente y en base a sus buenos registros en buró e historial crediticio le otorgan la tarjeta sin documentos. Otra opción son las campañas por Call Center, las campañas por página web o captación directa cuando el cliente acude a una agencia.

Nota. Entrevista a funcionarios del Banco del Pacífico; Banco Pichincha y; Banco Guayaquil

4. ¿Cuáles son las principales tarjetas de crédito que emiten actualmente y cuáles son sus beneficios?

Tabla 42

Pregunta 4 de la Entrevista

Nombre del Entrevistado; Cargo e; Institución Financiera	Respuesta
<p>Jorge Reyes Asesor Financiero del Banco del Pacífico.</p>	<p>Las principales marcas de tarjetas que ofrecemos a nuestros clientes son: Exclusivas: Mastercard Black y Visa Infinite; Clásicas: Mastercard Clásica y Visa Clásica; Platinum: Mastercard Platinum y Visa Platinum; Corporativas: Mastercard Business y Visa Corporativa; Gold / Oro: Mastercard Gold y Visa Oro; y Afinidades: Credisensa. Los beneficios son muchos y dependen de cada tarjeta, entre más exclusiva mejor los beneficios que van desde acumular millas aéreas, descuentos en establecimientos asociados, hasta poder hacer avances en efectivo en cualquier cajero a nivel nacional.</p>
<p>Stephani Villagómez Administradora comercial del Banco Pichincha</p>	<p>Banco Pichincha tiene 2 tipos de tarjetas: Visa y MasterCard, dentro de estas existen diversos tipos de categorías desde la básica que es la internacional, Premium, Gold, Platinum, y la mejor que es la Black. Cada plástico de acuerdo con el cargue de la tarjeta tiene su costo anual. La mejor tarjeta le permite a usted entrar gratis a las salas VIP de los aeropuertos, no hacer fila para la revisión y diversas atenciones preferenciales.</p>
<p>Cristhian Romero Asesor comercial del Banco Guayaquil</p>	<p>Banco Guayaquil está afiliado a las más grandes franquicias de tarjetas de crédito, como son: American Express, MasterCard y Visa, al elegir una de las marcas accedes también a sus planes de recompensas y disfrutar de sus beneficios. Por ejemplo, la tarjeta American Express ofrece a sus tarjetahabientes meses de gracia, descuentos importantes para captar más usuarios.</p>

Nota. Entrevista a funcionarios del Banco del Pacífico; Banco Pichincha y; Banco Guayaquil

5. ¿Cuál cree usted que es la causa para que el tarjetahabiente se endeude con las tarjetas de crédito?

Tabla 43

Pregunta 5 de la Entrevista

Nombre del Entrevistado; Cargo e; Institución Financiera	Respuesta
Jorge Reyes Asesor Financiero del Banco del Pacífico.	La mayoría de los tarjetahabientes se endeudan con las tarjetas de crédito, por la necesidad de adquirir un bien o servicio, además con este medio de pago se encuentra una forma fácil de obtenerlo todo y por esta razón muchos clientes exceden y no controlan sus gastos.
Stephani Villagómez Administradora comercial del Banco Pichincha	Vivimos en una era consumista realmente y además la facilidad de pago que le da la tarjeta de crédito al cliente de diferir sus pagos hasta 60 meses, ocasiona que se siga endeudando.
Cristhian Romero Asesor comercial del Banco Guayaquil	Las necesidades, como fue en la época de la pandemia que se endeudaron bastante en tecnología. Además de los diferidos a futuros, y el exceso de compras, muchos no hacen un análisis de sus ingresos y de sus gastos para de esta forma no incurrir en gastos innecesarios y por eso gastan demasiado.

Nota. Entrevista a funcionarios del Banco del Pacífico; Banco Pichincha y; Banco Guayaquil

6. ¿Cuál es el porcentaje de morosidad que posee actualmente por tarjetas de crédito?

Tabla 44

Pregunta 6 de la Entrevista

Nombre del Entrevistado; Cargo e; Institución Financiera	Respuesta
Jorge Reyes Asesor Financiero del Banco del Pacífico.	El porcentaje es alrededor del 18%.

Stephani Villagómez	Es alto actualmente en esta agencia el 30%.
Administradora comercial del Banco Pichincha	
Cristhian Romero	Alrededor del 20%.
Asesor comercial del Banco Guayaquil	

Nota. Entrevista a funcionarios del Banco del Pacífico; Banco Pichincha y; Banco Guayaquil

7. ¿Qué estrategia ha utilizado para que el porcentaje de morosidad disminuya?

Tabla 45

Pregunta 7 de la Entrevista

Nombre del Entrevistado; Cargo e; Institución Financiera	Respuesta
Jorge Reyes Asesor Financiero del Banco del Pacífico.	Para que la morosidad disminuya se ofrece acuerdos de pago, es decir efectuar convenios de pagos por medio del refinanciamiento con el fin de facilitar los pagos de los clientes que están en mora.
Stephani Villagómez Administradora comercial del Banco Pichincha	Se ofrece el refinanciamiento a nuestros clientes, es decir unificamos la deuda ya que uno de los principales errores es que el cliente compra en diversos lugares, generando diversos pagos por lo que se les ofrece unificar todo su consumo en un sólo valor y diferirlo hasta 60 meses, eso ayuda a que los clientes paguen una cuota fija durante el tiempo. Estos refinanciamientos se hacen por call center y visitas en los lugares de trabajo y domicilio.
Cristhian Romero Asesor comercial del Banco Guayaquil	Efectuar convenios de pagos con el fin de facilitar los pagos de los clientes que están en mora, también se realiza la venta de un bien o activo del deudor.

Nota. Entrevista a funcionarios del Banco del Pacífico; Banco Pichincha y; Banco Guayaquil

8. ¿Los porcentajes de interés varían de acuerdo con el ingreso de los tarjetahabientes?

Tabla 46*Pregunta 8 de la Entrevista*

Nombre del Entrevistado; Cargo e; Institución Financiera	Respuesta
Jorge Reyes Asesor Financiero del Banco del Pacífico.	No, se maneja una tasa fija del 8,65% anual.
Stephani Villagómez Administradora comercial del Banco Pichincha	No, solamente tenemos dos tipos de tarjetas en Banco pichincha, las tarjetas de consumo de personas naturales que la tasa es al 16,06% tasa de consumo; y la tarjeta de los clientes PYMES que son pequeñas empresas en la cual su tasa es según el nivel de ventas declarado en el Impuesto a la Renta 10,72%.
Cristhian Romero Asesor comercial del Banco Guayaquil	Varía por el tiempo. La tasa de consumo es del 16,06% y esa es la que se maneja.

Nota. Entrevista a funcionarios del Banco del Pacífico; Banco Pichincha y; Banco Guayaquil

9. ¿Existe algún tipo de charla sobre educación financiera que ofrezca la institución a sus clientes o alguna otra herramienta metodológica que apliquen?

Tabla 47*Pregunta 9 de la Entrevista*

Nombre del Entrevistado; Cargo e; Institución Financiera	Respuesta
Jorge Reyes Asesor Financiero del Banco del Pacífico.	Sí, existe un programa radial que se emite todos los fines de semana, además el Banco tiene en su portal Web un apartado sobre educación financiera que es libre acceso para todo el público.
Stephani Villagómez Administradora comercial del Banco Pichincha	Claro que sí, la página del banco www.pichincha.com dispone de consejos y videos sobre endeudamiento, prevención de deudas, manejo de finanzas, entre otros.

Cristhian Romero Asesor comercial del Banco Guayaquil	Sí, por los canales digitales y redes sociales que maneja el Banco. Además, se ha hecho varios foros donde se ha trabajado con microempresarios, existe el intento, sobre todo por parte del Banco Guayaquil para crear cultura financiera.
--	---

Nota. Entrevista a funcionarios del Banco del Pacífico; Banco Pichincha y; Banco Guayaquil

10. ¿Se está incentivando esta medida de mantener informado a los usuarios sobre costos, intereses, beneficios y cómo llevar las finanzas personales de forma correcta?

Tabla 48

Pregunta 10 de la Entrevista

Nombre del Entrevistado; Cargo e; Institución Financiera	Respuesta
Jorge Reyes Asesor Financiero del Banco del Pacífico.	Claro, nuestros estados de cuentas reflejan definiciones de intereses, costos de los diferentes tipos de pagos u avances que se realicen y a su vez se proporciona información al usuario mediante correos electrónicos o publicidad asociada.
Stephani Villagómez Administradora comercial del Banco Pichincha	Sí, dentro de la página del banco o en las oficinas de la agencia está disponible una cartelera para usuarios, en la cual el cliente puede acceder rápidamente y de forma fácil y gratuita a la información para que se informe sobre los costos del plástico, los costos de los consumos y en caso de entrar en mora cuanto le cobra.
Cristhian Romero Asesor comercial del Banco Guayaquil	Sí, todas las notificaciones necesarias llegan al correo del usuario y además el estado de cuenta muestra toda la información necesaria al cliente.

Nota. Entrevista a funcionarios del Banco del Pacífico; Banco Pichincha y; Banco Guayaquil

CAPÍTULO V

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

Se identificó que el nivel de endeudamiento de los titulares de tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo ha experimentado una evolución constante durante el período de estudio de 2015 a 2020. A lo largo de estos años, se observó un crecimiento sostenido en el saldo total de endeudamiento, con aumentos significativos en 2017 y 2018, estos incrementos podrían ser atribuidos a diversos factores, como un mayor consumo, promociones de tarjetas de crédito o un mayor acceso al crédito; sin embargo, en los años posteriores se evidenció una desaceleración en el crecimiento, con una tasa de variación porcentual más baja, especialmente en 2020, posiblemente debido a la pandemia de COVID-19 y sus efectos en el consumo y la precaución financiera; concluyendo que, en promedio el nivel de endeudamiento incrementó un 12,03% durante los cinco años analizados.

Se concluye que el nivel de educación financiera de los tarjetahabientes residentes de la provincia de Chimborazo en su mayoría es de nivel medio (51%), seguido de un nivel bajo (39.8%) y un nivel alto (9.2%). Estos resultados se deben principalmente a la falta de información y comprensión de los tarjetahabientes al solicitar una tarjeta de crédito, ya que no consideran las tasas de interés, las comisiones y no evalúan adecuadamente su capacidad de pago mensual; además, se observa un patrón de gastos descontrolados y acumulación de deudas debido a la falta de planificación y monitoreo regular de los cargos en los estados de cuenta; en general, los tarjetahabientes de Chimborazo carecen de hábitos de ahorro y no comprenden la importancia de un uso responsable de las tarjetas de crédito.

5.2 RECOMENDACIONES

Es fundamental que las instituciones financieras promuevan una educación financiera sólida entre los titulares de tarjetas de crédito, brindando información clara y transparente sobre las tasas de interés, las comisiones y las responsabilidades al momento de solicitar una tarjeta; dado que, es importante fomentar la prudencia en el consumo y la planificación financiera, especialmente en tiempos de incertidumbre económica como la pandemia, a fin de evitar un crecimiento excesivo del endeudamiento y sus potenciales consecuencias negativas.

Se recomienda a los tarjetahabientes residentes de la provincia de Chimborazo mejorar su nivel de educación financiera, debido a que es esencial informarse adecuadamente antes de solicitar una tarjeta de crédito, comprender las tasas de interés y comisiones asociadas, y evaluar su capacidad de pago mensual; por lo tanto, se sugiere buscar recursos educativos, como talleres o cursos sobre educación financiera, proporcionados por entidades financieras o instituciones educativas; además, es crucial desarrollar hábitos de ahorro y realizar un seguimiento regular de los cargos en los estados de cuenta para evitar gastos descontrolados y acumulación de deudas.

6. BIBLIOGRAFÍA

- Aceituno, D. (2018). Educación financiera: un reto para Guatemala. *Revista Científica Internacional*, 1(1), 29–42. <https://doi.org/10.46734/REVCIENTIFICA.V1I1.12>
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-T](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-T)
- Álvarez, N., Braiz, C., Pizzán, S., & Villafuerte, A. (2022). Educación financiera y endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza vea – Perú. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 830–842. <https://doi.org/10.51798/SIJIS.V3I1.256>
- Ayón, G., Pluas, J., & Ortega, W. (2020). El apalancamiento financiero y su impacto en el nivel de endeudamiento de las empresas. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación En Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*, 5(5), 117–136. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.188>
- Baño, M. (2020). *Intención de Endeudamiento Personal con Tarjeta de Crédito en el Ecuador* [Centrum Pucp Business School Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16208>
- Bayas, D. (2020). *Factores que influyen en el endeudamiento con tarjetas de crédito en los tarjetahabientes de clase socioeconómica media en Guayaquil* [Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19282/1/UPS-GT002994.pdf>
- Bermeo, M., Álvarez, L., Ospina, M., Acevedo, Y., & Montoya, I. (2019). Factores que influyen en la intención de uso de las tarjetas de crédito por parte de los jóvenes universitarios. *Revista CEA*, 5(9), 77–96. <https://doi.org/10.22430/24223182.1257>
- Bonilla, R., Monteros, A., & Cerezo, V. (2022). Educación y bienestar financiero, tarea pendiente en Ecuador y la región Créditos Presidente RFD. *Red de Instituciones Financieras de Desarrollo*, 4–101. <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-331.pdf>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (D. Andrade (ed.); Primera edición). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. www.repositorio.espe.edu.ec
- Corporación Financiera Nacional. (2021, March 27). *Educación Financiera – Portal de Educación Financiera*. http://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/efinanciera/?page_id=38
- Espinoza, P., Fariño, L., & Herrera, Y. (2019). Medición del nivel de educación financiera en los universitarios de la ciudad de Guayaquil. *Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo*, marzo. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/04/educacion-financiera.html>
- Gonzales, E., & Vizcardo, F. (2022). *Cultura financiera y actitud hacia el endeudamiento con tarjeta de crédito en los estudiantes de las escuelas profesionales de Economía y*

Contabilidad de la UNPRG – Lambayeque [Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].
<http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/10350>

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera edición). Mc Graw Hill educación.
<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Jaya, Á. (2022). *Bajo nivel de educación financiera y su Incidencia en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito del segmento C, D y E de la provincia de Manabí en el periodo 2018-2020*. [Universidad de las Fuerzas Armadas].
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/32763/1/T-ESPE-052523.pdf>
- Junta de Regulación Monetaria Financiera. (2018). *Codificación de Resoluciones Monetarias, Financieras, de valores y seguros Libro I: Sistema Monetario y Financiero*.
https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/%281%29Documento_Codificacion-de-Resoluciones-Monetarias-Financieras-de-Valores-y-Seguros-LIBRO-I.pdf
- Keynes, J. M. (1965). *Teoría general de la ocupación, el interés y el dinero* (Á. Pérez (ed.); Sexta edición). Editorial Muñoz, S. A.
- La Hora. (2022, September 1). *Tarjetas de crédito: por qué debes pagar por encima del mínimo – Diario La Hora*. <https://www.lahora.com.ec/pais/cuatro-cada-diez-ecuatorianos-tarjeta-credito-paga-minimo-sobre-endeuda/>
- Meneses, J., & Quispe, H. (2018). Educación Financiera y nivel de endeudamiento de los colaboradores de la Universidad Autónoma de ICA, 2018. *Revista de Investigación Científica Pucallpa*, 3(03), 48–59. <https://doi.org/10.37292/RICCA.V3I03.122>
- Ortega, C. (2022). *Método analítico: Qué es, para qué sirve y cómo realizarlo*. QuestionPro.
<https://www.questionpro.com/blog/es/metodo-analitico/>
- Paredes, M., & Córdor, J. (2018). *Sistema De Bancos Privados Reporte Comportamiento Crediticio Sectorial Período: Marzo 2017 – Marzo 2018*.
https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/06/ES_BP_mar_2018.pdf
- Peñaloza, V., Paula, F., Araujo, H., & Denegri, M. (2019). Representaciones Sociales del endeudamiento del consumidor, diferencias por género, edad y grupos de renta. *Polis (Santiago)*, 18(54), 127–140. <https://doi.org/10.32735/S0718-6568/2019-N54-1406>
- Puente, M., Carrillo, J., Calero, E., & Gaviláñez, O. (2022). *Fundamentos de gestión financiera* (Primera ed). Universidad Nacional de Chimborazo (UNACH).
<https://doi.org/10.37135/u.editorial.05.70>
- Ramos, J., García, A., & Moreno, E. (2018). Educación financiera: una aproximación teórica desde la percepción, conocimiento, habilidad, y uso y aplicación de los instrumentos financieros. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicología.*, 2(2), 267–278.
<https://doi.org/10.17060/ijodaep.2017.n2.v2.888>

- Real Academia Española. (2022). *Definición de tarjeta de crédito - Diccionario panhispánico del español jurídico - RAE*. <https://dpej.rae.es/lema/tarjeta-de-crédito>
- Rivera, B., & Bernal, D. (2018). La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de “Mi Banco” en México. *Revista Perspectivas*, 41, 117–144. <https://doi.org/10.1787/5K9CSFS90FR4-EN>
- Rodríguez, C., Breña, J., & Esenarro, D. (2021). *Las Variables en la Metodología de la Investigación científica* (Primera ed, Issue 1). Editorial Área de Innovación y Desarrollo,S.L. <https://doi.org/10.17993/IngyTec.2021.78>
- Saldarriaga, C. (2020). Conocimientos financieros y capacidades financieras en colaboradores de una organización del Noreste Colombiano. *Revista de Investigación Valor Contable*, 5(1), 58–73. <https://doi.org/10.17162/RIVC.V5I1.1250>
- Sornoza, F. (2020). *Análisis del uso de las tarjetas de crédito y su incidencia en la economía familiar de la parroquia Portoviejo* [Jipijapa.UNESUM]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/2350>
- Superintendencia de Bancos. (2022). *Servicios Financieros y Tarjetas – Portal Estadístico*. <https://www.superbancos.gob.ec/estadisticas/portalestudios/servicios-financieros/>
- Superintendencia de Bancos y Seguros. (2017). *Libro I.- Normas Generales para las instituciones del Sistema Financiero*. https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_I_cap_V.pdf
- Vega, M. (2021). *Nivel de educación financiera y su contribución en el uso y endeudamiento con tarjetas de crédito. Chiclayo – 2020* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4326>

ANEXOS

Anexo 1: Cuadro de Operacionalización de Variables

VARIABLE INDEPENDIENTE: EDUCACIÓN FINANCIERA						
Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Ítems Básicos	Dirigido a	Técnicas	Instrumentos
Implica el desarrollo de las personas sobre la base de principios y valores, el conocimiento, las habilidades y actitudes respecto a la gestión del dinero; para tomar decisiones financieras y procurarse un mejor bienestar; así como para el sano ejercicio de sus derechos y obligaciones financieras.	Contenidos	Conocimiento Financiero	1,2,3	Titulares de tarjetas de crédito residentes de la provincia de Chimborazo	Encuesta	Cuestionario Tipo: Likert
		Productos financieros	4,5			
		Información financiera	6,7			
	Procesos	Evaluación de problemas financieros	8,9			
		Contexto	Nivel de educación			
			Frecuencia de ahorro			

VARIABLE DEPENDIENTE: ENDEUDAMIENTO CON TARJETAS DE CRÉDITO

Es la acumulación de valores consumidos en corriente o diferido con este medio de pago y de pago postergado, involucra la postergación de los valores consumidos, a períodos futuros incurriendo en gastos bancarios por el financiamiento de la deuda. Se da énfasis al endeudamiento no garantizado, en consecuencia, de que normalmente surge de consumos sin planificación	Factores culturales y sociales	Hábitos de consumo	14,15	Titulares de tarjetas de crédito residentes de la provincia de Chimborazo	Encuesta	Cuestionario Tipo: Likert
		Prácticas crediticias	16,17			
		Morosidad	18,19			
	Nivel de deuda	Deuda impaga	20,21	Personas entendidas o expertas en el tema de investigación del Banco del Pacífico; Pichincha y Guayaquil de la provincia de Chimborazo	Entrevista	Guía de entrevista
		Oferta crediticia	22,23			
	Debilidad Financiera	Riesgo financiero	24,25		Revisión y Análisis Bibliográfico	Información estadística bibliográfica

Anexo 2: Formato de Encuesta



ENCUESTA APLICADA A LOS TITULARES DE TARJETAS DE CRÉDITO RESIDENTES DE LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO

El presente cuestionario se realiza con el objetivo de identificar su nivel de educación financiera y perspectivas sobre el endeudamiento.

Instrucciones: Lea usted atentamente y conteste marcando con una “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

EDUCACIÓN FINANCIERA

Indicador / Ítems	1	2	3	4	5
Conocimiento Financiero					
1	¿Solicita un producto financiero conociendo las tasas de interés que cobra la entidad financiera?				
2	¿Se informa de las comisiones que cobra la entidad financiera?				
3	¿Analiza sus posibilidades de pago al adquirir una tarjeta de crédito?				
Productos Financieros					
4	¿Procura tener una cuenta de ahorros en una entidad financiera?				
5	¿Evita adquirir más de una tarjeta de crédito?				
Información Financiera					
6	¿Negocia la tasa de interés de un crédito de acuerdo con su historial crediticio?				
7	¿Utiliza los canales de comunicación ofrecidos por las entidades financieras para informarme acerca de los productos y servicios financieros?				
Evaluación de problemas financieros					
8	¿Evita el refinanciamiento de las deudas adquiridas por su tarjeta de crédito?				
9	¿Evita excederse de su capacidad de pago mensual?				
Nivel de educación					
10	¿Usa de manera responsable su tarjeta de crédito?				
11	¿Revisa mensualmente los cargos que le aparecen en su estado de cuenta?				
Frecuencia de ahorro					

-
- 12 ¿Realiza un presupuesto mensual de la distribución de su dinero?
- 13 ¿Su salario le permite ahorrar mensualmente?
-

ENDEUDAMIENTO CON TARJETAS DE CRÉDITO

Indicador / Ítems	1	2	3	4	5
Hábitos de consumo					
14	¿Sus patrones de consumo están relacionados con sus ingresos mensuales?				
15	¿Tiene necesidades de consumo que no pueden satisfacerse sólo con una tarjeta de crédito?				
Prácticas crediticias					
16	¿Realiza retiros en efectivo de su tarjeta de crédito para cancelar otras deudas?				
17	¿Ha sobrepasado las fechas de pago de su tarjeta de crédito?				
Morosidad					
18	¿Le agobian las deudas contraídas por su tarjeta de crédito?				
19	¿Considera que ha perdido credibilidad en el sistema financiero por el mal uso de su tarjeta de crédito?				
Deuda impaga					
20	¿Sus ingresos mensuales no le permiten pagar las deudas adquiridas en su tarjeta de crédito?				
21	¿Ha sufrido las penalidades que se aplican a su tarjeta de crédito por pago atrasado?				
Oferta crediticia					
22	¿La inestabilidad de su economía genera que adquiera una tarjeta de crédito?				
23	¿Incrementa su línea de crédito en función a sus ingresos mensuales?				
Riesgo financiero					
24	¿Las promociones de las entidades financieras en las tarjetas de crédito se le vuelven imposibles de rechazar?				
25	¿Sus gastos recurrentes como pagos de servicios, alimentación, educación, vestimenta los paga en más de una sola cuota?				

Anexo 3: Formato de Entrevista



GUÍA DE ENTREVISTA APLICADA A LOS PROFESIONALES DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS DEL BANCO DEL PACÍFICO; BANCO PICHINCHA Y BANCO GUAYAQUIL EN LA PROVINCIA DE CHIMBORAZO

Objetivo: Conocer de manera detallada los factores que influyen en el endeudamiento con tarjetas de crédito en los tarjetahabientes residentes de la provincia de Chimborazo.

Título del trabajo de titulación: Educación financiera y el endeudamiento con las tarjetas de crédito en la provincia de Chimborazo, período 2015-2020.

Autor: Nayeli Andrea Andrade Armas

Nombre del entrevistado:

Cargo:

Institución Financiera:

1.- ¿Cuál es el perfil o criterio de selección para otorgar una tarjeta de crédito a una persona?

2.- ¿Con que cupo disponible empieza una tarjeta de crédito?

3.- ¿Cuál es la estrategia que utilizan para que las personas acepten la tarjeta de crédito que se les está ofreciendo?

4.- ¿Cuáles son las principales tarjetas de crédito que emiten actualmente y cuáles son sus beneficios?

5.- ¿Cuál cree usted que es la causa para que el tarjetahabiente se endeude con las tarjetas de crédito?

6.- ¿Cuál es el porcentaje de morosidad que posee actualmente por tarjetas de crédito?

7.- ¿Qué estrategia ha utilizado para que el porcentaje de morosidad disminuya?

8.- ¿Los porcentajes de interés varían de acuerdo con el ingreso de los tarjetahabientes?

9.- ¿Existe algún tipo de charla sobre educación financiera que ofrezca la institución a sus clientes o alguna otra herramienta metodológica que apliquen?

10.- ¿Se está incentivando esta medida de mantener informado a los usuarios sobre costos, intereses, beneficios y cómo llevar las finanzas personales de forma correcta?

Anexo 4: Evidencia de aplicación de entrevistas

