



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA**

**Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título de Ingeniera  
Financiera**

**Tema:**

---

**“El nivel de educación financiera y su repercusión en el sobreendeudamiento  
con tarjetas de crédito del cantón Cuenca”**

---

**Autora:** Medina Solis, Grace Alexandra

**Tutor:** Eco. Vayas López, Álvaro Hernán

**Ambato-Ecuador**

**2023**

## APROBACIÓN DEL TUTOR

Yo, Eco. Álvaro Hernán Vayas López, con cédula de ciudadanía No. 1803293727, en mi calidad de Tutor del proyecto de investigación sobre el tema: **“EL NIVEL DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU REPERCUSIÓN EN EL SOBREENDEUDAMIENTO CON TARJETAS DE CRÉDITO DEL CANTÓN CUENCA”**, desarrollado por Grace Alexandra Medina Solis, estudiante de la Carrera de Ingeniería Financiera, modalidad presencial, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, julio 2023

**TUTOR**



---

Eco. Álvaro Hernán Vayas López

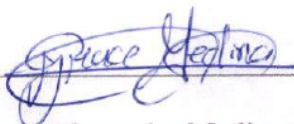
C.C.: 1803293727

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Grace Alexandra Medina Solís con cédula de ciudadanía No. 1804191664, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el proyecto investigativo, bajo el tema: **“EL NIVEL DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU REPERCUSIÓN EN EL SOBREENDEUDAMIENTO CON TARJETAS DE CRÉDITO DEL CANTÓN CUENCA”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones, son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto de Investigación.

Ambato, julio 2023

**AUTORA**



---

Grace Alexandra Medina Solis

C.C.: 1804191664

## CESIÓN DE DERECHOS

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este proyecto de investigación, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto de investigación con fines de discusión pública; además apruebo la reproducción de este proyecto de investigación, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autor.

Ambato, julio 2023

## AUTORA



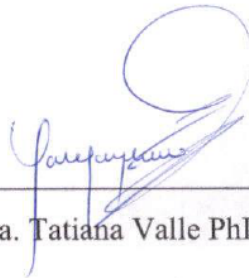
Grace Alexandra Medina Solis

C.C.:1804191664

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

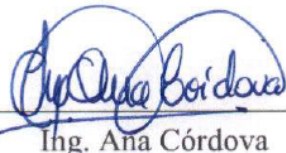
El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto de Investigación, sobre el tema: “**EL NIVEL DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU REPERCUSIÓN EN EL SOBREENDEUDAMIENTO CON TARJETAS DE CRÉDITO DEL CANTÓN CUENCA**”, elaborado por Grace Alexandra Medina Solis, estudiante de la carrera de Ingeniería Financiera, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, julio 2023



Dra. Tatiana Valle PhD

**PRESIDENTE**



Ing. Ana Córdova

**MIEMBRO CALIFICADOR**



Ing. Oscar López

**MIEMBRO CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto de investigación lo dedico con mucho aprecio a mi madre, hijo, hermanas, abuelitos y amigos cercanos por ser la motivación y apoyo incondicional en esta etapa de vida. Este trabajo, que es el resultado de muchos esfuerzos y pequeñas metas cumplidas en conjunto, lleva grabado los nombres de Gladys, Israel, Marilyn, Ingrid, Segundo y Delia. Con todo el amor que existe en mi ser, muchas gracias por siempre confiar en mí.

***Grace Alexandra Medina Solis***

## **AGRADECIMIENTO**

Si existe un ser superior que influya en nosotros, le agradezco con todo mi corazón. Gracias a mi madre Gladys, mi hijo Israel mis hermanas Marilyn e Ingrid y mi familia por ser el pilar fundamental de apoyo para motivarme a cumplir mis metas. Gracias a cada uno de mis maestros que aportaron con conocimientos y experiencias en mi vida académica. A mi tutor Eco. Álvaro Vayas por sus aportes incondicionales. Gracias a mis mejores amigas por brindarme esa motivación diaria que entre risas y lágrimas me mantenían de pie frente a la vida.

*Grace Alexandra Medina Solis*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA**

**TEMA:** “EL NIVEL DE EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU REPERCUSIÓN EN EL SOBREENDEUDAMIENTO CON TARJETAS DE CRÉDITO DEL CANTÓN CUENCA”

**AUTORA:** Grace Alexandra Medina Solís  
**TUTOR:** Eco. Álvaro Hernán Vayas López  
**FECHA:** Julio 2023

**RESUMEN EJECUTIVO**

Hoy en día, la tendencia de emisión de tarjetas de crédito por las entidades bancarias cada vez más va aumentando, sin embargo, el mal uso de éstas puede ocasionar problemas financieros en las personas y en los hogares como el elevado endeudamiento y un historial crediticio negativo debido a la falta de educación financiera. Es por ello, que la presente investigación tiene objetivo establecer la incidencia de la falta de educación financiera en el sobreendeudamiento de los ciudadanos con tarjetas de crédito en el cantón Cuenca. Este estudio se sustenta en un estudio de campo mediante el instrumento de la encuesta para determinar el nivel de educación financiera y su influencia en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito. Así mismo, la población de estudio son las personas con tarjetas de crédito en la provincia del cantón Cuenca, considerando una muestra de 380 tarjetahabientes. También, se analizó las variables de educación financiera y sobreendeudamiento para establecer la correlación entre estas mediante el coeficiente de chi cuadrado, en la que se estimó una correlación directa fuerte, es decir a medida que el nivel de educación financiera tenga una persona menos será sus niveles de endeudamiento.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** FINANCIERA, ENDEUDAMIENTO, AHORROS, GASTOS.



**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO  
FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT  
FINANCIAL ENGINEERING CAREER**

**TOPIC:** “THE LEVEL OF FINANCIAL EDUCATION AND ITS IMPACT ON OVER-INDEBTEDNESS WITH CREDIT CARDS IN THE CANTON OF CUENCA”

**AUTHOR:** Grace Alexandra Medina Solis

**TUTOR:** Eco. Álvaro Hernán Vayas López

**DATE:** July 2023

**ABSTRACT**

Today, the trend of issuing credit cards by banks is increasing, however, the misuse of these can cause financial problems in individuals and households such as high indebtedness and a negative credit history. due to lack of financial education. That is why this research aims to establish the incidence of the lack of financial education in the over-indebtedness of citizens with credit cards in the Cuenca canton. This study is based on a field study using the survey instrument to determine the level of financial education and how it influences over-indebtedness with credit cards. Likewise, the study population is people with credit cards in the province of Cuenca canton, considering a sample of 380 cardholders. Also, the variables of financial education and over-indebtedness were analyzed to establish the correlation between them using the chi squared, in which a strong direct correlation was estimated, that is, as the level of financial education has one less person will be their debt levels.

**KEYWORDS:** FINANCIAL, INDEBTEDNESS, SAVINGS, EXPENSES

## ÍNDICE GENERAL

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>1</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Justificación.....	2
1.2.1. Justificación teórica, metodológica y práctica.....	2
1.2.2. Formulación del problema.....	4
1.3. Objetivos.....	5
1.3.1. Objetivo general.....	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	5
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>6</b>
<b>MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>6</b>

2.1. Revisión de literatura.....	6
2.1.1. Antecedentes investigativos .....	6
2.1.2. Fundamentos teóricos.....	10
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>34</b>
<b>METODOLOGÍA .....</b>	<b>34</b>
3.1. Recolección de la información .....	35
3.2. Tratamiento de la información .....	37
3.3. Operacionalización de las variables .....	37
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>39</b>
<b>RESULTADOS.....</b>	<b>39</b>
4.1. Resultados y discusión .....	39
4.2. Comprobación de la hipótesis .....	60
<b>CAPÍTULO V.....</b>	<b>66</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>66</b>
5.1. Conclusiones.....	66
5.2. Recomendaciones.....	67
5.3. Limitaciones del estudio.....	68
5.4. Futuras temáticas de investigación.....	69
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>77</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>CONTENIDO</b>	<b>PÁGINA</b>
<b>Tabla 1.</b> Ranking de las Tarjetas de Crédito .....	16
<b>Tabla 2.</b> Operacionalización de las variables .....	38
<b>Tabla 3.</b> Resultados de la investigación .....	40
<b>Tabla 4.</b> Medición de los resultados.....	60
<b>Tabla 5.</b> Frecuencias observadas.....	61
<b>Tabla 6.</b> Frecuencias esperadas porcentuales .....	62
<b>Tabla 7.</b> Frecuencias esperadas .....	62
<b>Tabla 8.</b> Chi Cuadrado .....	63
<b>Tabla 9.</b> Regla de decisión del Coeficiente V de Cramer .....	65

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Gráfico 1.</b> Índice de Educación Financiera en América Latina .....	9
<b>Gráfico 2.</b> ¿Mantiene cuenta de ahorros programados en una entidad bancaria? .....	41
<b>Gráfico 3.</b> ¿Lleva un registro detallado de sus ingresos, gastos, deudas y ahorros del mes?.....	42
<b>Gráfico 4.</b> ¿Decide cada mes cuánto va a gastar y cuánto va a ahorrar? .....	42
<b>Gráfico 5.</b> ¿Respeto su presupuesto de gastos cada mes? .....	43
<b>Gráfico 6.</b> ¿Cuándo solicita un producto financiero busca información sobre las tasas de interés?.....	44
<b>Gráfico 7.</b> ¿Cuándo requiere de un producto financiero se informa sobre las condiciones de pago y comisiones de dicho producto? .....	44
<b>Gráfico 8.</b> ¿Cuándo necesita de efectivo, Ud. solicita una tarjeta de crédito? .....	45
<b>Gráfico 9.</b> ¿Utiliza los canales de comunicación de la entidad financiera para informarse de los productos y servicios financieros? .....	46
<b>Gráfico 10.</b> ¿Realiza proyecciones de sus ingresos y gastos mensuales, considerando el uso de tarjeta de crédito?.....	47
<b>Gráfico 11.</b> ¿Lleva un cronograma de fechas de pago de las tarjetas de crédito? .....	47
<b>Gráfico 12.</b> ¿Establece metas financieras?.....	48
<b>Gráfico 13.</b> ¿Invierte y busca oportunidades para tener más ingresos? .....	48
<b>Gráfico 14.</b> Edad .....	49
<b>Gráfico 15.</b> Género .....	49
<b>Gráfico 16.</b> Nivel de estudio .....	50
<b>Gráfico 17.</b> ¿Cuál es su ingreso mensual?.....	50
<b>Gráfico 18.</b> ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted? .....	51
<b>Gráfico 19.</b> ¿Con qué frecuencia usa la tarjeta de crédito para consumos?.....	52
<b>Gráfico 20.</b> ¿Realiza avances de efectivo con la tarjeta de crédito para cubrir otras deudas?.....	52
<b>Gráfico 21.</b> ¿Difiere de manera constante los consumos realizados con la tarjeta de crédito?.....	53
<b>Gráfico 22.</b> ¿Las tarjetas de crédito le ha llevado al sobreendeudamiento? .....	54

<b>Gráfico 23.</b> ¿Realiza el pago total de la tarjeta de crédito todos los meses? .....	54
<b>Gráfico 24.</b> ¿Sus ingresos mensuales permiten a Ud. pagar las deudas contraídas con tarjetas de crédito?.....	55
<b>Gráfico 25.</b> ¿Paga después de la fecha de corte la tarjeta de crédito?.....	56
<b>Gráfico 26.</b> ¿Refinancia las deudas contraídas con tarjeta de crédito? .....	56
<b>Gráfico 27.</b> ¿Conoce las penalidades que aplican a la tarjeta de crédito por pago en mora?.....	57
<b>Gráfico 28.</b> ¿Los ingresos que percibe en el mes le permiten ahorrar? .....	57
<b>Gráfico 29.</b> ¿Tiene más de una tarjeta de crédito para hacer frente a sus gastos mensuales? .....	58
<b>Gráfico 30.</b> ¿Acepta con facilidad las ampliaciones de línea de crédito que ofrecen las entidades financieras?.....	59
<b>Gráfico 31.</b> ¿Acepta con facilidad la oferta de tarjetas de crédito que las instituciones financieras ofrecen? .....	59
<b>Gráfico 33.</b> Prueba de Hipótesis de Chi Cuadrado.....	63

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1.Descripción del problema

Cada año en el Ecuador va incrementándose el uso de las tarjetas de crédito como un medio de pago electrónico; es así que las familias tienen un acceso muy fácil a un crédito bancario, debido a que tienen rápidamente la disponibilidad de cupo para realizar compras de bienes y servicios o para hacer avances en efectivo, pero esto genera niveles de riesgos altos debido a que elevan las cargas financieras comprometiendo los ingresos futuros, no solamente por generar deudas sino por el alto costo que implica usar tarjetas de crédito.

Para finales del año 2021, en el país circularon 5,7 millones de tarjetas de crédito que eran manejadas por 2,6 millones de personas. Del total de tarjeta habilitadas 1'300.000 personas tienen 1 tarjeta, 608.000 poseen 2 tarjetas, 330.000 con 3 tarjetas, 189.000 con 4 tarjetas y 250.000 con 5 o más tarjetas de crédito. Las familias cada vez más hacen el uso de este plástico para comprar o hacer avances de efectivo y más aún se hace preocupante para aquellos que tienen más de 5 tarjetas (Orozco, 2022). Es por eso, que las personas empiezan a sobre endeudarse y a pagar solamente los mínimos de los estados de cuenta cada mes.

Ante este contexto, la situación se agrava porque las familias ecuatorianas no tienen una cultura de educación financiera como es la planificación mensual de sus ingresos y gastos ni de las deudas. Es por eso, la necesidad de realizar un diagnóstico sobre el nivel de educación financiera y su repercusión en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en la ciudad de Cuenca.

## **1.2. Justificación**

### **1.2.1. Justificación teórica, metodológica y práctica**

#### **- Justificación teórica**

Esta investigación busca profundizar mediante la aplicación de la teoría y conceptos básicos el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito a efectos de un bajo nivel de educación financiera.

Según autor la educación financiera es el proceso mediante el cual las personas adquieren una mayor comprensión de los productos, los servicios, las definiciones y los riesgos de las operaciones financieras a través de la formación y la asesoría objetiva, obteniendo las habilidades y la confianza necesaria para el mejoramiento de su bienestar económico (Muñoz, Cifuentes, & Mesa, 2021).

De acuerdo, a un estudio en educación financiera en América Latina, el Ecuador ocupa el cuarto lugar de ocho países, presentando niveles de educación rezagado con relación a los países vecinos al obtener un puntaje de 12,2 por debajo de 21. Ante esto, se puede evidenciar que la población ecuatoriana necesita tener hábitos y conductas de finanzas saludables, y para ello es necesario educarse para que aprendan a realizar un presupuesto familiar considerando gastos de calidad. Según experto recomienda destinar en gastos necesario el 50%, el 30% para gastos por deseos y el 20% para el ahorro (Cueva, 2022).

Según autor Gangotena (2022), los programas de educación financiera hoy en día deben estar alineados a los avances del uso de tarjetas de crédito como medio pago electrónico con el fin de fomentar en los tarjetahabientes hábitos de gastos responsables, impulsar el ahorro, advertir del sobreendeudamiento y educar para manejar de manera adecuada los medios de pagos electrónicos, que son de mayor acogida entre los consumidores y que estos a su vez fortalecen el sistema crediticio y permiten mejorar la calidad de vida.



La falta de competencias en educación financiera hace que el ciudadano tome decisiones inapropiadas como sobreendeudamiento con las tarjetas de crédito. Es decir que sus deudas son superiores a sus ingresos.

- **Justificación Metodológica**

La presente investigación se sustenta en un estudio de campo mediante la técnica de la encuesta, por lo que se utilizará las fuentes primarias para obtener información que permitirá determinar el nivel de educación financiera y su repercusión en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en los tarjetahabientes del Cantón Cuenca. La población de estudio se ha considerado a las personas con tarjetas de crédito de la provincia del Azuay, datos que proporciona la Asociación de Bancos del Ecuador (Asobanca), esta información permitirá indagar sobre las dos variables planteadas en la investigación.

Por lo tanto, este estudio justifica su interés ya que dentro del manejo de las finanzas personales la educación financiera es de gran importancia, es decir esa pretende facilitar el proceso de toma decisiones adecuadas que contribuyan a las finanzas de los hogares saludables mediante resultados obtenidos en la investigación de campo.

- **Justificación práctica**

El presente estudio es un aporte en la formación profesional, debido a que la educación financiera compete en todos los ámbitos en este caso al de las finanzas personales, siendo de gran importancia para esta investigación. Por otra parte, este trabajo contribuye a la sociedad, porque hoy en día educarse en temas financieros es relevante y deben ser puntos abordados por las entidades financieras del Ecuador como medio directo para el buen manejo del efectivo para hacer frente a los compromisos adquiridos sobre sus créditos. Este trabajo de investigación será de beneficio para las personas que posean tarjetas de crédito y también para las que personas que buscan informarse sobre cómo repercute la educación financiera en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito, con el objetivo de que mejoren las finanzas de personales o de los hogares, y puedan tomar decisiones acertadas

para tener finanzas saludables. Además, proporciona información verídica que ayudará a los tarjetahabientes a informarse de los productos financieros que adquieren.

En sí, de acuerdo con los objetivos de la investigación, los resultados obtenidos permitirán encontrar alternativas de solución al problema, lo cual aportará en el ciudadano adoptar competencias financieras para tomar de decisiones apropiadas. Además, esta investigación permitirá aplicar todo lo aprendido en la carrera para el desarrollo profesional.

### **1.2.2. Formulación del problema**

#### **Problema principal:**

¿Los niveles bajos en educación financiera repercute en el sobreendeudamiento de los hogares cuencanos por el consumo con tarjetas de crédito?

#### **Preguntas derivadas:**

2. ¿Cuál es el nivel de educación financiera de los clientes con tarjetas de crédito en el cantón Cuenca?
3. ¿Por qué se da el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito?
4. ¿Qué relación existe entre el nivel de educación financiera y el sobreendeudamiento de los clientes con tarjetas de crédito en el cantón Cuenca?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Establecer el nivel de educación financiera y su repercusión en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito del cantón Cuenca

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Analizar el nivel de educación financiera de los ciudadanos con tarjetas de crédito.
- Determinar el nivel de sobreendeudamiento con tarjetas de crédito.
- Establecer la correlación entre el nivel de educación financiera y el sobreendeudamiento.

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Revisión de Literatura

##### 2.1.1. Antecedentes investigativos

Las tarjetas de crédito se convirtieron hoy en día en el método de pago más utilizado en múltiples establecimientos sin la necesidad de contar con efectivo. La mayoría de las personas lo usan por la comodidad de no tener que llevar todo el dinero, mientras que otras la usan para comprar artículos que simplemente no pueden permitirse; lo que en la actualidad se conoce como el crédito al consumo. Pero esta claro que este invento de las tarjetas de crédito en el siglo XXI ha cambiado el comportamiento de todos los consumidores

Ahora bien, la primera tarjeta de crédito fue inventada en 1949 por Frank McNamara, un estadounidense que no pudo cancelar una cena porque se había olvidado su billetera en la casa pasando un mal momento por no contar con efectivo. Frank McNamara laboraba en el sector financiero en base a este acontecimiento que había vivido en el restaurante se le ocurrió diseñar una tarjeta denominada “*The Diner’s Club*” que autorizara al portador utilizarla en una tienda o local comercial. El portador de una tarjeta podía pagar el consumo de alimentos y el restaurante emitía la factura a Diner’s Club. A su vez, la empresa de Diner’s Club emitía el pago directamente a la entidad financiera del restaurante, y por esta transacción se transferiría una pequeña comisión. El tarjetahabiente dentro de un mes tendrá que cancelar la totalidad de la factura de consumo en dicho establecimiento. Esta idea fue acogida por las personas de la clase alta. Además, a inicios de 1950 ya se habían emitido 200 tarjetas, que solamente se podían utilizar en 14 restaurantes de la ciudad de Nueva York; para finales del mismo año ya se había emitido más 20.000 tarjetas y alrededor de 1.000 restaurantes afiliados.

El modelo de negocio de las tarjetas de crédito Diners Club se basaba en ser intermediario entre el establecimiento y el comprador, cobraba una comisión por transición y una comisión por mantenimiento.

Con esta premisa, las entidades financieras vieron este modelo de negocio exitoso. Es por ello, que en 1958 se crea la primera tarjeta de crédito llamada BanAmericard por el banco Bank of America, que decidió emitir más de 60.000 tarjetas de crédito, de ahí que empieza el auge del “dinero plástico” con el fin de sustituir el dinero en efectivo en establecimientos como restaurantes, estaciones de gasolina, hoteles, aeropuertos, etc. Así mismo, el uso de las tarjetas fue un boom en el segundo año debido a que las personas ya se gastaban más de 60 millones de dólares con sus tarjetas y esto originó a que éstas ya no fueran un producto financiero exclusivo, extendiéndose su uso con los años. Para 1976 la tarjeta de crédito BanAmericard cambió su nombre por el de VISA.

De igual forma, fue en el año de 1958 cuando también se lanza al mercado financiero la tarjeta American Express en material de papel que después de un año fue reemplazada por plástico; era una tarjeta que garantizaba solvencia a una persona poseedora y le servía de aval para sus gastos. En 1965 un grupo de bancos comenzaron a interesarse por este nuevo producto financiero, que se unieron para sacar la tarjeta Master Charge y en 1979 cambió su nombre por MasterCard. Y para finales de la década más de 1.400 bancos ofrecían una u otra tarjeta en los Estados Unidos (Pérez E. , 2016).

Así mismo, las tarjetas dentro del mercado financiero de Estados Unidos tuvieron una gran aceptación, y estas empiezan a internacionalizarse en 1953 por Diner's Club que lanza la primera tarjeta en países como Reino Unido, México, Cuba y Canadá que ya aceptaban en los comercios los pagos con tarjetas. La tarjeta Diner's Club actualmente opera en más de 200 países; 14,6 millones de establecimientos afiliados; 750 mil redes de cajeros automáticos y 200 salas VIP a nivel mundial. De igual manera, el 70% de la población del mundo utiliza las tarjetas de crédito (El Universo, 2018).

Por otro lado, en 1968 en épocas de desarrollo del sistema financiero en el Ecuador se introdujo por primera vez las tarjetas de crédito gracias a que se experimentaba en el país el auge petrolero. La empresa Diner's Club del Ecuador fue la pionera en incursionar en el mercado de tarjetas de crédito. Sin embargo, el crecimiento del uso de las tarjetas de crédito como medio pago fue posible gracias también al desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación en el sistema financiero que fue elemental para el desarrollo del comercio electrónico y de gran relevancia como intermediario para la transferencia de fondos a los clientes en las transacciones respaldadas por una entidad financiera.

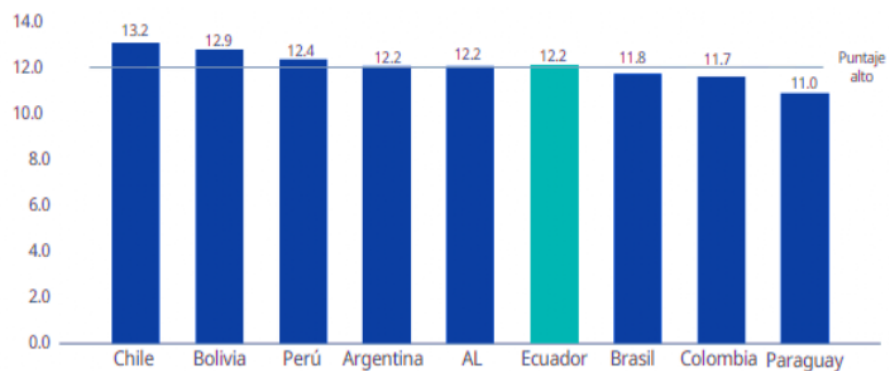
Por otra parte, la colocación de crédito de consumo cada vez más fue creciendo en el mercado financiero del Ecuador con el boom de las tarjetas de crédito; para el año 2021 en el país circularon 5,7 millones de tarjetas de crédito utilizadas por 2,6 millones de personas, es decir creció en un 27% con relación al año 2020 que circularon 4,8 millones, pero se espera que esta cifra aumente debido a la inflación. Las provincias que más emiten este plástico son Pichincha con el 35%, en segundo lugar, se encuentra Guayas que representan el 29%, Manabí el 7%, en cuarto lugar, está la provincia del Azuay con una participación del 5% y el Oro con el 4%. Además, los tarjetahabientes poseen más de una tarjeta de crédito; 1,3 millones de personas poseen una tarjeta, 608 mil tiene dos tarjetas, 330 mil tres tarjetas, 189 mil cuentan con 4 tarjetas, y, 235 mil personas son propietarias de más de 5 tarjetas. Es decir, el 52% de los tarjetahabientes tienen de un promedio de dos a cinco tarjetas de crédito (Ekosnegocio, 2022).

Ante este contexto, según autor Orozco (2022), afirma que una persona que posea mas de cinco tarjetas es demasiado para un país con poca cultura financiera. Los hogares ecuatorianos no están acostumbrados a realizar una planificación de sus gastos mensuales ni tampoco de las deudas que contraen y como resultado de esto se sobreendeudan llevándoles a pagar solamente los mínimos de la tarjeta que equivalen el 10% de la cuota mensual del crédito. El tarjetahabiente al pagar solo los mínimos acumula deuda para el siguiente mes que a su vez seguirá generando intereses.

Para otros autores Arias, Maldonado, & Castro (como se citó en Ceballos 2019) manifiestan que el uso de las tarjetas de crédito traen un beneficio para las familias con estratos económicos bajos como es el de poder adquirir bienes y servicios para mejorar su calidad de vida, pero sobre todo aumentar su patrimonio, e integrarse al sistema financiero.

Así mismo, en el país el gastos promedio que se realiza con tarjetas de crédito con relación de un año a otro fue 18.6 millones en el 2022, 25% más que el año 2021 esto se debió a que en ese año hubo más movilidad sin restricciones por la pandemia, el desempleo bajo, el consumo de los hogares aumentó. Los consumos con tarjetas de crédito el 54,3% fueron diferidas a varios meses, con y sin intereses, sin embargo el 39,4% de los clientes solamente pagaron el mínimo una parte de la cuota. Solamente un grupo pequeño del 6,3% realizó un solo pago de forma corriente. (Tapia, 2022).

Como se puede evidenciar con estos datos, que gran parte de la población ecuatoriana no toma decisiones financieras efectivas, los tarjetahabientes desconocen de como realizar cálculos y no tienen conocimientos en temas financieros básicos. Según estudio realizado por la Red de Instituciones Financieras de Desarrollo (RFD, 2022) Ecuador es un país que ocupa el cuarto lugar entre ocho países de América Latina con un puntaje de 12,2 sobre 20 en educación financiera como se puede observar en el siguiente gráfico.



**Gráfico 1.** Índice de Educación Financiera en América Latina

**Fuente:** (RFD, 2022)

Además, la educación financiera en el área urbana del Ecuador es de 12,2, mientras que el área rural es de 11,9, es decir las personas que viven en zonas urbanas tienen alrededor de 0,4 puntos más que los de las zonas rurales, esto responde a que en áreas rurales del país aún no cuentan con los servicios básicos, internet y otros aspectos que de alguna manera dificultan el acceso a la educación y a una mejor calidad de vida.

En cuanto al índice bienestar financiero de los ecuatorianos según este estudio a siete países de Latinoamérica, el Ecuador tiene un puntaje de 57 sobre 100 el más bajo de la región, junto a los países como Perú, Argentina y Paraguay que también presentan bajos puntajes. Las variables determinantes para un bienestar financiero refieren que son: el nivel de educación que tiene una persona, la zona geográfica de residencia, nivel de ingresos que percibe, un empleo seguro y formal, acceso a la información para optar por un producto financiero, comportamientos financieros, cultura de ahorro, y tener conocimientos en términos financieros.

La educación financiera en el Ecuador es frágil en los últimos ocho años, pues la localidad tiene niveles bajos de conocimiento y conducta financiera, por lo que el bienestar financiero de los ecuatorianos se ha venido deteriorando. Sin embargo, cabe indicar que en el Ecuador se vienen realizando relevantes esfuerzos en materia de finanzas personales para alcanzar niveles óptimos en educación financiera de la población desde diferentes entes públicos, privados y de la sociedad civil (RFD, 2022).

En fin, las tarjetas de crédito son de gran utilidad pero si las personas que acceden a este producto no cuentan con un nivel suficiente en educación financiera pueden llegar a confundir como un ingreso más. El cupo de crédito que otorga la entidad financiera es un compromiso de pago que se adquiere, por lo tanto, es una deuda que se verá reflejada en el buro y se vuelve costosa cuando no se paga la totalidad o en el tiempo establecido (Ferrín, 2021).

## **2.1.2. Fundamentos teóricos**

### **2.1.2.1. Definición de Tarjeta de Crédito**



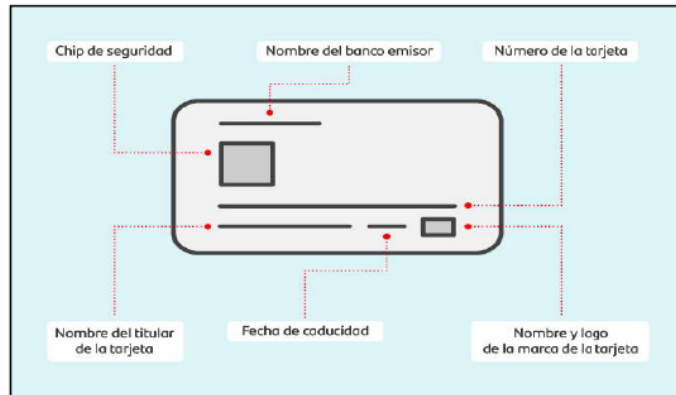
Las tarjetas de crédito es un documento de material plástico y físico que emiten los bancos, con el propósito de que el titular pueda utilizarla para realizar pagos por bienes y servicios con un crédito que el mismo banco le otorga. Este préstamo deberá ser cancelado a futuro con cargo de intereses. La tarjeta de crédito es uno de los medios más comunes de pago a nivel mundial que reemplaza el dinero en efectivo (Banco Promerica, 2021).

Otro autor, menciona que las tarjetas son instrumentos de crédito, en donde el titular realiza el reembolso de los gastos efectuados en una fecha posterior a la de su utilización, con lo que existe una verdadera concesión de crédito a favor del titular por parte del emisor (Ferro Veiga, 2012); y, estas son denominadas “de crédito” porque el banco como entidad emisora concede un cupo total, otorgándole al tarjetahabiente un préstamo para que pueda pagar cualquier tipo de mercancía con este cupo, y que realice los pagos de acuerdo al período acordado (Rodríguez, 2020).

En sí, las tarjetas de crédito es un medio de pago emitido por una entidad bancaria a favor del cliente, y que es aceptada en una infinidad de comercios y establecimientos tanto físicos como en online para hacer compras, realizar pagos y sacar dinero de cajeros automáticos.

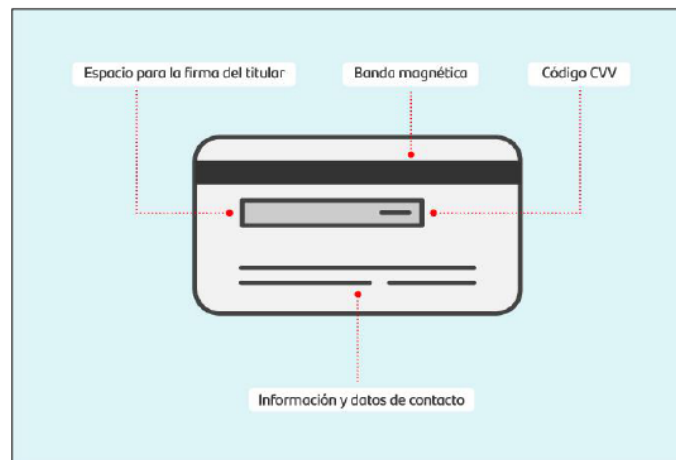
#### **2.1.2.2. Partes de una tarjeta de crédito**

La tarjeta de crédito esta hecho en material plástico, donde está impreso el seudónimo de la entidad financiera, también posee un chip de seguridad. También, se encuentra el número de la tarjeta que esta compuesto de 16 dígitos, así mismo tiene impreso la fecha de caducidad y el nombre del cliente que accede a este producto es decir el titular. De igual manera en la parte inferior de la tarjeta se encuentra el nombre del emisor de la tarjeta que puede ser American Express, Visa o Mastercard como se puede observar en la siguiente ilustración (SANTANDER, 2021):



**Ilustración 1.** Partes de la tarjeta de crédito  
**Fuente:** (SANTANDER, 2021)

En el reverso de la tarjeta, se encuentra la banda magnética que es una banda oscura que contiene un código de identificación, más abajo hay un espacio para la firma o rúbrica del titular, ya que esta es personal e intransferible. A su vez, se encuentra el código de seguridad CVV que es un número de seguridad muy utilizado cuando se realiza compras *online*.



**Ilustración 2.** Partes de la tarjeta de crédito  
**Fuente:** (SANTANDER, 2021)

### 2.1.2.3. Tipos de tarjetas de crédito

En el mercado financiero existen diferentes tipos de tarjetas de crédito que a continuación se mencionan (Gil, 2020):

- **De acuerdo a los ingresos y frecuencia de uso:**

- **Tarjeta de crédito clásica:** Son las más usuales como American Express, Visa, o Mastercard. El cupo que presta la entidad financiera al tarjetahabiente para que lo use en cualquier compra y lo devuelva en un mes y en caso de no cancelar en las fechas establecidas se carga intereses como parte del préstamo. El monto que se otorga en estas tarjetas generalmente es de \$500 a \$1.000 dólares.
- **Tarjetas oro y platino:** de igual manera estas tarjetas de crédito funcionan como las tradicionales, a diferencia que en estas la línea de crédito es más alta y a su vez ofrecen más servicios. En sí estas están dirigidas para clientes VIP o tarjetahabientes que usan con frecuencia el dinero plástico.
- **Tarjetas revolving:** Los pagos son automatizados con este tipo de tarjetas, por lo que el titular podrá pagar una cantidad ya fijada por su banco al final del mes en vez de tener que pagar todo de una. El problema reside en las tasas de intereses que son altas para estos préstamos.
- **Tarjetas de crédito virtuales:** funcionan de la misma manera que las tarjetas habituales de prepago. En esta el tarjetahabiente recarga de dinero del que requiere disponer. Se diferencia de las demás en que está no dispone de material físico para la tarjeta. Se usan en el comercio electrónico por medio de aplicaciones como PayPal y otros medios de pagos por internet.
- **Comerciales:** Son las emitidas por diferentes establecimientos y no por entidades financieras. Conocidas también como tarjetas cliente o de compra. Mediante estas tarjetas, la deuda contraída por bienes y servicios se cargan en una cuenta bancaria del cliente en un plazo fijado de manera mensual, sin costos de financiamiento.
- **De empresas:** este tipo de tarjetas están determinadas para cubrir gastos empresariales o de negocios como viajes, transporte, comida, hotel, etc.

- **Tipos de tarjetas de crédito de acuerdo a cada necesidad**

Cada alternativa va más allá de la oferta de cupo de crédito, pues también están direccionadas a satisfacer necesidades diferentes. Entre los tipos de tarjetas de crédito existe dos una que son para personas naturales y empresas. Las diferentes ofertas de valor que hay para el primer grupo depende de las necesidades de cada persona, a continuación se mencionan:

- **Consumos de los supermercados:** se ofrecen descuentos en productos, acumulación de puntos por cada compra.
- **Viajes:** brindan servicios para los que siempre viajan como seguro de compras, pérdidas en equipaje, seguro médico para emergencias internacionales y la acumulación de millas.
- **Estilo de vida y diversión:** alianzas con diferentes casas comerciales y establecimientos, para establecer descuentos y promociones a los clientes en fechas especiales, como a su vez facilidades de pago sin intereses (El Universo, 2022).

#### **2.1.2.4. Tipos de pagos con tarjetas de crédito**

Los tipos de pagos que realizan con las tarjetas de crédito son: corriente, rotativo, y diferido (ASOBANCA, 2022).

- **Corriente.-** cuando el tarjetahabiente realiza una compra y cancela el monto total de los consumido en la fecha establecida, obteniendo financiamiento sin interese entre 15 y 45 días.
- **Rotativo.-** son pagos parciales que realiza el cliente de sus cuotas de crédito de acuerdo a su capacidad de pago y preferencias de financiarse, como son los pagos mínimos o valores superiores a este.
- **Diferido.-** al momento que el tarjetahabiente realiza una compra puede diferir el monto total del consumo en diferentes cuotas de acuerdo a sus preferencia, que generalmente son de 3, 6, 12 o más meses. Este tipo pago implica pagos de intereses.

A continuación se presenta la composición de tipos de pagos que realizan los ecuatorianos con tarjetas de crédito:



**Ilustración 3.** Composición de operaciones con tarjetas de crédito por tipo de pago

**Fuente:** (ASOBANCA, 2022)

Como se puede observar la ilustración el 40,4% de las compras que realizan los tarjetahabientes son pagadas en forma diferida con intereses, mientras que el 39,4% paga el crédito rotativo es decir pagos mínimos que establece la entidad financiera, así mismo, se tiene los pagos en forma diferida sin intereses que representan el 13,9% y solamente un grupo pequeño realiza pagos corrientes. Es evidente, que los ecuatorianos tiene una preferencia de pagos diferidos con intereses.

#### **2.1.2.5. Mercado de tarjetas de crédito en Ecuador**

El mercado de tarjetas de crédito forman parte del sistema financiero del Ecuador, en el que el participan todos los emisores y gestores de tarjetas de crédito

**Tabla 1.** Ranking de las Tarjetas de Crédito

	2022 03		Market Share 2022 03	Market Share 2021 12	Δ Market Share	
↑	1	 Banco del Pacífico	BANCO DEL PACÍFICO	27,1%	27,1%	↑ 0,06%
↑	2	 Diners Club INTERNACIONAL	DINERS CLUB	22,9%	22,3%	↑ 0,51%
↓	3	 BANCO PICHINCHA	BANCO PICHINCHA	17,8%	20,7%	↓ -2,89%
↑	4	 BANCO GUAYAQUIL	BANCO DE GUAYAQUIL	9,1%	8,5%	↑ 0,59%
↑	5	 Banco Bolivariano	BANCO BOLIVARIANO	6,6%	6,4%	↑ 0,24%
↑	6	 Produbanco	BANCO PRODUBANCO/PROMERICA	6,1%	5,6%	↑ 0,41%
↓	7	 Solidario comercio	BANCO SOLIDARIO	3,1%	3,2%	↓ -0,08%
↑	8	 BANCO DEL AUSTRO	BANCO DEL AUSTRO	2,8%	2,7%	↑ 0,04%
↑	9	 BANCO INTERNACIONAL	BANCO INTERNACIONAL	2,3%	1,3%	↑ 1,05%
↑	10	 BANCO GENERAL RUMIÑAHUI	BANCO GENERAL RUMIÑAHUI	1,5%	1,5%	↑ 0,04%

**Fuente:** Superintendencia de Banco del Ecuador

Como se puede observar en la tabla 1 el banco del Pacífico lidera el mercado de emisión de tarjetas de crédito con el 27,1% ; seguido por Diners Club con el 22,9%, Banco Pichincha con una participación del 17;8%, es decir estos emisores de tarjetas de crédito son los que mas abarcan el mercado de tarjetas, si embargo, otros bancos emisores también son parte del mercado pero en proporciones pequeñas.

#### 2.1.2.6. ¿Cómo funcionan las Tarjetas de Crédito?

El funcionamiento de las tarjetas de crédito se da de la siguiente manera:

- El banco como agente emisor aprueba, emite y otorga la tarjeta de crédito al tarjetahabiente, haciendo responsable del uso y manejo de la misma.
- La tarjeta deberá ser usada en establecimientos afiliados por el banco.
- Después, el banco emitirá y enviará el detalle del estado de cuenta de las compras realizadas durante el período de tiempo determinado, informando el saldo de pago de contado y el pago mínimo a cancelar hasta una fecha máxima de pago.

- El tarjetahabiente podrá realizar pagos de contado dentro del tiempo establecido sin recargo de intereses; o realizar un pago mínimo dentro de la fecha establecida pero con recargo de intereses por financiamiento; o por lo contrario no realizar el pago mínimo dentro de la fecha, por lo que el banco emisor le carga intereses y gestiones de cobro para el siguiente mes.

#### **2.1.2.7. Ventajas y Desventajas de las tarjetas de crédito**

Según Ramírez (2015), las tarjetas de crédito poseen varias características que le hacen ser un medio de pago muy solicitado por los usuarios hoy en día, pero a su vez pueden presentar desventajas si no se les da un buen manejo.

- El tarjetahabiente tiene acceso a créditos en numerosos establecimientos del país para que pueda adquirir bienes y servicios.
- Sustituye el dinero en efectivo y cheques.
- Gana prestigio y confiabilidad al poseer una tarjeta de crédito después de un análisis económico y considerarse como persona solvente.
- Se gestiona de manera eficiente los recursos financieros de la familia.
- Facilita un estado de cuenta con información detallada de las operaciones del mes que permitirá controlar el presupuesto familiar.
- La Tarjeta de crédito permite a los usuarios cubrir gastos imprevisto o emergentes.

Por otra parte, las tarjetas de crédito también tienen desventajas que a continuación se mencionan:

- Realizar gastos excesivos.
- Uso exagerado del financiamiento con tarjetas de crédito, que conlleva al sobreendeudamiento.
- Pérdida o robo de la tarjeta ocasionando fraudes.

#### **2.1.2.8. Impacto de las tarjetas de crédito en la sociedad**

Las tarjetas de crédito son un instrumento financiero que cada vez se adaptan a las necesidades del mercado, y el uso de estas como medio de pago ha estimulado la demanda de bienes y servicios, lo que a su vez las empresas se han aumentado la producción. Este aumento, contribuye en la generación de fuentes de empleos y al desarrollo económico del país.

Por otra parte, el uso de las tarjetas de crédito reemplazan al dinero en efectivo y giro de cheques. Millones de personas dependen de este plástico para mejorar sus condiciones de vida, por lo que están permanentemente con niveles de endeudamiento altos. En sí, las tarjetas de crédito influyen fuertemente en la vida habitual de las personas y esto puede indicar que lo seguirá haciendo por muchos años más.

En el Ecuador, las tarjetas de crédito se convirtieron en un problema que preocupa al sistema económico debido a la morosidad que han caído los tarjetahabientes. La facturación total con tarjetas de crédito en el país ascienden a \$6.151 millones, el 70% correspondió a pagos corrientes (compras no diferidas) y rotativos (pago mínimo y el saldo se acumula), mientras que el 30% difirieron sus compras (Tapia, 2022).

En otro estudio realizado en el 2022 por región se puede evidenciar que del total de tarjetas de crédito en el Ecuador el 51,5% se concentran en la Sierra, con una deuda total de \$4.870 millones; mientras que en la región Costa posee el 46%, con una deuda de \$4.130 millones. En la región Amazónica y Galápagos refieren tiene el 2,9% respectivamente, con una deuda que asciende a \$155 millones (LA HORA, 2023).

Así mismo, en los últimos años la crisis económica que atraviesa el país ha llevado a que los ecuatorianos usen las tarjetas de crédito como medio de pago; esto preocupa a las entidades financieras por el aumento de tarjetahabientes con pagos vencidos (morosidad); los niveles de deudas con tarjetas de crédito aumentaron en el año 2020 y 2022 en un 20% llegando a excederse los \$9.000 millones; conrelación al 2021este se elevó en un 13%. Es decir por cada tarjetahabiente hay una deuda de más de \$3.300 millones. A pesar de los incrementos significativos de los niveles de deuda, las tasas de interés por mora han tenido cambios en el 2020 de 4,12% y en el 2022 hay un decrecimiento del 3,50% (LA HORA, 2023).



Por otra parte, el uso continuo de tarjetas de crédito y el aumento de niveles de deuda se deben a factores como los cambios de hábitos de los consumidores que en la actualidad prefieren pagar con tarjetas de crédito y esto trae consecuencias graves a corto plazo, debido a que no podrían cubrir los intereses por el financiamiento otorgadas por las entidades bancarias debido a que han comprometido el total de su capacidad de pago, lo que llevaría a las familias a tener que acudir a la reunificación de deudas debido al aumento de los gastos e intereses financieros (Morris, 2014).

En fin, la crisis está ocasionando en los hogares un gran cambio en la economía familiar, antes las tarjetas de crédito eran destinada para emergencia, en la actualidad se está utilizando para realizar gastos pequeños.

#### **2.1.2.9. Sanciones por deudas contraídas con tarjetas de crédito**

El sobreendeudamiento con tarjetas de crédito puede volverse muy complejo a la hora de pagar. Utilizar el dinero electrónico parece sencillo, pero en realidad resulta dinero prestado por una entidad financiera que después se dificulta cancelar si una personas no tiene control y orden de sus finanzas; las deudas en mora con tarjetas de crédito implica sanciones por parte de las entidades bancarias, que se mencionan a continuación (EL TELEGRAFO, 2021):

- Afectación al historial crediticio
- Restricciones a créditos bancarios
- Intereses altos, que imposibilitan hacer frente a la deuda
- Recargos financieros por mora
- Suspensión de la tarjeta de crédito
- Entrar a la central de riesgos

#### **2.1.2.10. Inclusión financiera**

Las tarjetas de crédito son un medio para adquirir bienes y servicio con un financiamiento otorgado por una entidad financiera de manera inmediata y comodas cuotas según la capacidad de pago que tenga el cliente. Además, las tarjetas de crédito

forman parte significativa para la inclusión financiera; debido que esta son el primer instrumento financiero de crédito que adquieren las personas y que van generando historial crediticio con los pagos puntuales.

La inclusión financiera hace referencia a los productos y servicios financieros que tienen acceso y uso las personas como los créditos, las cuentas de ahorros, transferencias, seguros y servicios de pagos entre otros. Según el Banco Central del Ecuador define a la inclusión financiera como “el acceso y uso de los productos financieros de calidad por parte de las personas y compañías que tienen la capacidad de optar por cualquiera de manera informada. Los productos y servicios financieros deben brindarse de manera clara, responsable y aceptable , y deben dar respuesta a las necesidades de la localidad” (Banco Central del Ecuador, 2020).

Por ello, es importante para el desarrollo porque permite que las personas ingresen al sistema financiero formal, invertir en educación, emprender en un negocio, mejorar la calidad de vida ya sea con monto pequeño, con el fin de salir de la pobreza. Así mismo, da paso a que las personas puedan mejorar sus finanzas personales cuando aprenden a administrar sus finanzas adecuadamente y generan resiliencia en situación difíciles como el desempleo, la pérdida de cosecha, o particularidades inesperadas como el COVID-19 (LA HORA, 2023).

Para otro autor, la inclusión financiera es necesaria porque propicia una menor pobreza, desigualdad y un mayor crecimiento económico. El acceso al crédito permite que los individuos y hogares adquieran un patrimonio, que emprendan alguna actividad productiva, que estén financieramente protegidos ante emergencias e imprevistos y que cuente con los recursos suficientes. La inclusión financiera es un medio que permite mejorar el bienestar de las personas al poder mover los flujos de ingreso y consumo a través del ahorro y el crédito, así como la provisión de activos y generación de un fondo de ahorro (Araque & Llerena, 2022).

Así, mismo la inclusión financiera gira entorno a cuatro pilares:

- El acceso al sistema financiero
- El manejo de los diferentes productos y servicios financieros
- La educación financiera

- La protección al usuario de servicios financieros

#### **2.1.2.11. La educación financiera**

La educación financiera hoy en día conlleva beneficios a nivel particular y a su vez aporta en la economía en general. Cuando se toma conciencia de que es necesario tener una comprensión clara de los productos financieros, de las oportunidades y riesgos que estos implican al tomarlos como medios para adquirir bienes y servicios; esto llevará a que las personas tengan un mayor empoderamiento en la toma de decisiones financieras y en la administración de sus recursos; además, a entender las políticas económicas y sociales que se adoptan en la economía, favoreciendo en el desarrollo y solidez del sistema financiero.

Así mismo, la era de la revolución tecnológica ha transformado radicalmente el sistema financiero mejorando la experiencia del cliente; la eficiencia operativa con la automatización de los procesos, la gestión de los datos e información de los clientes, y además optimización de la personalización y el asesoramiento del cliente para temas de inversión y de crédito; de esta manera permiten que las personas puedan acceder y usar tarjetas de crédito y de débito; y así impulsar la inclusión financiera. Estos productos financieros al ser un medio de pago rápido, eficiente, seguro y de crédito, además son un componente importante para aumentar el bienestar financiero de la población.

Es por ello, que la educación financiera en la población es un tema que se debe implementar en todas las entidades bancarias como un servicio adicional para mejorar la experiencia con el cliente.

#### **Definición**

La educación financiera también es conocida como alfabetización financiera, y es la capacidad de un individuo para comprender como funciona el dinero dentro de una economía familiar y personal, como también los mecanismos que permiten la correcta gestión de sus finanzas personales para garantizar una calidad de vida presente, futura y plena.

Por su parte, La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD) de mayor referente en temas de educación financiera, define este como el proceso por el cual los consumidores e inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y riesgos, y, a través de información, orientación y/o el asesoramiento objetivo, puedan desarrollar habilidades y confianza para tomar conciencia de las oportunidades, así como de los riesgos financieros, saber a dónde y a quién recurrir, y tomar medidas efectivas para mejorar el bienestar financiero (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, 2005, como se citó en Curbelo & Penfold, 2013).

Otros autores señalan que la educación financiera es un proceso de formación donde la persona va tomando conciencia de la importancia de desarrollar conocimientos, destrezas, costumbres, actitudes y cultura para la gestión eficiente de los recursos financieros en el ámbito personal y familiar, a través del conocimiento y de herramientas e instrumentos de finanzas básicas (López, Noriega, & Vanegas, 2018).

Mientras que el autor Gutiérrez (2020) sostiene que la educación financiera es la capacidad de comprender y aplicar diferentes habilidades financieras, incluyendo la gestión de los recursos económicos, la elaboración de presupuestos y la inversión. La educación financiera permite que las personas sean autosuficientes para que puedan alcanzar un bienestar financiero, es decir en el manejo eficiente de las finanzas personales.

Vistos estas definiciones, se puede mencionar que se entiende por educación financiera como conocimiento y capacidad que tienen las personas para la toma de decisiones financieras en la vida cotidiana. Esto quiere decir, que el conocimiento es la facultad de comprender los términos y conceptos financieros y la capacidad se comprende como el conjunto de condiciones, cualidades o aptitudes que permiten mejorar el desempeño en las personas y así buscar la mejor alternativa para la toma de decisiones financieras.

### **2.1.2.10. Importancia de la educación financiera**

Hoy en día, la educación financiera es de gran relevancia para el desarrollo económico y social, contribuye en la toma de decisiones financieras apropiadas para mejorar las finanzas personales y familiares. Desde hace mucho tiempo se ha tenido una concepción errónea de que la educación financiera era solo exclusivamente para los profesionales que están al mando de una empresa o un país; pero en la realidad no es así, debido a que la economía familiar y personal en la actualidad se ve en riesgo por el mal manejo del crédito; con niveles altos de endeudamiento que comprometen la capacidad de pago hasta el punto de llegar a una situación de impago.

Según autores Gabriel, Vargas & Avelino (2021), los jóvenes y adultos tienen muy pocos conocimientos financieros debido a una educación deficiente, a una carencia de habilidades para planificar y en su efecto, caen en el sobreendeudamiento y en créditos bancarios con tasas de interés altas, esto a causa de una gestión ineficiente de los recursos.

Ante este contexto, la educación financiera para las familias se convierte en una herramienta para que las personas puedan tomar decisiones seguras que permitan mejorar su bienestar financiero. Es por ello, que su importancia radica en que cada vez los productos del mercado financiero van creciendo debido a una alta demanda con necesidades de mejorar su calidad de vida, mayor serán las personas que carecen de conocimientos y herramientas para administrar el dinero de manera saludable.

Según el autor Garay (2015, como se citó Rivera & Deyanira, 2018) en un estudio realizado demostró que el alfabetismo financiero tiene una relación directa positiva en la toma de decisiones económicas, además en el enriquecimiento y bienestar financiero demostrando una tendencia a consumos mesurados. Por su parte Zapata & Cabrera, (2016) una sociedad que no planifica sus ingresos y gastos, que no ha adquirido una cultura de ahorro e ignora la responsabilidad de una deuda sin comprometer sus finanzas, no puede alcanzar el bienestar social, ni tampoco coadyuvar en el desarrollo económico del país. Es así, que la población debe educarse para lograr una cultura financiera.

La educación financiera va más allá de obtener información y asesoramiento, este busca que los ciudadanos mejoren su percepción de los productos y servicios financieros y de los riesgos que involucra. La educación financiera es fundamental para canalizar el ahorro en el sistema financiero. Desde el punto de vista de los autores Espinoza, Maldonado, & Herrera (2019) consideran que la educación financiera favorece a:

- Que los hogares ecuatorianos tomen excelentes decisiones desde el ámbito financiero, de igual manera impulsa la inclusión financiera.
- La educación financiera permite el acceso al crédito sin demasiadas limitaciones, favorece una planificación financiera distinta, que en definitiva se deriva en el desarrollo económico para el país.
- Mejora la toma decisiones de inversión y de financiamiento, que a su vez ayuda a mantener un sistema financiero estable.
- Se genera competencias en los ciudadanos al estar capacitados, que les permite evaluar y comparar los riesgos y las oportunidades, por medio de la información, asesoramiento y apoyo externo.

Por su lado Gómez como se citó (Feijoo, 2018) considera que la educación financiera es tan importante porque contribuye a: establecer confianza en el sistema financiero; facilitar el conocimiento de nuevos productos y servicios financieros; mitigar el riesgo de sobreendeudamiento; facilitar el conocimiento de los derechos como consumidores financieros y a impulsar una mejor administración de los recursos de los hogares.

La educación financiera favorece a las personas en todas las etapas de la vida, independientemente de su nivel ingreso. Los usuarios financieros que están más informados tienen la capacidad de demandar productos y servicios de mejor calidad, promoviendo la innovación y la competitividad entre las entidades bancarias, impulsando el desarrollo del mercado, por ende, generando impactos positivos en la economía nacional.

Por su parte, los autores Mora, López, & Rubio (2020) manifiestan que la importancia del buen manejo de las finanzas personales radica en que administrar el dinero a través de las decisiones en el ciclo vital del individuo tiene un impacto en su bienestar en términos de seguridad, libertad e independencia financiera, y por ende en la economía del país. De esta manera, los formuladores de políticas públicas deberían prestar atención a promover el desarrollo de capacidades y comportamientos financieros saludables tales como la práctica del ahorro y el buen manejo del endeudamiento, diseñando programas de educación ajustados a la necesidad de cada contexto y grupo poblacional.

En sí, la educación financiera es de gran importancia para hacer frente al analfabetismo financiero que afecta a todas las personas y a los diferentes estratos económicos. Este problema hace que las personas sean víctimas a préstamos con altas tasas de interés, hipotecas con riesgos altos, fraudes, que a su vez puede resultar perjudicial para el deudor.

#### **2.1.2.11. Educación financiera y hábitos financieros**

La educación financiera es fundamental para mejorar los hábitos financieros de las personas con el fin de que sean más conscientes y responsables sobre las decisiones en sus finanzas personales. El desarrollo de estos hábitos es trascendental para empoderar y mejorar el bienestar económico de las personas.

Según autor Soto como se citó (Romero, 2021) si se mejoran los hábitos financieros de las personas, éstas serán más conscientes sobre sus decisiones de crédito, dinamizaría el ahorro, conocer mejor el sistema financiero y se establece un entorno de confianza entre las personas e intermediarios financieros. Por lo tanto, con una reconfiguración de los hábitos financieros de las personas, estos tendrían un efecto positivo en comportamiento financiero al mejorar sus prácticas en la distribución de sus ingresos y gastos.

En ese contexto, es importante tener un control de las finanzas personales para saber administrar los ingresos, gastos, ahorro y los créditos que se tengan. Para administrar la distribución de los ingresos es importante llevar un registro de los ingresos y de los diferentes gastos que se puedan tener. De igual manera, es fundamental determinar que

es lo que más urgente a la hora de planear el desembolso del gasto, clasificándolos en gastos fijos y flexibles y priorizándolos de acuerdo con la necesidad y no por el deseo. Generar este hábito de registrar los ingresos y gastos tiene importantes beneficios para planificar las finanzas y comenzar a ahorrar. Así, la planificación financiera se puede lograr si se hace un presupuesto mensual en el que se registre toda la actividad económica personal contribuyendo a mejorar el comportamiento racional financiero.

#### **2.1.2.12. Dimensiones de la educación financiera**

Las tres dimensiones que comprenden la educación financiera son (Baubap, 2021):

**1. Conocimiento financiero.** – es el proceso por el cual las personas usan de manera habitual para administrar los recursos y alcanzar un bienestar financiero personal. En sí, el conocimiento financiero impulsa a que las personas identifiquen los productos que están a su disposición y que comprendan los beneficios y riesgos que estos implican. El adquirir conocimiento financiero permite tomar decisiones acertadas.

**2. Comportamientos y actitudes financieras.** – son las actitudes con respecto a la administración de los recursos económicos. Las actitudes y comportamientos son los que originan la creación de buenos hábitos financieros y una cultura de previsión de riesgos.

**3. Relación con el sistema financieros y las instituciones.** – su objetivo es construir una sana relación entre las instituciones financieras y los usuarios, basada en la confianza de los mecanismos de protección al consumidor.

#### **2.1.2.13. Educación y cultura financiera en el Ecuador**

En el Ecuador la falta de educación financiera es un problema que afecta a la economía de la población al no poseer conocimientos y comportamientos financieros. Además, el país ocupa los últimos lugares de la región en educación y bienestar financiero pues gran parte se debe a que la población no posee conductas de ahorro, sumado al mal manejo de la deuda y los gastos. En un estudio realizado por el Banco Central del Ecuador (BCE) de inclusión en el 2020, refiere que el 96% de la población no ha recibido capacitación en educación financiera, es decir 9 de cada 10 personas nunca se acogieron aún programa de capacitación, a pesar de que en el 2013 la superintendencia



de Bancos estableció una normativa a todas entidades financieras regidas por el ente a realizar programas de educación financiera a sus grupos de interés con el propósito de contribuir en la educación en el campo financiero (Elcomercio, 2021).

Por otra parte, la educación financiera es un tema que preocupa, y si a esto se añade a que gran parte de la población no ahorra ni tampoco tiene un buen manejo de las deudas y gastos. Es decir, no solo preexiste los bajos niveles de educación financiera sino también comportamientos y actitudes en cuanto a la administración de las finanzas personales; un grupo considerado que representa el 62% de la población no tiene cultura de ahorro y el 53% paga sus gastos generando préstamos. Esto evidencia que no es suficiente los esfuerzos que realizan los organismos estatales para crear una cultura de educación financiera en el país (Pérez, 2022).

En ese escenario, la población ecuatoriana tiene grandes vacíos en educación financiera que es un problema grave para el país, primeramente, los ecuatorianos no poseen una cultura de ahorro, ya que gastan por encima de sus ingresos, de igual manera los hogares no realizan una planificación de sus gastos ni tampoco llevan un presupuesto personal o familiar y segundo no se educan para tener un bienestar financiero.

#### **2.1.2.13. Áreas básicas de comprensión financiera**

La educación financiera hoy en día es de gran importancia para el buen manejo de los productos financieros que se solicitan en las diferentes entidades bancarias. Es por ello que se divide en ocho categorías de comprensión financiera que a continuación se mencionan:

- **El presupuesto.** - representa la capacidad de comprensión en el ámbito del manejo diario del dinero. Incluyendo nociones como: ingreso, gastos, y obligaciones de pago mensuales.
  
- **Los ahorros.** – es la capacidad que debe tener una persona para guardar dinero y destinar fondos de inversión a largo plazo. Es decir, debe comprender conceptos de ahorro, inversiones, rendimientos financieros e intereses.

- **Manejo de necesidades básicas** es la capacidad de comprensión de los gastos de alimentación, salud, vivienda y transporte. Esto gestionar los gastos mensuales y seguros.
- **Banca** hace referencia a la gestión de los estados de cuentas que mantiene con las entidades financieras. Es decir, una persona debe tener la capacidad de comprensión de las cuentas, su funcionamiento, y tasas de interés o términos que son aplicables.
- **El manejo de costos de cuidado de salud.** - trata de los conocimientos que debe tener una persona de los seguros médicos, deducibles y los alcances de cobertura. Los costos médicos tienen de alguna manera de obstaculizar el cumplimiento del presupuesto sino se tiene los conocimientos necesarios en este tema.
- **El manejo de deudas.** - es la capacidad que tiene una persona de asumir responsablemente las deudas de manera efectiva, entendiendo los términos, condiciones e intereses que implican los préstamos y tarjetas de crédito. Si no se tiene una comprensión clara, las deudas pueden buenamente afectar las finanzas personales.
- **El manejo del crédito.** - es la capacidad de administrar y mantener su perfil crediticio. Eso incluye su puntaje de crédito, reportes de crédito, y la manera de cómo debe interactuar con las agencias de crédito cuando se presentan problemas.
- **La planificación.** - en realidad incorpora comprensión de los temas mencionados anteriormente como es el presupuesto y el ahorro, para luego ser incorporados en una planificación financiera a largo plazo que es necesario para conseguir una buena estabilidad financiera y asegurando una mejor calidad de vida para el futuro (Consolidated credit, 2022).

Con esta comprensión estas áreas, una persona que maneje cualquier producto financiero será capaz de gestionar de manera eficiente logrando una estabilidad financiera y superar los desafíos en sus finanzas personales.

#### **2.1.2.14. Consecuencias de la falta de Educación financiera**

Las consecuencias más importantes de una falta de educación financiera mencionan a continuación:

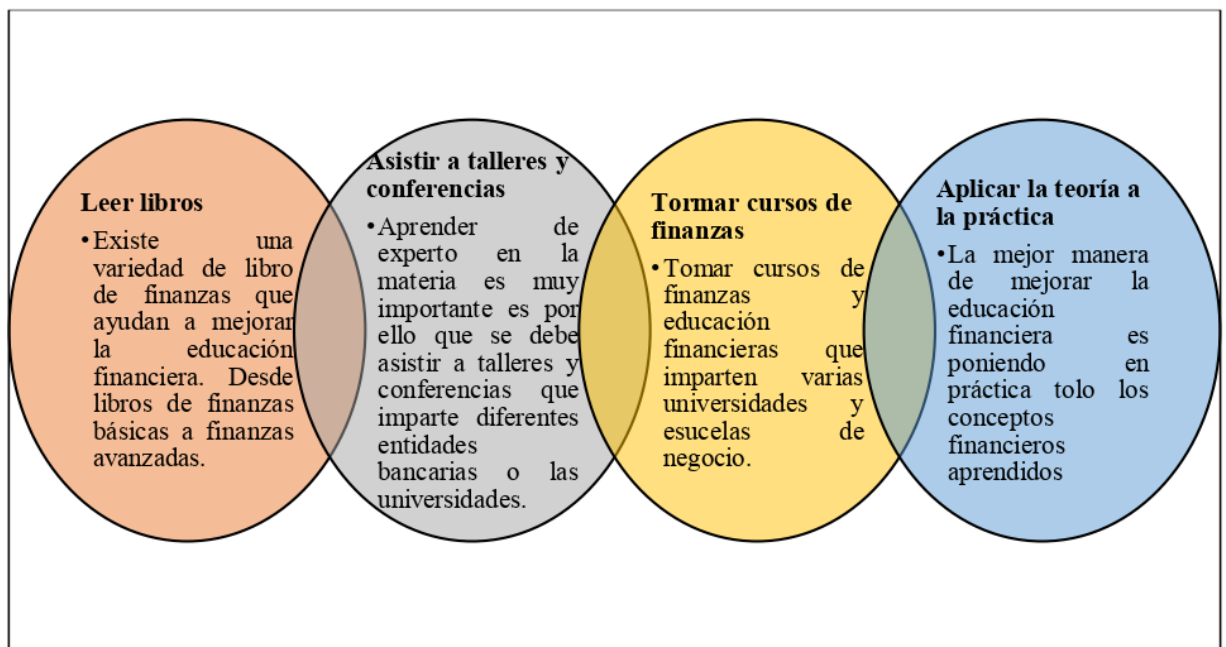
1. Los riesgos y oportunidades financieras son más complicados de evaluarlos y esto hace que no se tomen decisiones acertadas.
2. La falta de desconocimiento financiero puede comprometer los ingresos por malas decisiones.
3. Conduce a tener elevadas deudas al no tener conocimiento de las tasas de interés de las diferentes entidades financieras que no le permiten comparar, llevándole a tomar créditos que no le favorecen ni saber tampoco cuándo es necesario endeudarse.
4. Presenta problemas de estrés financiero al no encontrar solución para salir de las deudas.
5. Las personas pueden recurrir a préstamos informales como los chulcos, que no solamente afectará a la salud financiera por los intereses altos, sino también porque se exponen al peligro.
6. No contar con un presupuesto le lleva a gastar más de los ingresos y a recurrir a préstamos para cubrir con sus compromisos de deudas, llevándole a encontrarse endeudado.
7. Recursos insuficientes para enfrentar imprevistos o emergencias.
8. No hay cultura de ahorro o inversiones para el futuro (LA HORA, 2022).

Según autor la falta de educación financiera puede asociarse de manera directa con el nivel de educación general de la persona. De esta manera se espera que a mayor nivel de educación de las personas tendrán un mayor nivel de entendimiento de temas

financieros, y, por tanto, podrán desarrollar mejores capacidades para tomar decisiones financieras en términos de ahorro, inversión, crédito y presupuesto, y en general, tener una mejor administración del dinero, además que un determinado nivel de educación puede acelerar el nivel de inmersión e inclusión en el mundo financiero de parte de los individuos.

### 2.1.2.15. Cómo mejorar la educación financiera

Es importante la educación financiera en el ámbito personal o empresarial para tener éxito. A continuación, se presentan algunas formas para mejorar la educación financiera:



**Figura 1.** Cómo mejorar la educación financiera

**Fuente:** (Banco Promerica, 2021)

Existen muchas maneras de educarse en temas financieros, como desde la instrucción de libros, asistiendo a cursos, conferencias, talleres y aprendiendo de mentores. Y todo lo que se va aprendiendo se tiene que ir aplicando de manera constante en las finanzas personales para tomar decisiones de manera efectiva.

### 2.1.2.16. Actores que promueven educación financiera

La educación financiera se ha convertido tema político, académico y económico, en la que se ve involucrado a diferentes actores, dentro de los cuales se encuentran los organismos multilaterales e internacionales, estados, entidades del sector público, entidades del sector privado y algunas ONG; cada uno de ellos abocado por distintas razones ejercen algún tipo de influencia o acción sobre el público receptor. A continuación, se describen cada uno de ellos (Mora, López, & Rubio, Educación financiera y finanzas personales: realidad del sistema financiero de la ciudad de Ibagué (Tolima), entidades y usuarios, 2020):

**Organismos multilaterales:** los organismos que han apoyado para el desarrollo de la educación financiera a nivel latinoamericano se encuentra el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF) y la Comisión Económica para Latino América y Caribe (CEPAL) entre otros organismos, son quienes han realizado estudios en materia de educación financiera, las perspectivas al respecto en los países de la región, y los efectos que en materia económica ha tenido la educación financiera, también se han llevado a cabo programas por Bancos Centrales y Superintendencias de los países de la región latinoamericana. En sí, estos organismos multilaterales sin tener poder vinculante se convierten en referentes internacionales para alinear estrategias de educación financiera.

**Soberanía nacional:** Las instituciones públicas tienen también una participación en el desarrollo de la educación financiera y juegan un papel importante desde diversos puntos de vista. Dentro de estos se encuentran las instituciones como el Estado, los bancos centrales, las superintendencias, los cuales se describen a continuación.

El estado, entendido como institución creada y organizada para llevar las riendas políticas, económicas y sociales de un determinado territorio y la población, es llamado a tomar posición frente a promulgar la equidad social y el crecimiento económico dentro de marco de estabilidad financiera. Para ello requiere leyes que promuevan la educación financiera en las diferentes instituciones.

Por otra parte, las instituciones públicas como los bancos centrales son actores principales en el desarrollo de la educación financiera, al promover programas y

acciones en caminadas a educar a los individuos en temas de financieros para mejorar sus finanzas personales.

**Actores del sector privado:** dentro de este grupo de actores se tiene a la banca privada y a los empleadores. La banca privada tiene la responsabilidad de ejecutar programas y estrategias de educación financiera ya que son los primeros oferentes de productos y servicios financieros en una economía, mantienen contacto directo con los usuarios en quienes reside en el manejo de sus finanzas personales.

Mientras que los empleadores deben ir más allá de una remuneración, si parte de su responsabilidad moral se extiende hasta promulgar e impartir programas o estrategias de educación financiera, puede convertir esto en una estrategia de retención de personal y en cierta manera en una medida de bienestar de este; sin embargo, aún los empleadores no se involucran completamente en el tema.

**El sector educativo:** este actor promueve la educación financiera desde el diseño de los currículos desde edades tempranas con temas que asimilen el funcionamiento y comprensión de los problemas económicos reales y así puedan dimensionar la estructura del mundo social. En el país se han desarrollado en los currículos, contenidos económico y financieros en asignaturas de Emprendimiento y Gestión para bachillerato y también en los ciclos de formación profesional de las universidades (Mora, López, & Rubio, Educación financiera y finanzas personales: realidad del sistema financiero de la ciudad de Ibagué (Tolima), entidades y usuarios, 2020).

En síntesis, el sistema educativo como actor y promotor de la educación financiera en la sociedad, se torna importante su participación siendo el primer acercamiento sistemático de educación a los individuos después de la familia. Desde el sistema educativo se empiezan a formar las bases cognitivas que han de guiar los comportamientos futuros de los individuos, además, que desde las edades tempranas los educandos están en proceso de asimilar los conocimientos que formaran lo integral de su ser.

Por esta razón, si se complementan contenidos económicos y financieros desde el sistema educativo formal, el individuo podrá ir comprendiendo los diferentes escenarios económicos y social que lo rodea, de esta manera irá poniendo en práctica

los conceptos y conductas que ha adquirido en su vida cotidiana como es el manejo de las finanzas personales.

#### **2.1.2.14. Iniciativa de educación financiera en el Ecuador**

En materia de educación financiera el Ecuador es vulnerable, debido a los bajos niveles de conocimientos y comportamiento financieros, afectando los bienes financieros de los ecuatorianos en los últimos ocho años. Cabe señalar que desde los diferentes actores como Banco Central del Ecuador (BCE), la Superintendencia de Banco (SB), la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria (SEPS) y el Ministerio de Educación (MINEDUC), entre otras instituciones han venido elaborando programas para fomentar educación financiera de la población.

### CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA

La presente investigación es tipo descriptivo debido a que se describen hechos relevantes de la problemática de la falta de educación financiera y su repercusión en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito a partir de información obtenida de diferentes fuentes bibliográficas. Tiene un enfoque mixto debido a que se recopila, analiza y se interpreta información cuantitativa y cualitativa; y no es experimental puesto que no se manipulan las variables de estudio. Según autoras Monroy & Nava (2018) el enfoque cualitativo usa información recolectada sin medida numérica para referir preguntas de investigación durante el proceso de interpretación; mientras que el enfoque cuantitativo utiliza información obtenida para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el estudio estadístico para determinar patrones de comportamientos o probar diferentes teorías.

Por otra parte, la población para este estudio corresponde a tarjetahabientes de un estrato socio económico media de la ciudad de Cuenca. Para obtener el número de tarjetahabientes para el presente estudio se calculó de la siguiente manera:

$$\frac{\text{Población del cantón Cuenca (Censo 2010 INEC)}}{\text{Población de la provincia del Azuay (Censo 2010 INEC)}} = \frac{505.585}{712.127} = 71\%$$

Tarjetahabientes provincia del Azuay (Asobanca 2021)  $44.951 * 71\% = 31.915$

#### **Muestra**

Para este estudio se utilizará la fórmula para muestras probabilísticas:

$$n = \frac{NZ_{\alpha}^2 pq}{e^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 pq}$$



En el cantón Cuenca hay 31.915 tarjetahabientes, de este grupo se determinará la muestra.

$$N= 31.915; Z=1,96; e=0,05; p=0,5; q=0,5; (q=1-p)$$

$$n = \frac{(31.915)(1,96)^2(0,5)(0,5)}{0,05^2(31.915 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)} = 380$$

Entonces el tamaño de la muestra sería de 380 tarjetahabientes del cantón Cuenca provincia del Azuay.

### 3.1 Recolección de la Información

#### Fuentes Primarias y Secundarias

- **Primarias.** – La información que se obtendrá para la investigación es la encuesta que se realizará a los ciudadanos con tarjetas de crédito de la ciudad de Cuenca.
- **Secundarias.** – Se revisará información de diferentes fuentes bibliográficas como de libros físico y virtuales, de artículos científicos, tesis entre otros.

Para la recolección de la información en la investigación se utilizó el instrumento de la encuesta. De acuerdo con García (2016) “La encuesta es una técnica para recopilar información a través del planteamiento de variadas preguntas; y estas se diseñan de forma escrita o de manera verbal con el fin de estudiar de determinados hechos mediante la expresión de los individuos”. Por su parte Martínez (2012) es un documento que contiene una lista de preguntas sobre un tema específico y se aplica a un determinado grupo de individuos con el fin de reunir información acerca de un terminado problema a investigar. Los resultados obtenidos se tratan estadísticamente. Las preguntas pueden ser cerradas o abiertas, dependiendo del tipo de preguntas que se empleen en su elaboración.

## Instrumentos y Métodos para recolectar Información

### Instrumentos:

Los instrumentos que se utilizaron en la investigación es la encuesta que se realizó a los ciudadanos que posean tarjetas de crédito. El diseño de esta estuvo conformado por 24 preguntas cerradas con 5 opciones de nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

Por otra parte, para determinar la fiabilidad y la validez de los instrumentos de investigación utilizado se utilizó el método de Likert alfa de Cronbach y la evaluación por tres expertos profesionales.

Para la fiabilidad del instrumento, se utilizó el método de Likert alfa de Cronbach, en el que se realizó una prueba piloto a 20 personas, y con los resultados y la formula se determinó la fiabilidad de la encuesta. A continuación, se determina el alfa de Cronbach:

$\alpha(\text{alfa})=$	<b>0,88</b>
K(número de items)=	19
$V_i(\text{varianza de cada item})=$	19,14
$V_t(\text{varianza total})=$	113,1

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$$\alpha = 0,88$$

Análisis de confiabilidad de un instrumento				
Muy baja	Baja	Moderada	Buena	Alta
0 - 0,2	0,2 - 0,4	0,4 - 0,6	0,6 - 0,8	0,8 - 1

La fiabilidad de la encuesta es alta, ya que el resultado del alfa de Cronbach es 0,88 y se ubica en el rango 0,8 – 1, por la tanto la encuesta que se aplicó fue fiable.

Para la validez del instrumento se recurrió a una evaluación de tres expertos profesionales: Ing. Mayra Ríos Contadora de la empresa Brysear, Ing. Ana

Cristina Guamán Supervisora de cajas de la Cooperativa Visandes, Mag. Diana Godoy docente del Instituto ELOISA, que dieron un resultado positivo

### **3.2 Tratamiento de la Información**

Para recolectar la información sobre la falta de educación financiera y su repercusión en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en los tarjetahabientes de la Ciudad de Cuenca, se realizó la encuesta a través de un formulario de Google forms de este se obtienen los resultados para la investigación. Para el tratamiento de la información obtenida se recurrió a estudios descriptivos y correlacionales que a continuación se explican:

**Estudios descriptivos:** una vez obtenido los resultados de la encuesta esta se tabulará y se representará en gráficos la información obtenida para dar la interpretación que corresponda para ello se utilizó el programa de Excel.

**Estudios correlacionales:** este estudio me permitió determinar si dos variables están correlacionadas. Para este estudio se pretende determinar si la variable del sobreendeudamiento con tarjetas de crédito esta correlacionada con la variable del bajo nivel de educación financiera. Para ello se utilizó el método estadístico de prueba Chi cuadrado, que es una prueba no paramétrica que mide la discrepancia entre una distribución de frecuencias observadas y esperadas. Su valor está entre cero e infinito ya que no toma valores negativos porque son sumas de valores elevados al cuadrado, para determinar qué tan asociadas están las dos variables de estudio. Para ello, se exportó una base de datos de Google forms al Excel donde se determinó si las variables se encuentran asociada o no.

### **3.3 Operacionalización de las variables**

#### **3.3.1. Identificación de las variables**

**Variable Independiente:** Educación Financiera

**Variable Dependiente:** Sobreendeudamiento con tarjetas de crédito

#### **3.3.2. Operacionalización de las variables**

**Tabla 2.** Operacionalización de las variables

<b>Variables</b>	<b>Definición real</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítem</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>
<b>Independiente</b> Educación Financiera	La educación financiera es la capacidad de comprender y aplicar diferentes habilidades financieras, incluyendo la gestión de los recursos económicos, la elaboración de presupuestos y la inversión (Gutiérrez, 2020).	Planeación financiera	Tarjetahabientes con ahorros programados	Ítem 1	<b>Técnica</b> Encuesta <b>Instrumento</b> Cuestionario
		Control financiero	Registros de ingresos, gastos, deudas y ahorros	Ítems 2 al 4	
		Conocimiento de producto y servicios financieros	Tarjetahabientes con información financiera	Ítems 5 al 8	
		Comportamiento Financiero		Ítems 9 al 12	
<b>Dependiente</b> Sobreendeudamiento con tarjetas de crédito	El sobreendeudamiento es cuando se adquiere más compromisos financieros sin tomar en consideración su capacidad de pago.	Segmentación/caracterización del tarjetahabiente	Edad, género, nivel de estudios, ingresos	Ítem 13 al 17	<b>Técnica</b> Encuesta <b>Instrumento</b> Cuestionario
		Factor sociocultural	Hábitos de consumo	Ítem 18	
			Manejo de producto y servicios financieros	Ítem 19 y 20	
		Nivel de deuda	Frecuencia de pagos atrasado	Ítem 21 al 24	
			Tarjetahabientes en morosidad	Ítems 25 al 27	
Debilidad financiera	Facilidad de aceptación de productos y servicios financieros	Ítem 28 al 30			

Elaborado por: Grace Medina

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Resultados y discusión**

En este capítulo se describen de manera detallada los resultados obtenidos en la investigación a un grupo de 380 personas con tarjetas de crédito de la ciudad de Cuenca, realizando un análisis de las variables: los niveles bajos en educación financiera y el sobreendeudamiento por el consumo con tarjetas de crédito.

**Tabla 3.** Resultados de la investigación

<b>RESULTADO DE LA INVESTIGACIÓN</b>					
<i>NIVEL DE EDUCACIÓN FINANCIERA</i>					
<b>DIMENSIÓN 1: Planeación Financiera</b>					
1) ¿Mantiene cuenta de ahorros programado en una entidad bancaria?	29,30%	11,20%	31,90%	13,80%	13,80%
<b>DIMENSIÓN 2: Control Financiero</b>					
2) ¿Lleva un registro detallado de sus ingresos, gastos, deudas y ahorros del mes?	48,10%	12,70%	23,70%	9,70%	5,80%
3) ¿Decide cada mes cuánto va a gastar y cuánto va a ahorrar?	15,10%	29,70%	30,90%	11,50%	12,80%
4) ¿Respeto su presupuesto de gastos cada mes?	29,30%	31,70%	8,70%	13,10%	17,20%
<b>DIMENSIÓN 3: Conocimiento de productos y servicios financieros</b>					
5) ¿Cuándo solicita un producto financiero busca información sobre las tasas de interés?	8,60%	6%	33,60%	19,80%	31,90%
6) ¿ Cuando requiere de un producto financiero se informa sobre las condiciones de pago y comisiones de dicho producto?	6,90%	6%	28,40%	25,90%	32,80%
7) ¿ Cuando necesita de efectivo, Ud. solicita una tarjeta de crédito?	31,90%	14,70%	43,10%	6%	4,30%
8) ¿Utiliza los canales de comunicación de la entidad financiera para informarse de los productos y servicios financieros?	17,20%	17,20%	40,50%	14,70%	10,30%
<b>DIMENSIÓN 4: Comportamiento Financiero</b>					
9) ¿Realiza proyecciones de sus ingresos y gastos mensuales, considerando el uso de tarjeta de crédito?	12,10%	6,00%	29,30%	30,20%	22,40%
10) ¿Lleva un cronograma de fechas de pago de las tarjetas de crédito?	27,00%	6,10%	20,00%	23,50%	23,50%
11) ¿Establece metas financieras?	30,30%	32,00%	24,60%	8,00%	5,00%
12) ¿Invierte y busca oportunidades para tener más ingresos?					
<i>NIVEL DE ENDEUDAMIENTO</i>					
<b>DIMENSIÓN 1: Segmentación/caracterización del tarjetahabiente</b>					
13) Edad	20-30	30-40	40-50	Más de 50	
	40%	33%	21,70%	5,20%	
14) Género	Masculino		Femenino		
	34,50%		65,50%		
15) Nivel de estudio	Secundaria	Superior	Posgrado		
	51,40%	25,70%	22,90%		
16) ¿Cuál es su ingreso mensual?	Hasta 425	De 426 a 1.200	De 1.201 a 1.975	Más de 1.976	
	45,70%	47,40%	3,40%	3,40%	
17) ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?	1 a 3 personas		De 4 a 6 personas	Más de 6	
	81,70%		14,80%	3,50%	
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>DIMENSIÓN 2: Factor cultural y social</b>					
18) ¿ Usa frecuentemente la tarjeta de crédito para consumos?	22,40%	15,50%	43,10%	15,50%	3,40%
19) ¿Realiza avances de efectivo con la tarjeta de crédito para cubrir otras deudas?	37,90%	18,10%	35,30%	6,90%	1,70%
20) ¿Difiere de manera constante los consumos realizados con la tarjeta de crédito?	31,90%	13,80%	32,80%	13,80%	7,80%
<b>DIMENSIÓN 3: Nivel de deuda</b>					
21) ¿Las tarjetas de crédito le ha llevado al sobreendeudamiento?	50,00%	22,40%	22,40%	4,30%	0,90%
22) ¿Realiza el pago total de la tarjeta de crédito todos los meses?	24,30%	12,20%	24,30%	20%	19,10%
23) ¿Sus ingresos mensuales le permite a Ud. pagar las deudas contraídas con tarjetas de crédito?	12,10%	12,10%	33,60%	25,00%	17,20%
24) ¿Paga después de la fecha de corte la tarjeta de crédito?	41,70%	20,00%	25,20%	8,70%	4,30%
25) ¿Refinancia las deudas contraídas con tarjeta de crédito?	49,10%	17,20%	27,60%	4,30%	1,70%
26) ¿Conoce las penalidades que aplican a la tarjeta de crédito por pago en mora?	20,20%	10,50%	28,90%	16,70%	23,70%
27) ¿Los ingresos que percibe en el mes le permiten ahorrar?	16,50%	12,20%	48,70%	15,70%	7,00%
<b>DIMENSIÓN 4: Debilidad financiera</b>					
28) ¿Tiene más de una tarjeta de crédito para hacer frente a sus gastos mensuales?	47,40%	17,20%	22,40%	10,30%	2,60%
29) ¿Acepta con facilidad las ampliaciones de línea de crédito que ofrecen las entidades financieras?	42,20%	26,70%	23,30%	3,40%	4,30%
30) ¿Acepta con facilidad la oferta de tarjetas de crédito que las instituciones financieras ofrecen?	40,50%	34,50%	19,00%	5,20%	0,90%

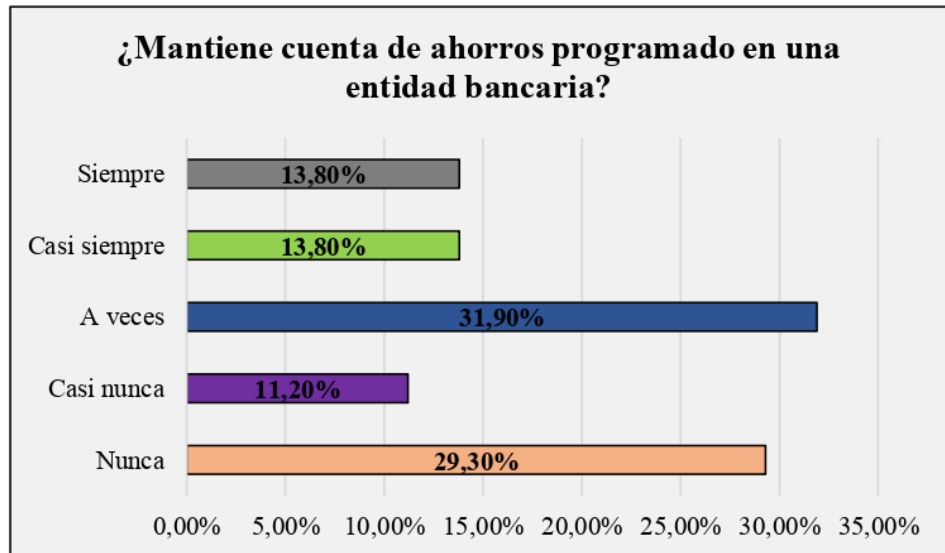
Elaborado por: Grace Medina

A continuación, se presenta la interpretación de la información con el respectivo gráfico:

➤ **Variable independiente: Educación Financiera**

**Dimensión 1: Planeación financiera**

**Pregunta 1.** ¿Mantiene cuenta de ahorros programado en una entidad bancaria?

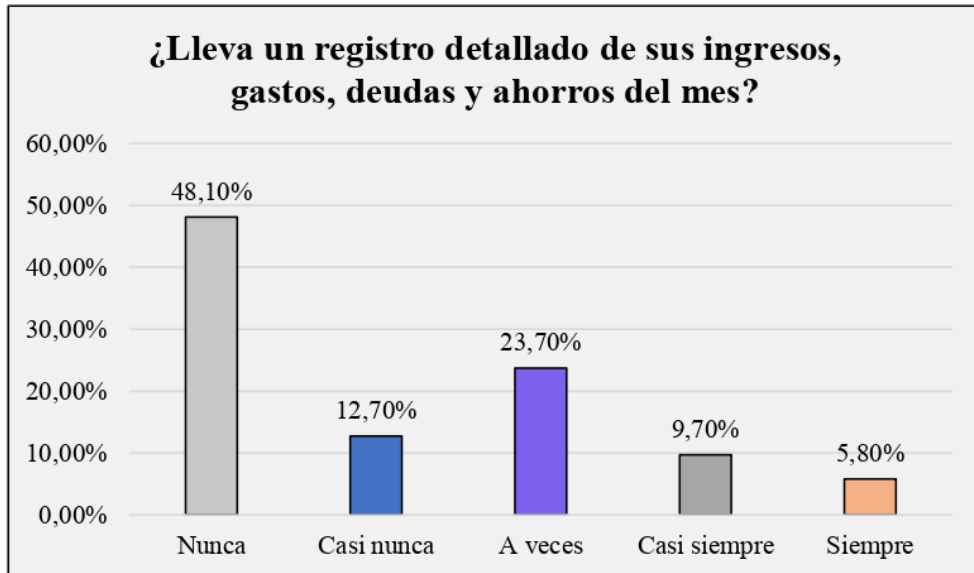


**Gráfico 2.** ¿Mantiene cuenta de ahorros programados en una entidad bancaria?  
**Elaborado por:** Grace Medina

Del total de la muestra el 32% de los encuestados a veces mantienen cuentas de ahorros en los bancos, el 30% nunca tiene cuenta de ahorros, el 14% siempre tiene una cuenta de ahorros, mientras que el 11% casi nunca tiene cuenta de ahorros.

**Dimensión 2: Control financiero**

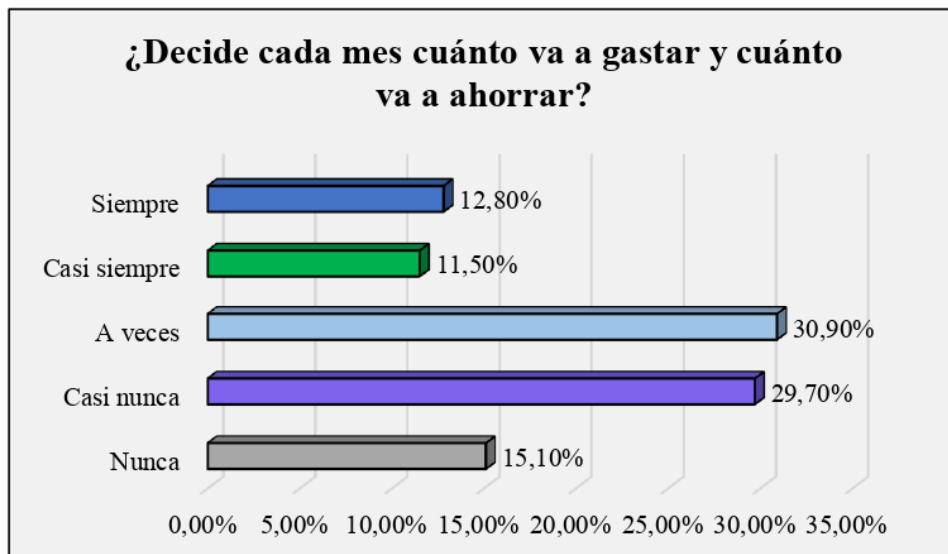
**Pregunta 2.** ¿Lleva un registro detallado de sus ingresos, gastos, deudas y ahorros del mes?



**Gráfico 3.** ¿Lleva un registro detallado de sus ingresos, gastos, deudas y ahorros del mes?  
**Elaborado por:** Grace Medina

En el Gráfico 3 se puede observar que el 48% de los encuestados nunca lleva un registro de sus ingresos, gastos, deudas y ahorros, el 13% casi nunca, el 24% a veces lleva un control detallado, mientras que un grupo pequeño que representa el 6% siempre lo realiza.

**Pregunta 3.** ¿Decide cada mes cuánto va a gastar y cuánto va a ahorrar?

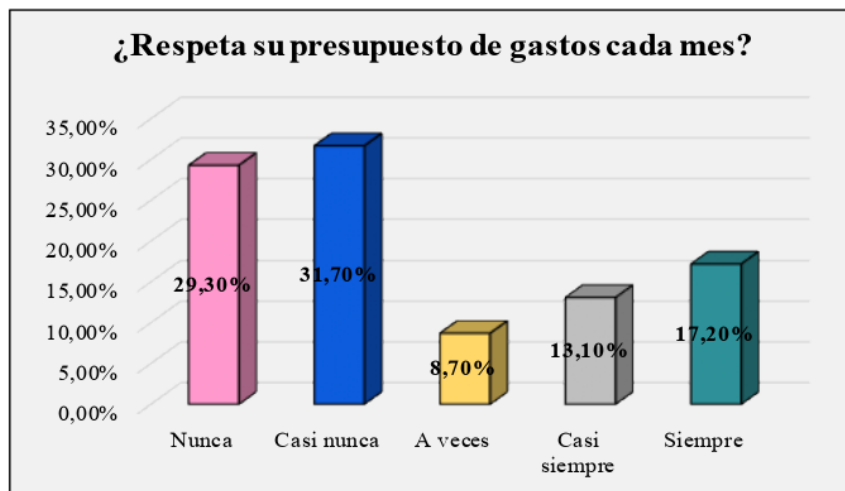


**Gráfico 4.** ¿Decide cada mes cuánto va a gastar y cuánto va a ahorrar?  
**Elaborado por:** Grace Medina



Se puede observar en el siguiente gráfico en cuánto a la pregunta si toma en consideración cada mes cuánto va a gastar y cuánto va a ahorrar, el 13% siempre lo hace, el 12% casi siempre, mientras que un 31% a veces decide, pero un grupo que representa el 30% casi nunca y el 15% nunca lo hace.

**Pregunta 4.** ¿Respeta su presupuesto de gastos cada mes?

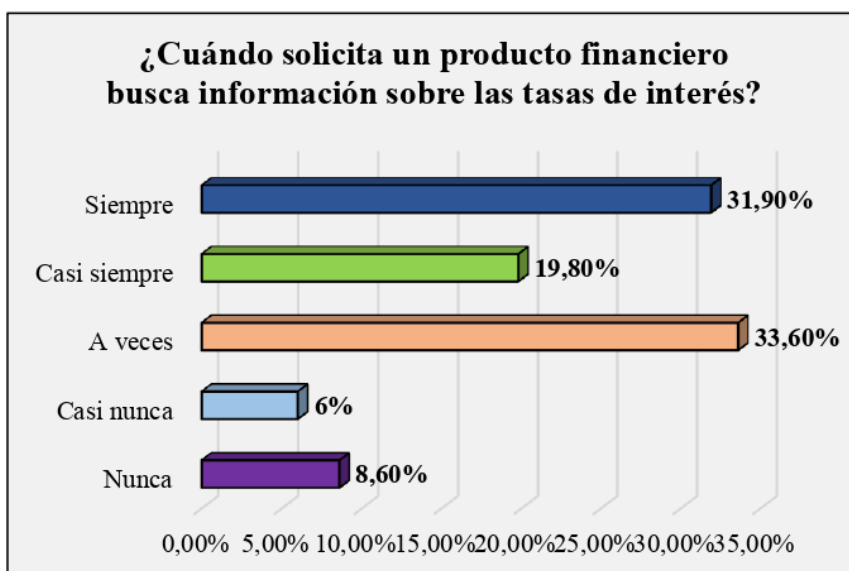


**Gráfico 5.** ¿Respeta su presupuesto de gastos cada mes?  
**Elaborado por:** Grace Medina

En cuanto al presupuesto de gastos de cada mes, el 29% de los tarjetahabientes nunca los respeta, 32% casi nunca, el 9% a veces cumple con ese presupuesto de gastos, mientras que el 17% siempre lo respeta y el 13% casi siempre.

### **Dimensión 3: Conocimiento de productos y servicios financieros**

**Pregunta 5.** ¿Cuándo solicita un producto financiero busca información sobre las tasas de interés?

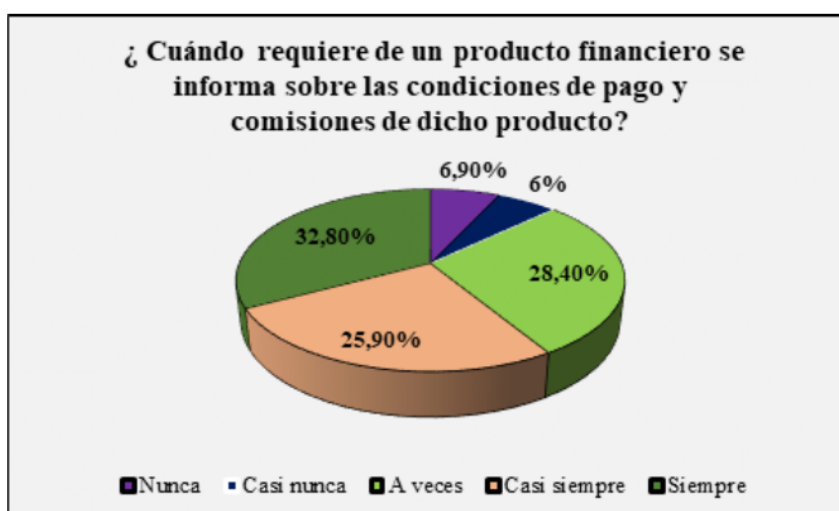


**Gráfico 6.** ¿Cuándo solicita un producto financiero busca información sobre las tasas de interés?

**Elaborado por:** Grace Medina

En la muestra de estudio se pudo evidenciar que el 32% está informado siempre de las tasas de interés; el 34% a veces se informa sobre las tasas de interés, mientras que el 20% casi siempre, y un grupo pequeño de la muestra que conforman el 9% nunca están informados, y el 6% casi nunca.

**Pregunta 6.** ¿Cuándo requiere de un producto financiero se informa sobre las condiciones de pago y comisiones de dicho producto?

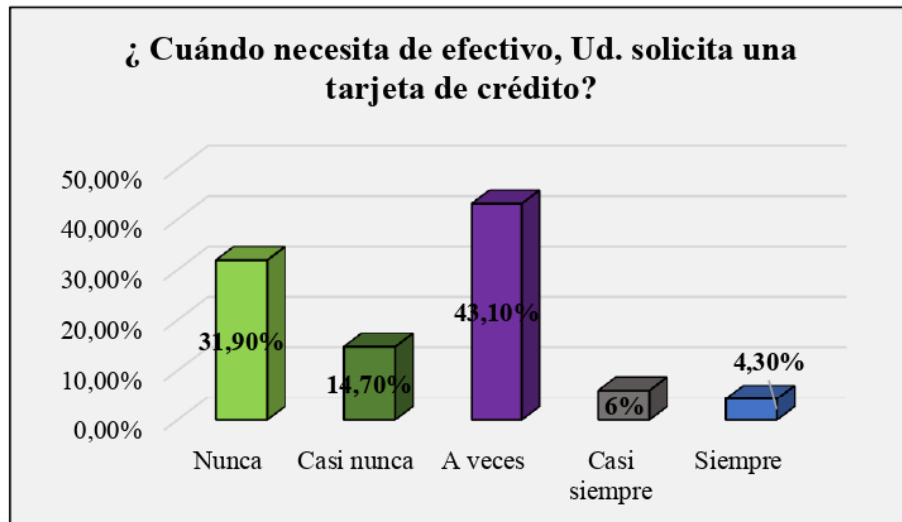


**Gráfico 7.** ¿Cuándo requiere de un producto financiero se informa sobre las condiciones de pago y comisiones de dicho producto?

**Elaborado por:** Grace Medina

En el siguiente gráfico del 33% de la muestra total siempre se informa de las condiciones de pago y de las comisiones que genera un producto financiero, mientras que el 26% casi siempre, un grupo del 28% a veces se informa, y el 7% nunca se informa.

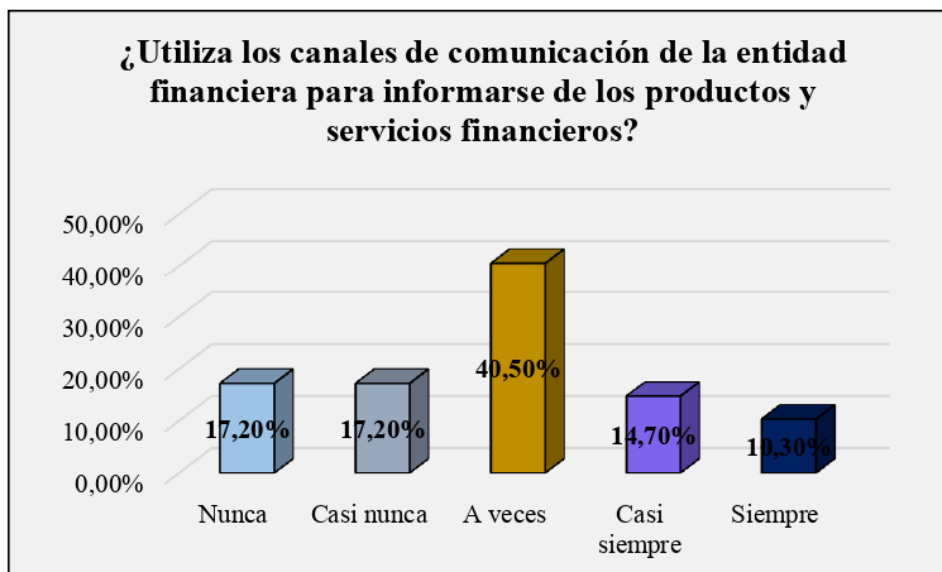
**Pregunta 7.** ¿Cuándo necesita de efectivo, Ud. solicita una tarjeta de crédito?



**Gráfico 8.** ¿Cuándo necesita de efectivo, Ud. solicita una tarjeta de crédito?  
**Elaborado por:** Grace Medina

Como se puede ver en el gráfico, 32% de la muestra nunca solicita tarjeta de crédito cuando necesita de efectivo, el 15% casi nunca, el 43% a veces, mientras que un grupo pequeño que representa el 4% siempre cuando tiene necesidad de efectivo solicita una tarjeta de crédito.

**Pregunta 8.** ¿Utiliza los canales de comunicación de la entidad financiera para informarse de los productos y servicios financieros?



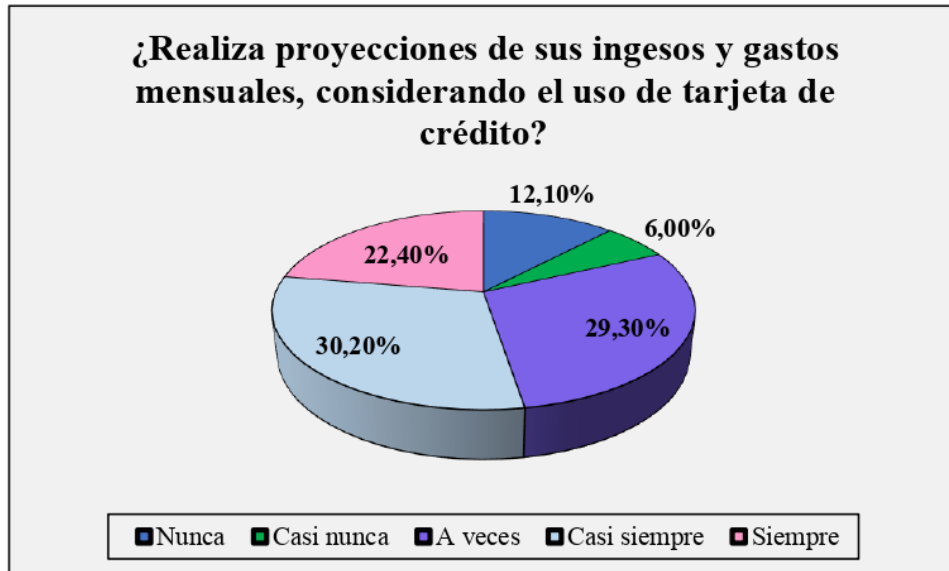
**Gráfico 9.** ¿Utiliza los canales de comunicación de la entidad financiera para informarse de los productos y servicios financieros?

**Elaborado por:** Grace Medina

Del total de muestra de estudio se puede observar en el gráfico que el 41% de los encuestados a veces utiliza los canales de comunicación de la entidad financiera para informarse de los productos financieros, mientras que el 15% casi siempre, el 10% siempre utiliza los canales de comunicación, y un grupo pequeño que representa el 17% nunca y casi nunca usan estos medios de comunicación para informarse de los productos financieros.

#### **Dimensión 4: Comportamiento financiero**

**Pregunta 9.** ¿Realiza proyecciones de sus ingresos y gastos mensuales, considerando el uso de tarjeta de crédito?

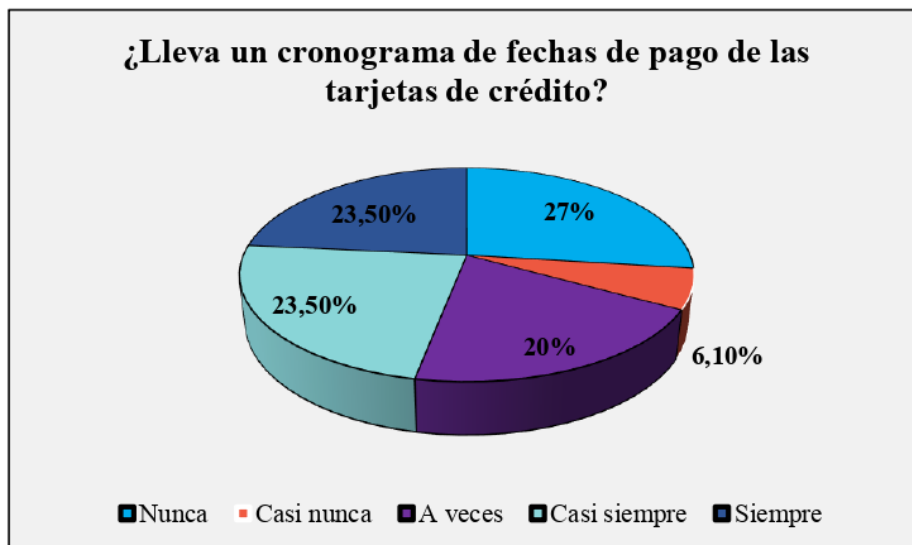


**Gráfico 10.** ¿Realiza proyecciones de sus ingresos y gastos mensuales, considerando el uso de tarjeta de crédito?

**Elaborado por:** Grace Medina

En el siguiente gráfico se puede observar que el 12% del total de la muestra refiere que nunca realiza proyecciones de sus ingresos y gastos mensuales, considerando el uso de las tarjetas de crédito, mientras que el 29% a veces los hace, 30% casi siempre, y el 22% de los tarjetahabientes siempre proyecta sus ingresos y gastos para el siguiente mes.

**Pregunta 10.** ¿Lleva un cronograma de fechas de pago de las tarjetas de crédito?

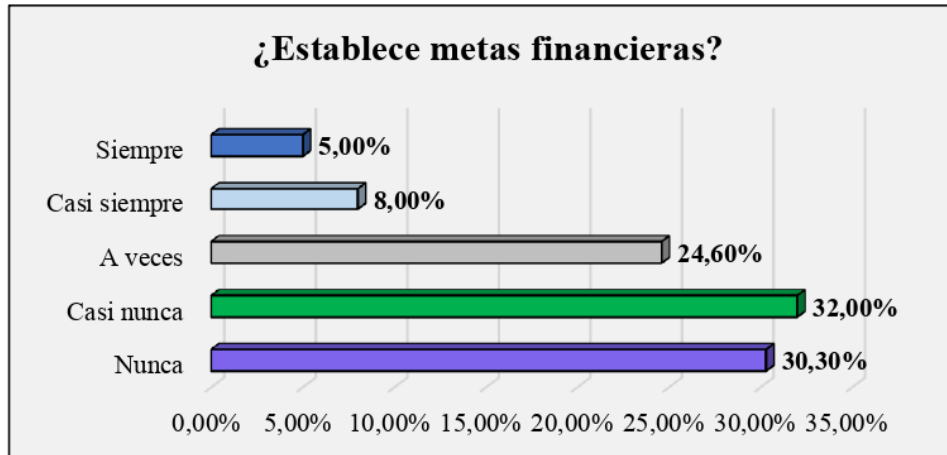


**Gráfico 11.** ¿Lleva un cronograma de fechas de pago de las tarjetas de crédito?

**Elaborado por:** Grace Medina

El 23% de los encuestados manifiestan que siempre y casi siempre realizan cronogramas de pagos, el 20% a veces, sin embargo, hay un gran grupo de la muestra de estudio que conforman el 28% que nunca realiza un cronograma de pagos; es un indicador de una falta de educación financiera.

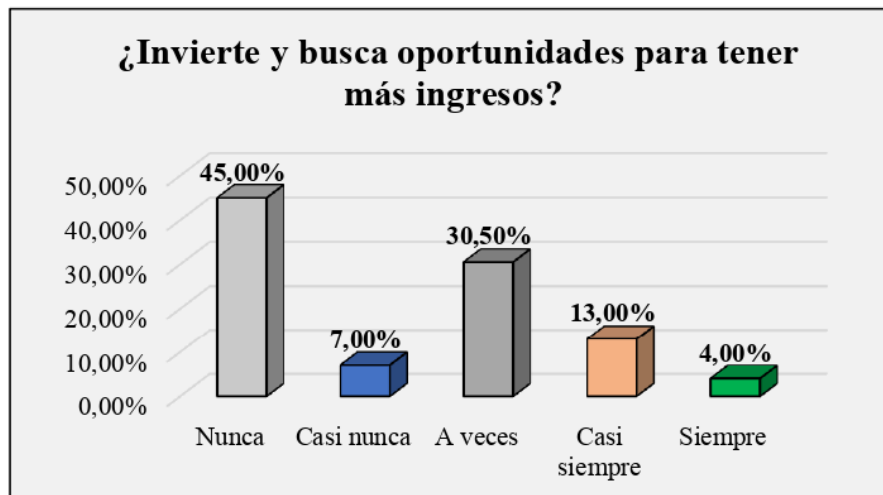
**Pregunta 11.** ¿Establece metas financieras?



**Gráfico 12.** ¿Establece metas financieras?  
Elaborado por: Grace Medina

En el gráfico se puede ver que el 30% de los encuestados nunca establece metas financieras, 32% casi nunca, el 25% a veces, el 8% casi siempre y el 5% siempre establece objetivos financieros.

**Pregunta 12.** ¿Invierte y busca oportunidades para tener más ingresos?



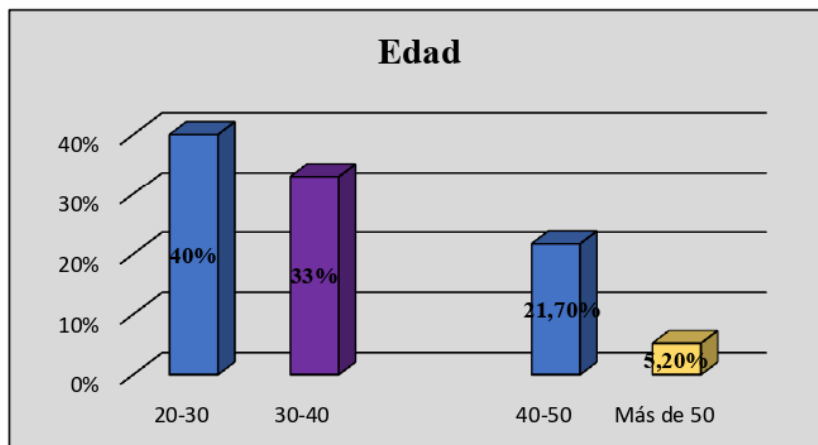
**Gráfico 13.** ¿Invierte y busca oportunidades para tener más ingresos?  
Elaborado por: Grace Medina

En el gráfico se puede evidenciar que el 45% de la muestra total nunca invierte y busca oportunidades para tener más ingresos, 7% casi nunca, 31% a veces, el 13% casi siempre y el 4% un grupo muy pequeño siempre invierte para tener más ingresos.

➤ **Variable dependiente: Endeudamiento**

**Dimensión 1: Segmentación/caracterización del tarjetahabiente**

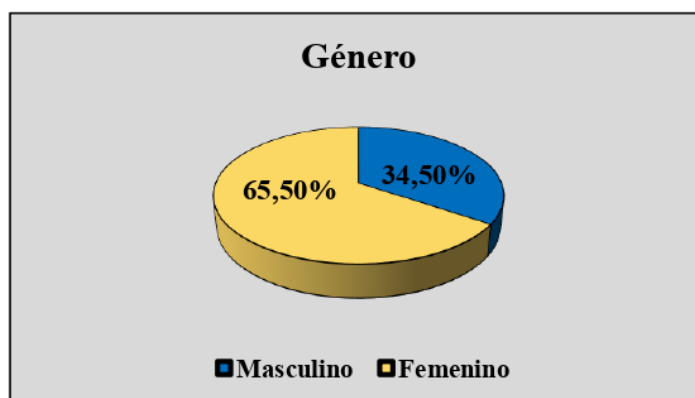
**Pregunta 13. Edad**



**Gráfico 14.** Edad  
Elaborado por: Grace Medina

En el gráfico se puede observar que el 40% tiene una edad entre 20-30 años, seguido por un grupo del 33% con un rango de edad de 30-40, mientras el 22% tiene de entre 40 y 50 años, y por último tenemos a los que tienen más de 50 años que representan el 5% del total de la muestra de estudio.

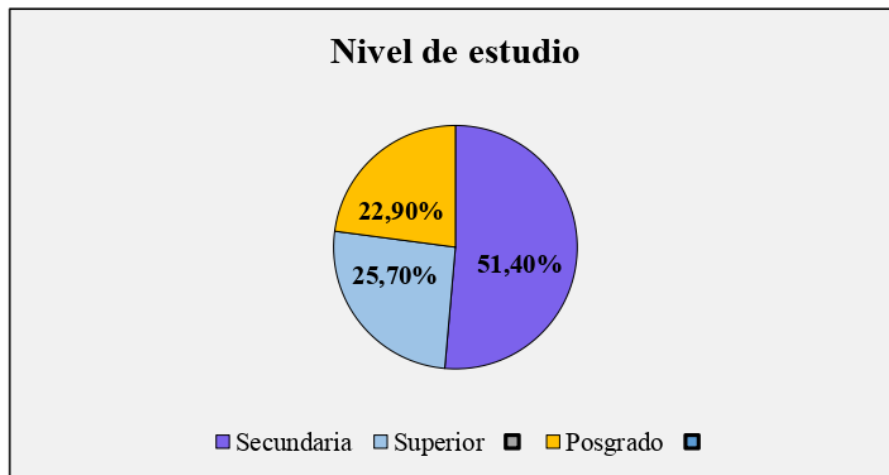
**Pregunta 14. Género**



**Gráfico 15.** Género  
Elaborado por: Grace Medina

Se puede observar en el gráfico que del total de la muestra de 380 tarjetahabientes el 35% corresponde al género femenino, mientras que el 65% son del género masculino, siendo estos los más representativos del presente estudio.

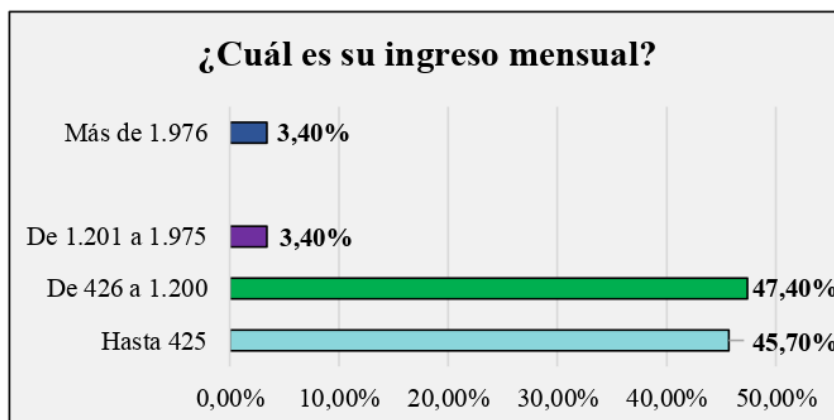
**Pregunta 15. Nivel de estudio**



**Gráfico 16.** Nivel de estudio  
**Elaborado por:** Grace Medina

En el gráfico se puede observar que el 26% de la muestra total de estudio tiene un nivel de educación superior, el 23% tienen un posgrado y el 51% son de educación secundaria.

**Pregunta 16. ¿Cuál es su ingreso mensual?**

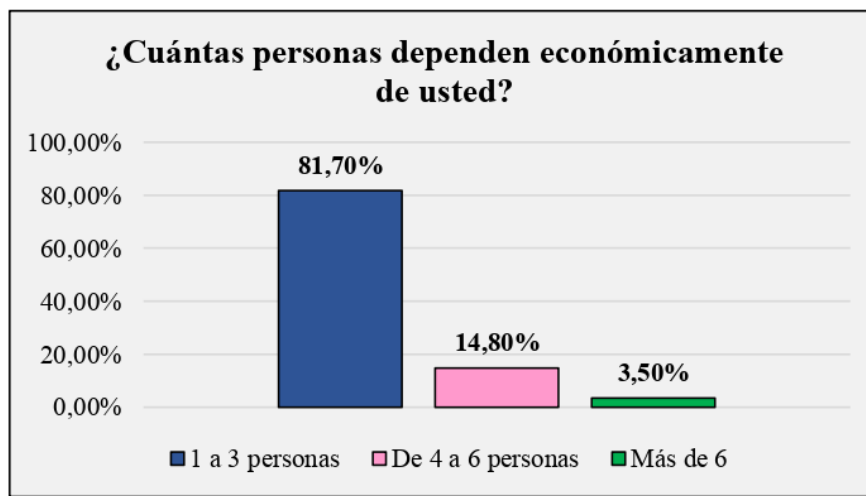


**Gráfico 17.** ¿Cuál es su ingreso mensual?  
**Elaborado por:** Grace Medina



En cuánto, al ingreso mensual se puede ver en el gráfico que el 47% que representa la mayoría de la muestra percibe un ingreso mensual de 426-1.200 dólares, siguiendo los que ganan hasta un salario básico de hasta 425 que representan el 46% del total de la muestra de estudio, mientras que un grupo pequeño percibe un sueldo de 1.201 dólares en adelante.

**Pregunta 17.** ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?

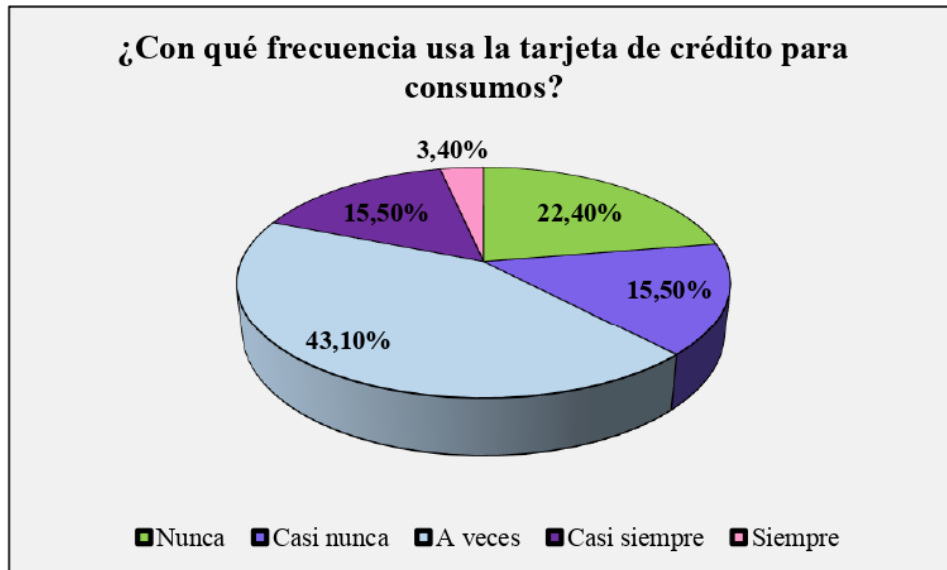


**Gráfico 18.** ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?  
**Elaborado por:** Grace Medina

Gran parte de la muestra de estudio que conforman el 82% dependen económicamente de 1 a 3 personas del tarjetahabiente, seguido por el 15% que dependen de 4 a 6 personas y un grupo significativo más de 6 personas.

**Dimensión 2: Factor cultural y social**

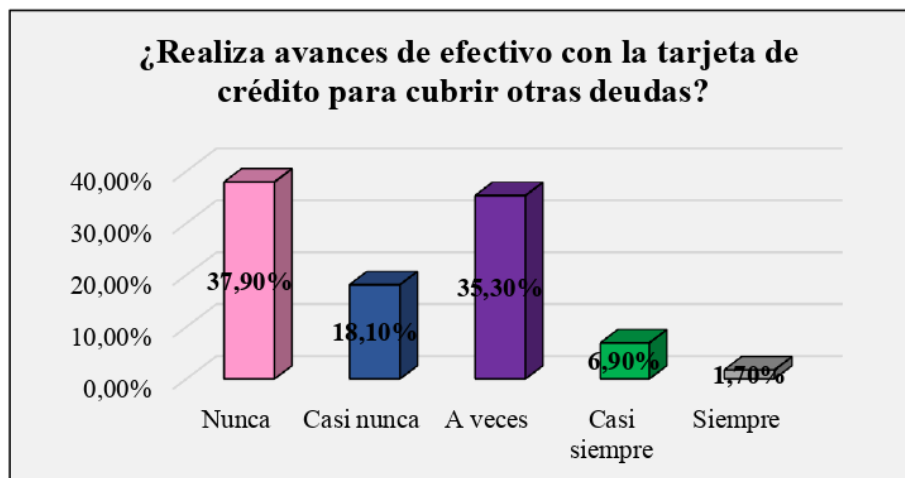
**Pregunta 18.** ¿Con qué frecuencia usa la tarjeta de crédito para consumos?



**Gráfico 19.** ¿Con qué frecuencia usa la tarjeta de crédito para consumos?  
**Elaborado por:** Grace Medina

En el siguiente gráfico se puede evidenciar que una gran parte de la muestra que conforman el 43% usan a veces con frecuencia las tarjetas de crédito para consumo, seguido por el 22% que nunca lo usan, mientras que 16% casi siempre y siempre usan las tarjetas de crédito para el consumo, el 3% casi nunca utilizan este medio pago para sus consumos.

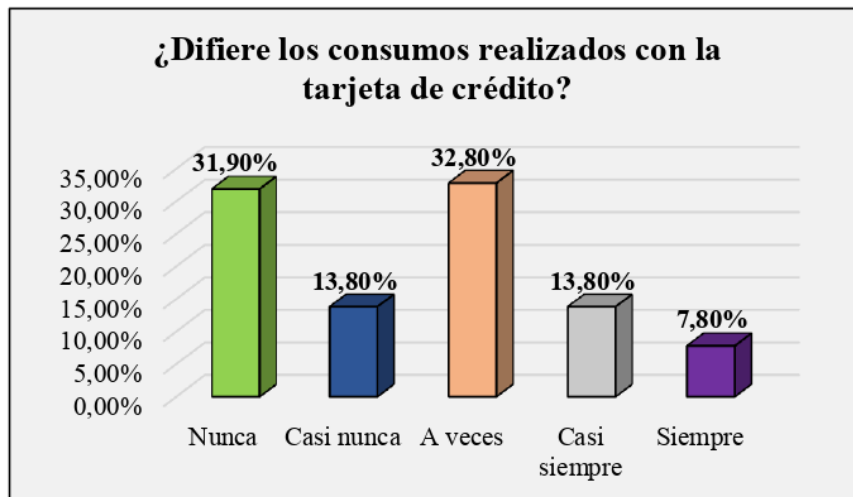
**Pregunta 19.** ¿Realiza avances de efectivo con la tarjeta de crédito para cubrir otras deudas?



**Gráfico 20.** ¿Realiza avances de efectivo con la tarjeta de crédito para cubrir otras deudas?  
**Elaborado por:** Grace Medina

Así mismo, los tarjetahabientes que conforman el 35% de la muestra a veces realizan avances de efectivo para cubrir deudas, el 38% nunca realiza avances, mientras que el 18% casi nunca utiliza este como medio para pagar deudas, y un 7% casi siempre lo hace.

**Pregunta 20.** ¿Difiere de manera constante los consumos realizados con la tarjeta de crédito?



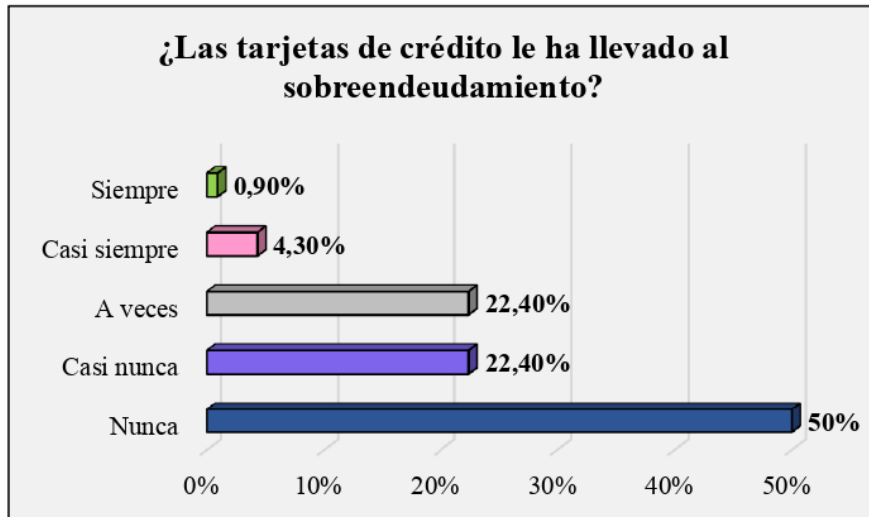
**Gráfico 21.** ¿Difiere de manera constante los consumos realizados con la tarjeta de crédito?

**Elaborado por:** Grace Medina

En el gráfico se puede observar que gran parte de tarjetahabientes que conforman el 33%, de los consumos que realizan con tarjetas de crédito a veces difieren, el 32% nunca recurren a esa forma de pago, mientras que el 14% casi siempre difiere, y el 8% siempre difieren.

## **Dimensión 2: Nivel de deuda**

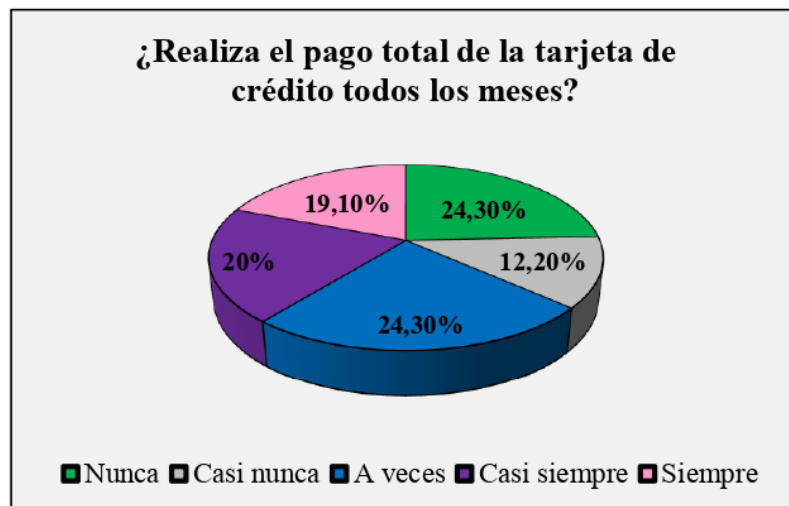
**Pregunta 21.** ¿Las tarjetas de crédito le ha llevado al sobreendeudamiento?



**Gráfico 22.** ¿Las tarjetas de crédito le ha llevado al sobreendeudamiento?  
**Elaborado por:** Grace Medina

En el gráfico se puede evidenciar que el 22% de los tarjetahabientes manifiestan que a veces las tarjetas de crédito le han llevado al sobreendeudamiento, mientras que el 50% nunca han estado con niveles altos de deuda que representan la mitad de la muestra, el 4% casi siempre o casi nunca el 22% lo están y un grupo pequeño conformado por el 0,9% siempre están sobreendeudados.

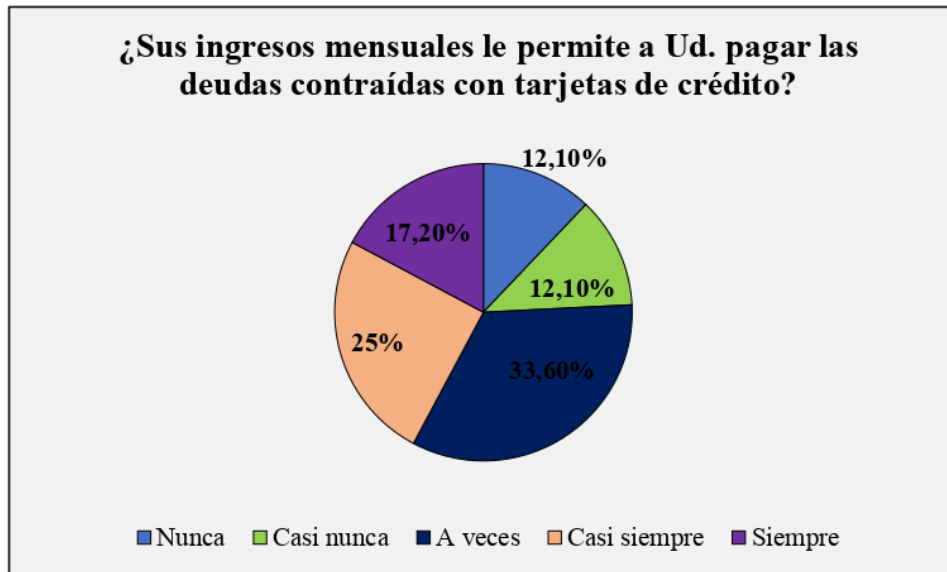
**Pregunta 22.** ¿Realiza el pago total de la tarjeta de crédito todos los meses?



**Gráfico 23.** ¿Realiza el pago total de la tarjeta de crédito todos los meses?  
**Elaborado por:** Grace Medina

Según la muestra de estudio el 24% de los encuestados manifiesta que a veces realiza el pago total de la tarjeta de crédito todos los meses, mientras que el 24% nunca hace pagos mínimos, no obstante, el 19% lo hace siempre y el 20% casi siempre, y el 12% casi nunca.

**Pregunta 23.** ¿Sus ingresos mensuales le permiten a Ud. pagar las deudas contraídas con tarjetas de crédito?

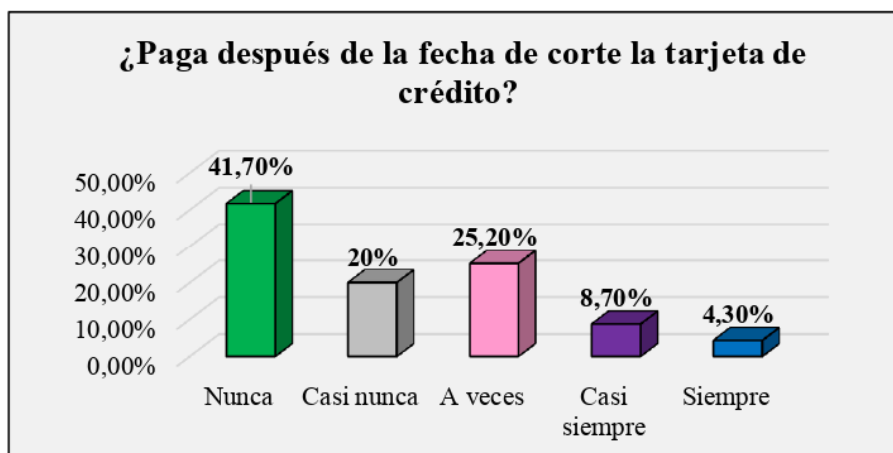


**Gráfico 24.** ¿Sus ingresos mensuales permiten a Ud. pagar las deudas contraídas con tarjetas de crédito?

**Elaborado por:** Grace Medina

Por otro lado, una gran parte de los tarjetahabientes que conforman el 34% del muestra de estudio manifestó que a veces sus ingresos mensuales le permiten pagar las deudas contraídas con tarjetas de crédito no siempre pueden hacerlo, esto es un indicador importante en el que se puede evidenciar que las deudas son más que sus ingresos; el 17% siempre, el 25% casi siempre mientras que el 12% nunca y casi nunca les alcanza de los ingresos mensuales para pagar deudas contraídas con tarjetas de crédito.

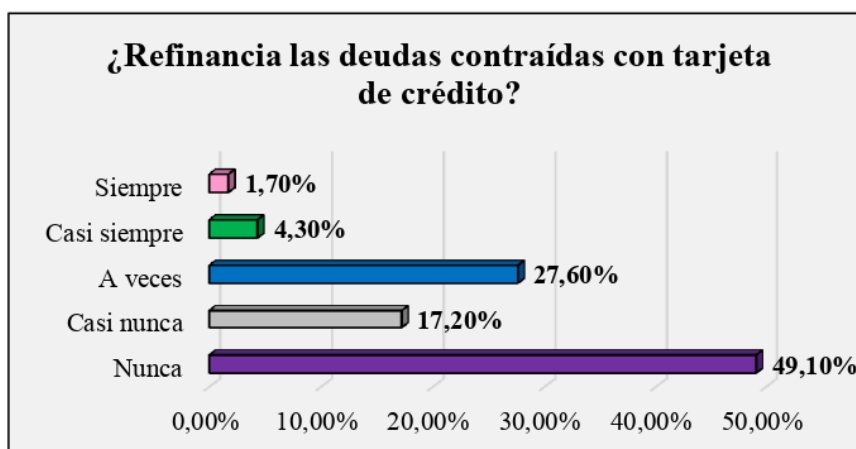
**Pregunta 24.** ¿Paga después de la fecha de corte la tarjeta de crédito?



**Gráfico 25.** ¿Paga después de la fecha de corte la tarjeta de crédito?  
**Elaborado por:** Grace Medina

Según la muestra de estudio se puede evidenciar que el 42% de los 380 encuestados nunca paga después de la fecha corte los valores de la tarjeta de crédito, seguido por lo casi nunca el 20%, y otro grupo que representa el 25% a veces realiza los pagos después de la fecha de corte, mientras que un grupo significativo del 8% casi siempre.

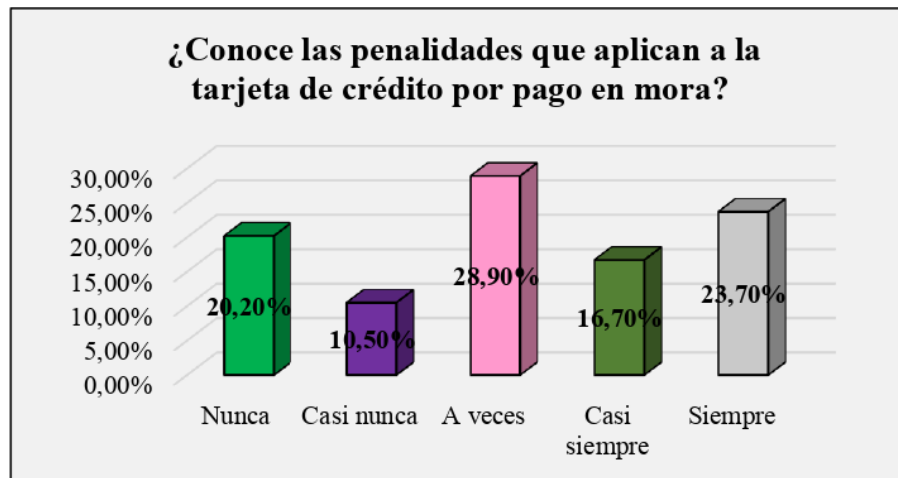
**Pregunta 25.** ¿Refinancia las deudas contraídas con tarjeta de crédito?



**Gráfico 26.** ¿Refinancia las deudas contraídas con tarjeta de crédito?  
**Elaborado por:** Grace Medina

En el gráfico se puede observar que el 49% de los tarjetahabientes nunca refinancian las deudas contraídas con tarjetas de crédito, el 28% a veces recurre al financiamiento, el 17% casi nunca refinancia, y un grupo pequeño de la muestra que conforman el 2% siempre refinancian las deudas de las tarjetas de crédito.

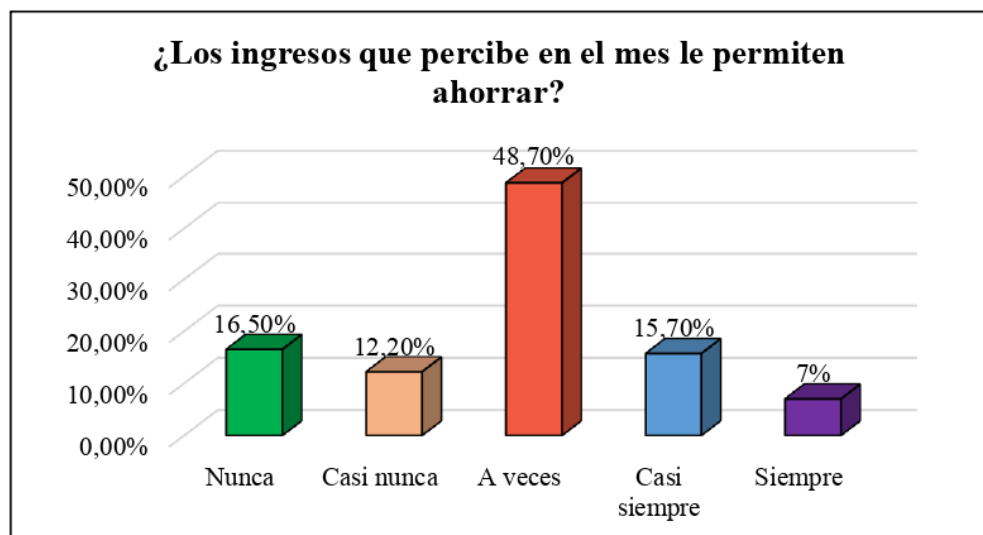
**Pregunta 26.** ¿Conoce las penalidades que aplican a la tarjeta de crédito por pago en mora?



**Gráfico 27.** ¿Conoce las penalidades que aplican a la tarjeta de crédito por pago en mora?  
**Elaborado por:** Grace Medina

En el gráfico se puede evidenciar que gran parte de los tarjetahabientes que representan el 29% de la muestra de estudio a veces les interesa por conocer sobre las penalidades que aplican a las tarjetas de crédito por pago en mora, mientras que el 21% manifiestan que nunca se ha informado sobre las penalidades que implica el pago en mora de las tarjetas de crédito, este indicador demuestra una baja educación financiera; por otra parte, el 24% considera siempre conocer de las penalidades por pago en mora, el 17% casi siempre y el 10% casi nunca.

**Pregunta 27.** ¿Los ingresos que percibe en el mes le permiten ahorrar?

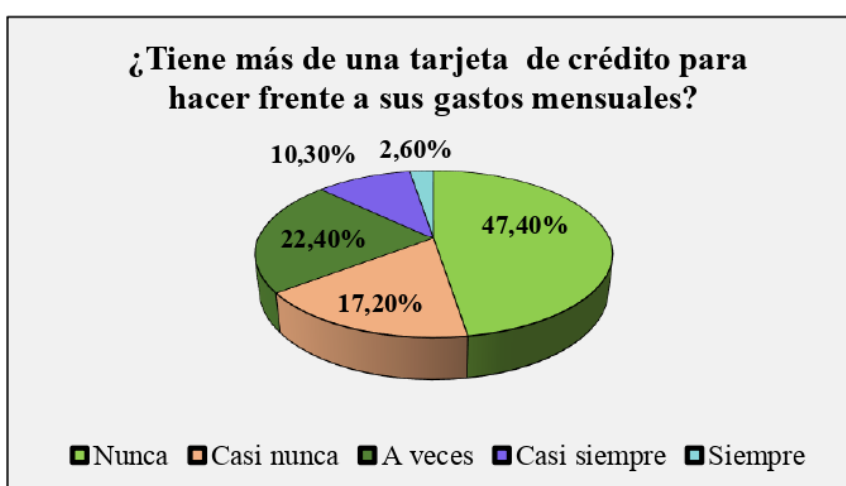


**Gráfico 28.** ¿Los ingresos que percibe en el mes le permiten ahorrar?  
**Elaborado por:** Grace Medina

La mayor parte de los encuestados que conforman el 49% de la muestra total, manifiestan que a veces los ingresos que perciben les permite ahorrar, mientras que el 16% casi siempre, pero los ingresos de los 17% de los tarjetahabientes nunca pueden ahorrar debido que es ajustado por sus gastos y deudas.

#### **Dimensión 4: Debilidad financiera**

**Pregunta 28.** ¿Tiene más de una tarjeta de crédito para hacer frente a sus gastos mensuales?



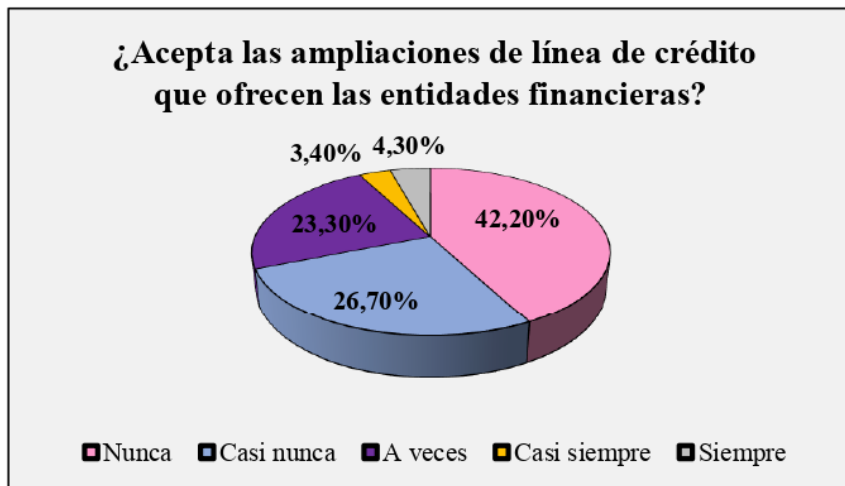
**Gráfico 29.** ¿Tiene más de una tarjeta de crédito para hacer frente a sus gastos mensuales?

**Elaborado por:** Grace Medina

Por otra parte, la mayor parte de los encuestados que corresponden al 47% nunca tiene más de una tarjeta de crédito para sus gastos, mientras que el 22% a veces tiene más de una tarjeta, el 3% siempre tiene y el 10% casi siempre tiene; el 17% casi nunca ha tenido más de una tarjeta de crédito.

**Pregunta 29.** ¿Acepta con facilidad las ampliaciones de línea de crédito que ofrecen las entidades financieras?



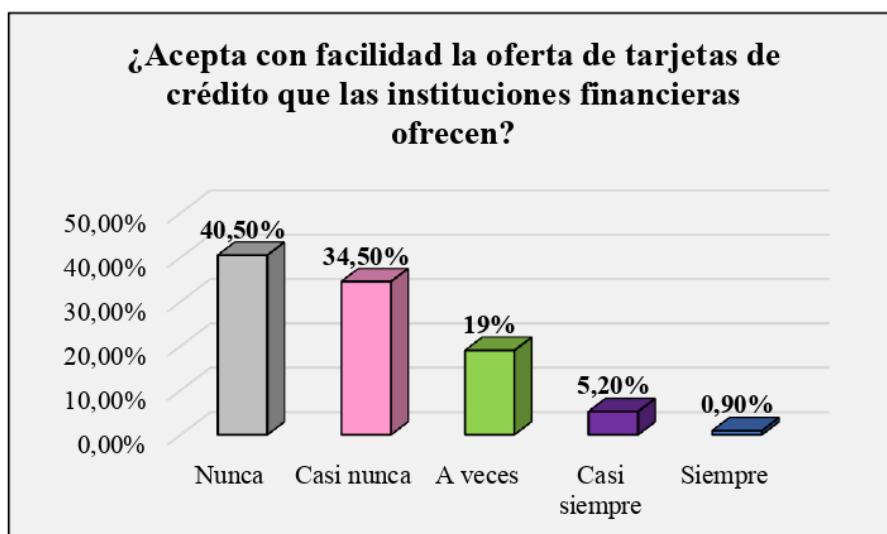


**Gráfico 30.** ¿Acepta con facilidad las ampliaciones de línea de crédito que ofrecen las entidades financieras?

**Elaborado por:** Grace Medina

En el gráfico se puede evidenciar que el 42% de los encuestados que representan la mayor parte nunca aceptan la ampliación de líneas de crédito, 27% casi nunca, el 23% a veces, sin embargo, el 4% considerado un grupo pequeño siempre acepta y el 3% casi siempre.

**Pregunta 30.** ¿Acepta con facilidad la oferta de tarjetas de crédito que las instituciones financieras ofrecen?



**Gráfico 31.** ¿Acepta con facilidad la oferta de tarjetas de crédito que las instituciones financieras ofrecen?

**Elaborado por:** Grace Medina

Así mismo, el 41% manifiesta que nunca acepta con facilidad la oferta de tarjetas de crédito que lo piensan antes, el 35% casi nunca, el 19% a veces, y el 1% siempre lo hace con gran facilidad y el 5% casi siempre.

Después de haber obtenido los resultados de la encuesta en escala Likert este se midió en base el estadístico baremos en niveles y escalas de puntuación. En este caso se consideró a la variable educación financiera como la dimensión 1 y las variables endeudamiento como la dimensión 2. Así mismo, el cuestionario en escala tipo Likert está determinado por los valores en Nunca: 1, Casi nunca: 2, A veces: 3, Casi siempre: 4, Siempre 5.

**Tabla 4.** Medición de los resultados

Medición					
Niveles	Bajo	Medio	Alto	Resultados	Nivel
Educación Financiera	(9-20)	(21-33)	(33-45)	19	Bajo
Endeudamiento	(11-25)	(26-40)	(41-55)	37	Medio

**Elaborado por:** Grace Medina

Como se puede observar en la tabla 4, después de haber realizado los cálculos por el método estadístico de baremos en niveles y escalas de puntuación se puede ver que el nivel que tienen las personas que fueron encuestadas en la variable Educación Financiera es bajo, mientras que en la variable endeudamiento tienen un nivel medio.

## 4.2 Comprobación de la hipótesis

¿Los niveles bajos en educación financiera repercute en el sobreendeudamiento de los hogares cuencanos por el consumo con tarjetas de crédito?

Para determinar la discrepancia entre las dos variables se utilizó el método de Chi cuadrado. Existen tres tipos de Chi Cuadrado que son: La prueba de bondad de ajuste que está orientado su cálculo a una variable; la prueba de independencia es

el cálculo entre dos variables; y la prueba de homogeneidad para dos variables. Para este estudio se aplicó la prueba de independencia de dos variables. Esta es una prueba de hipótesis independencia donde la hipótesis nula supone la independencia de las variables y la hipótesis alternativa supone que las variables se relacionan. Su fórmula es:

$$X^2 = \sum_{i=1}^K \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

$X^2 = \text{Estadístico Chi cuadrado.}$   
 $O_i = \text{Frecuencias observadas}$   
 $E_i = \text{Frecuencias esperadas}$

$$E_i = \frac{n_i * n_j}{n}$$

La muestra de estudio es de 380 tarjeta habientes, de lo cual tenemos las variables de educación financiera y la variable de endeudamiento.

Lo primero que se realizó una tabla de las frecuencias observadas, para ello los resultados obtenidos de la investigación se estimó por niveles la variable educación financiera y de endeudamiento. (Ver tabla 5)

**Tabla 5.** Frecuencias observadas

		Endeudamiento			TOTAL	
		1	2	3		
		Bajo	Medio	Alto		
Educación Financiera	1	Bajo	36	18	5	59
	2	Medio	57	111	0	168
	3	Alto	47	93	12	152
	TOTAL		140	222	17	380

**Fuente:** Grace Medina

Ahora, se determina las frecuencias porcentuales:

**Tabla 6.** Frecuencias esperadas porcentuales

			NIVEL DE ENDEUDAMIENTO			
			1	2	3	TOTAL
			Bajo	Me dio	Alto	
Nivel de educación financiera	1	Bajo	26%	8%	29%	16%
	2	Me dio	41%	50%	0%	44%
	3	Alto	34%	42%	71%	40%
TOTAL			100%	100%	100%	100%

**Fuente:** Grace Medina

Esta tabla permitirá estudiar la relación entre las dos variables en términos porcentuales. Por ejemplo, el 34% de los tarjetahabientes tuvieron un nivel alto de educación financiera por lo que tuvieron niveles de deudas bajo.

Así mismo se calcula las frecuencias esperadas:

**Tabla 7.** Frecuencias esperadas

			Nivel de endeudamiento			
			1	2	3	TOTAL
			Bajo	Me dio	Alto	
Educación Financiera	1	Bajo	22	34	3	59
	2	Me dio	62	98	8	168
	3	Alto	56	89	7	152
TOTAL			140	221	17	380

**Fuente:** Grace Medina

Estas frecuencias esperadas se darían si no existieran ninguna relación entre las dos variables.

A continuación, se calcula el Chi cuadrado:

**Tabla 8.** Chi Cuadrado

			Nivel de endeudamiento		
			1	2	3
			Bajo	Medio	Alto
Educación Financiera	1	Bajo	9	8	2
	2	Medio	0,41	2	8
	3	Alto	1	0,18	4
<b>Chi cuadrado</b>					34

**Fuente:** Grace Medina

Así se ha determinado el estadístico Chi cuadrado que viene a ser 34.

**Prueba de hipótesis:**

*H<sub>0</sub>: Independencia de las variables*

*H<sub>1</sub>: Las variables se relaciona*

Estadístico de prueba Chi Cuadrado:

$$X^2 = 34$$

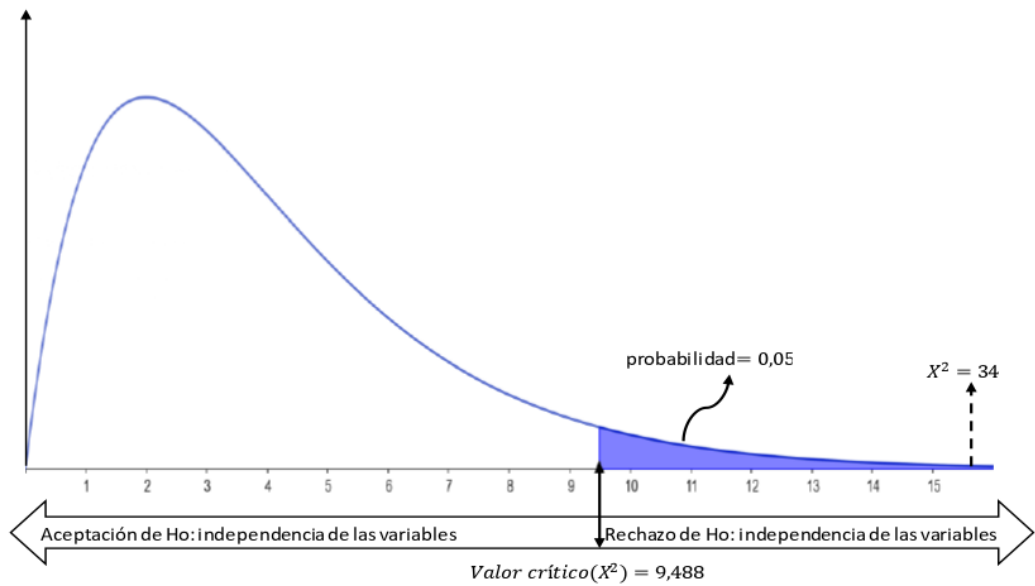
**Valor crítico:** el valor crítico se estimó por los grados de libertad que es 4 y el valor de alfa es 5%. La fórmula que se utilizó para determinar el valor crítico es:

$$X^2 * (1 - \alpha)(r - 1)(c - 1) =$$

$$379^2 * (1 - 0,05)(3 - 1)(3 - 1) = 9$$

$$gl=(3-1)*(3-1)=4$$

$$\alpha= 0,05$$



**Gráfico 33.** Prueba de Hipótesis de Chi Cuadrado  
**Elaborado por:** Grace Medina

Como se puede observar en la gráfica se rechaza la hipótesis nula debido a que el valor de chi cuadrado es mayor al valor crítico con una probabilidad el 0,05.

**Regla de decisión:**

La hipótesis nula se rechaza cuando el valor calculado del chi cuadrado es mayor al valor crítico, por lo tanto, no se acepta la hipótesis nula de las variables, y se acepta la hipótesis alternativa en la que existe asociación entre el nivel de educación financiera y el nivel de endeudamiento que tiene.

**Coefficiente V de Cramer:**

Ahora se calcula el coeficiente de asociación para ello se utilizó el Coeficiente V de Cramer, con la siguiente fórmula:

$$V = \sqrt{\frac{X^2}{n * \min(r-1, c-1)}} =$$

$$V = \sqrt{\frac{34^2}{379 * \min(3-1)(3-1)}} = 0,25$$

Para interpretar la asociación se considera la siguiente tabla:

**Tabla 9.** Regla de decisión del Coeficiente V de Cramer

$V \leq 0,2$	El resultado es débil. Las variables tienen una asociación débil
$0,2 < V \leq 0,6$	Es moderada. Están asociadas moderadamente.
$V > 0,6$	Es fuerte. Las variables están fuertemente asociadas

**Elaborado por:** Grace Medina

En fin, después de haber calculado el Chi cuadrado, se determinó que existe una correlación entre la variable de educación financiera y la variable endeudamiento, que tiene una asociación moderada.

Por lo tanto, para responder a la pregunta de investigación ¿Los niveles bajos en educación financiera repercute en el sobreendeudamiento de los hogares cuencanos por el consumo con tarjetas de crédito?

Los niveles bajos en educación financiera si repercute en el sobreendeudamiento de los hogares cuencanos por el consumo con tarjetas de crédito debido a que existe una correlación entre la educación financiera y el sobreendeudamiento, es decir, si una persona que se educa en temas financieros utilizará de la mejor manera las tarjetas de crédito, que lo llevará a tener unas finanzas saludables, una cultura de ahorro y esto a su vez será un reto para toda la sociedad.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1. Conclusiones

Se evaluó la correlación existente entre las dos variables de estudio y se determinó que el nivel de educación financiera repercute en el sobreendeudamiento de los hogares cuencanos por el consumo con tarjetas de crédito debido a que existe una correlación moderada entre la educación financiera y el sobreendeudamiento, es decir, si una persona que tiene conocimientos, habilidades y herramientas financieras que son necesarias para tomar decisiones informadas y responsables podrá utilizar de la mejor manera las tarjetas de crédito sin tener que llegar al sobreendeudamiento, llevándole a tener finanzas saludables, una cultura de ahorro y esto a su vez será un reto para toda la sociedad.

Además, se determinó que el nivel que tienen las personas en la variable Educación Financiera es bajo, esto se puede evidenciar en la falta de información que tienen al momento de solicitar un producto financiero; cultura de ahorro deficiente; desconocimiento de las tasas de interés que se aplica por el uso de las tarjetas de crédito; no tener metas financieras claras que les permita mejorar las finanzas personales. Así mismo, no utilizan los canales de comunicación de las entidades financieras para informarse.

Por otra parte, la variable endeudamiento el nivel que tiene las personas es medio, debido a que tienen deudas contraídas con más de una tarjeta de crédito; en ocasiones utiliza las tarjetas de crédito para pagar los servicios básicos, hacer compras en supermercados, salud y educación; a veces recurren a los pagos diferidos con intereses. También se evidenció que en algunos meses el tarjetahabiente realiza el pago total del consumo del mes, mientras que en otras ocasiones han realizado el pago mínimo que estipula la entidad bancaria, cubriendo solo los intereses y un abono al capital, resultando para el siguiente mes una mayor cuota a pagar debido a que se calcula nuevos intereses sobre el saldo



no pagado. Por otro lado, los tarjetahabientes utilizan también las tarjetas de crédito para hacer avances de efectivo cuando requieren de dinero para hacer frente a otras deudas contraídas debido a que los ingresos que perciben no son suficientes para cubrir los gastos y deudas del mes. Es por ello, que en ocasiones han recurrido al refinanciamiento porque sean visto sobreendeudados y ya no pueden cumplir con las obligaciones.

Finalmente, hoy en día las personas viven del dinero prestado, el crédito se convirtió en un estilo de vida, solo en el Ecuador hay 5,7 millones de tarjetas de crédito y la provincia del Azuay ocupa el cuarto lugar de ranking de mayor cantidad de personas que tienen tarjetas de crédito y cada tarjetahabiente tiene una media de 2 tarjetas. Así mismo, cada vez se realizan más operaciones con tarjetas de crédito, aumentando la deuda de los tarjetahabientes y esta situación se empeora en un país con escasa cultura financiera, debido a que los hogares ecuatorianos no tienen la costumbre de planificar de manera mensual los gastos y deudas contraídas, y el resultado es que los tarjetahabientes tienen niveles altos de deudas y empieza a realizar pagos mínimos y a la larga se vuelven esclavos de las tarjetas de crédito. Es por eso, que es importante reforzar contenidos en educación financiera para un manejo adecuado de este medio de pago.

## **5.2. Recomendaciones**

Cada vez más las personas se endeudan con tarjetas de crédito para adquirir bienes y servicios, hasta comprometer todos sus ingresos, es por ello que se deben desarrollar programas de Educación Financiera por parte de los actores sociales como el Estado asignando presupuesto a las municipalidades para que programen talleres de finanzas personales gratuitos para los ciudadanos; que las entidades bancarias den la respectiva información antes entregar una tarjeta de crédito, como también proporcionales boletines de información a sus clientes.

El nivel de educación financiera de la muestra de estudio es bajo, por lo que se sugiere que se implementen estrategias en especial en el ámbito de la educación, que en el

pensum de estudios este como asignatura la educación financiera, para que desde temprana edad se vaya educando a los individuos en temas financieros, así se podrá lograr una población educada que tendrá un manejo responsable de las tarjetas de crédito y que podrá llevar una administración adecuada de sus finanzas.

El mal uso de las tarjetas de crédito a llevado a que un alto porcentaje de tarjetahabientes mantengan niveles medios de endeudamiento por su uso, por lo que es necesario que las entidades bancarias o cooperativas implementen en sus políticas la educación financiera y sobre todo el manejo responsable de las tarjetas, como a su vez que se informe de todo lo implica tener una tarjeta de crédito.

Por último, se pudo evidenciar que la educación financiera tiene una correlación con el sobreendeudamiento, por lo que si los niveles de educación financiera son altos en una persona no se encontrará sobre endeudada, tendrá la capacidad y las habilidades para manejar bien los recursos, por lo que se recomienda diseñar campañas de concientización con todos los actores sociales, para impulsar en los tarjetahabientes a que se capaciten en temas financieros.

### **5.3. Limitaciones del estudio**

Las limitaciones del presente estudio en educación financiera y su influencia en el endeudamiento con tarjetas de crédito se pudo evidenciar que la disponibilidad de datos confiables y actualizados pueden limitar la investigación. La información suele ser sensibles, y, por lo tanto, no siempre están fácilmente accesible para los investigadores.

Por la complejidad del comportamiento humano es decir la toma de decisiones financieras está influenciada por diversos factores psicológicos y sociales. Comprender completamente el comportamiento de las personas al endeudarse con tarjetas de crédito puede ser difícil debido a la complejidad de estos factores.

Por otro lado, otra limitación en la investigación es la complejidad del tema, la educación financiera y su influencia en el endeudamiento con tarjetas de crédito

pueden ser temas complejos y multidimensionales. Abarcar todos los aspectos en un estudio puede ser un desafío y podría requerir enfoques más específicos o estudios complementarios para profundizar en ciertos aspectos.

A pesar de estas limitaciones, la investigación en educación financiera y endeudamiento con tarjetas de crédito es esencial para comprender y abordar los problemas financieros que enfrentan muchas personas en la sociedad. Al abordar estas limitaciones y utilizando métodos de investigación sólidos, los estudios pueden proporcionar información valiosa para mejorar la alfabetización financiera y promover prácticas financieras saludables.

#### **5.4. Futuras temáticas de investigación**

Se sugiere para futuras investigaciones el tema del impacto de la educación financiera en diferentes etapas de la vida; investigar cómo la educación financiera temprana en las escuelas, en comparación con la educación financiera proporcionada en la edad adulta, puede afectar las actitudes y el comportamiento de endeudamiento a lo largo de la vida. Así mismo, se sugiere estudios de factores psicológicos y la educación financiera; explorar cómo los factores psicológicos, como la toma de decisiones emocionales o impulsivas, influyen en el sobreendeudamiento, y cómo la educación financiera puede ayudar a abordar estos patrones de comportamiento.

Estas son temas para futuras investigación en educación financiera y su repercusión en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito. Cada uno de estos temas podrían proporcionar una visión más profunda de cómo la educación financiera puede influir en el comportamiento financiero de las personas y contribuir a la prevención del endeudamiento.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araque, W., & Llerena, V. (Enero de 2022). *La inclusión financiera del Ecuador, desafíos y oportunidades*. Obtenido de <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-328.pdf>
- Arias, W., Maldonado, C., & Castro, L. (Octubre de 2022). *Tarjetas de crédito en Ecuador y su incremento en la actualidad*. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/3339-Texto%20del%20art%C3%ADculo-6554-1-10-20221117.pdf>
- Asobanca. (Febrero de 2022). *Las tarjetas de crédito*. Obtenido de [https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2023/03/ABC-de-las-Tarjetas-de-credito\\_final.pdf](https://asobanca.org.ec/wp-content/uploads/2023/03/ABC-de-las-Tarjetas-de-credito_final.pdf)
- Banco Promerica. (28 de Abril de 2021). *Manual de Educación Financiera para el uso responsable de las tarjetas de crédito*. Obtenido de <https://www.bancopromerica.com/media/511805/manual-educacio-n-financiera-con-tus-tarjetas-de-cre-dito.pdf>
- Baubap. (10 de Agosto de 2021). *¿Qué es la educación financiera?* Obtenido de <https://blog.baubap.com/que-es-la-educacion-financiera/>
- Caf. (2022). *Capacidades financieras de las mujeres. Brasil, Colombia, Ecuador y Perú*. Obtenido de [https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1875/Capacidades%20financieras%20de%20las%20mujeres.%20Brechas%20de%20g%C3%A9nero%20en%20las%20encuestas%20de%20capacidades%20financieras%20de%200CAF\\_Brasil%2C%20Colombia%2C%20Ecuador%20y%20Per%C3%BA.pdf](https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1875/Capacidades%20financieras%20de%20las%20mujeres.%20Brechas%20de%20g%C3%A9nero%20en%20las%20encuestas%20de%20capacidades%20financieras%20de%200CAF_Brasil%2C%20Colombia%2C%20Ecuador%20y%20Per%C3%BA.pdf)
- Coba, G. (1 de Junio de 2022). *El 53% de los ecuatorianos cubre sus gastos con préstamos y no ahorra*. Obtenido de

<https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuatorianos-ecuador-ahorro-educacion-financiera/>

Consolidated credit. (9 de Junio de 2022). *Qué es la Educación Financiera y cómo aplicarla*. Obtenido de <https://www.consolidatedcredit.org/es/quienes-somos/que-es-la-educacion-financiera/>

Cueva, L. (29 de Noviembre de 2022). *¿Cómo los hogares pueden medir la calidad de sus gastos y tener el control sobre sus finanzas diarias?* Obtenido de <https://prensa.ec/2022/11/29/como-los-hogares-pueden-medir-la-calidad-de-sus-gastos-y-tener-el-control-sobre-sus-finanzas-diarias/>

Curbelo, J., & Penfold, M. (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas*. Obtenido de [https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD\\_CAF\\_Financial\\_Education\\_Latin\\_AmericaES.pdf](https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf)

Ekosnegocio. (2022 de Febrero de 2022). *Los ecuatorianos tienen en promedio 2,2 tarjetas de crédito*. Obtenido de <https://www.ekosnegocios.com/articulo/los-ecuatorianos-tienen-en-promedio-2-2-tarjetas-de-credito>

El Telégrafo. (24 de Noviembre de 2021). *Conoce las sanciones por tener deudas con tu tarjeta de crédito*. Obtenido de <https://virtualex.ec/conoce-las-sanciones-por-tener-deudas-con-tu-tarjeta-de-credito/>

El Universo. (10 de Diciembre de 2018). *McNamara y el nacimiento de la tarjeta de crédito*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2018/12/10/nota/7092426/mcnamara-nacimiento-tarjeta-credito/>

El Universo. (25 de Junio de 2021). *Tipos de tarjetas de crédito de acuerdo a cada necesidad*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/tipos-de-tarjetas-de-credito-de-acuerdo-a-cada-necesidad-nota/>

El Universo. (31 de Octubre de 2022). *En Ecuador solo el 38 % de la población ahorra y el 53 % cubre sus gastos con préstamos*. Obtenido de

<https://www.eluniverso.com/noticias/economia/ahorro-ecuador-38-poblacion-ahorra-53-cubre-gastos-con-prestamos-nota/>

El Comercio. (5 de Abril de 2021). *El 96% de la población no ha recibido educación financiera*. Obtenido de <https://n9.cl/iklmc>

Equifax Ecuador. (15 de Febrero de 2022). Obtenido de <https://www.equifax.ec/acerca-de-equifax/comunicados-de-prensa/-/blogs/en-ecuador-en-promedio-un-tarjetahabiente-maneja-2-tarjetas-de-credito/>

Espinoza, P., Maldonado, L., & Herrera, Y. (Abril de 2019). Medición del nivel de Educación Financiera en los Universitarios de la ciudad de Guayaquil. *Atlante: Cuadernos de Educación y Desarrollo*. Recuperado el 22 de Diciembre de 2022, de <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/04/educacion-financiera.html>

Feijoo, A. R. (2018). *Sistematización de iniciativas de educación financiera en el Perú*. LIMA: IEP ediciones. Recuperado el 21 de Mayo del 2023, de Feijoo, A. R. (2018). Sistematización de iniciativas de educación financiera en <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/79567?page=33>

Ferrín, G. (31 de Diciembre de 2021). *Consumos con tarjetas de crédito se contrajeron gran parte del 2020 en Ecuador*. Obtenido de <https://virtualex.ec/consumos-con-tarjetas-de-credito-se-contrajeron-gran-parte-del-2020-en-ecuador/>

Ferro Veiga, J. M. (2012). *Conductas Punitivas con Tarjetas de Crédito, Contratación Administrativa y Propiedad Intelectual*. Madrid: Liberfactory. Recuperado el 23 de Noviembre de 2022, de <https://books.google.com.ec/books?id=t9FembjN4QMC&pg=PA20&dq=tarjetas+de+credito&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjfhaa5osX7AhUYZTABHaR4BNA4ChDrAXoECAwQAQ#v=onepage&q=tarjetas%20de%20credito&f=false>

- Gabriel, T., Vargas, E., Cruz, J., & Avelino, S. (Junio de 2021). Educación financiera, gestión financiera en usuarios de entidades bancarias de la provincia de San Martín. *UCV HACER Rev. Inv. Cult*, 10(2). Obtenido de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/ucv-hacer/article/view/568/558>
- Gangotena, A. (4 de Enero de 2022). *'El consumo en sí no es malo, sino comprar sin racionalizar'*. Obtenido de <https://www.revistalideres.ec/lideres/alfredo-gangotena-consumo-malo-comprar.html>
- García, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores*. Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/lc/bibliotecaups/titulos/70269>
- Gil, S. (1 de Abril de 2020). *Tarjetas de Crédito*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/tarjeta-de-credito.html>
- González, P. (18 de Octubre de 2022). *Existen más tarjetas, pero el consumo no despega*. Obtenido de <https://www.expreso.ec/actualidad/economia/existen-tarjetas-consumo-despega-138503.html>
- Gutiérrez, I. (25 de Agosto de 2020). *¿Qué es la educación financiera y cuáles son sus características?* Obtenido de <https://muyfinanciero.com/conceptos/educacion-financiera/>
- Heras Zárate, L. H. (2011). *La Tarjeta de Crédito y las consecuencias por los reportes injustificados*. Red Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado el 23 de Noviembre de 2022, de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/27982?page=3>.
- La Hora. (19 de Marzo de 2022). *¿Cuáles son las consecuencias de la falta de educación financiera?* Obtenido de <https://www.lahora.com.ec/pais/consecuencias-falta-educacion-financiera/>
- La Hora. (16 de Febrero de 2022). *Las ventajas y desventajas de tener tarjeta de crédito*. Obtenido de <https://www.lahora.com.ec/pais/ventajas-riesgos-tarjetas-credito/>

- La Hora. (1 de Septiembre de 2022). *Tarjetas de crédito: por qué debes pagar por encima del mínimo*. Obtenido de <https://www.lahora.com.ec/pais/cuatro-cada-diez-ecuatorianos-tarjeta-credito-paga-minimo-sobre-endeuda/>
- La Hora. (5 de Abril de 2023). *La deuda total en tarjetas de crédito suma más de \$9.000 millones o alrededor de \$3.300 por tarjetahabiente*. Obtenido de <https://www.lahora.com.ec/pais/ecuatorianos-deuda-tarjetas-credito/>
- La Hora. (16 de Febrero de 2023). *La tarjeta de crédito ayuda a la clase media ecuatoriana para pagar gastos básicos como supermercados, salud y educación*. Obtenido de <https://www.lahora.com.ec/pais/supermercados-salud-educacion-tarjeta-de-credito-gasto-clase-media/>
- López, J., Noriega, A., & Vanegas, W. (30 de Septiembre de 2018). *Educación financiera una alternativa para promover cambios significativos en la calidad de vida de la sociedad colombiana*. Obtenido de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/ojsadmin,+38-48.pdf>
- Martínez, H. (2012). *Metodología de la investigación con enfoque en competencias*. México: Cengage Learning. Obtenido de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/39957>
- Monroy, M. d., & Nava, N. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Éxodo. Recuperado el 27 de Diciembre de 2022, de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/lc/bibliotecaups/titulos/172512>
- Mora, W., López, L., & Rubio, G. (2020). *Educación Financiera y Finanzas personales* (Vol. 1). Universidad del Tolima. Obtenido de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/228431>
- Mora, W., López, L., & Rubio, G. (2020). *Educación financiera y finanzas personales: realidad del sistema financiero de la ciudad de Ibagué (Tolima), entidades y usuarios*. Tolima: Universidad del Tolima. Recuperado el 21 de Mayo de 2023, de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/228431>



- Morris, J. (6 de Marzo de 2014). *¿Cómo impactan las tarjetas de crédito en la sociedad?* Obtenido de <https://dineroeinversiones.com/como-impactan-las-tarjetas-de-credito-en-la-sociedad>
- Muñoz, R., Cifuentes, F., & Mesa, B. (2021). *Análisis y evaluación de la educación financiera en Boyacá*. UPTC. Recuperado el 23 de 09 de 2022, de <https://bibliotecas.ups.edu.ec:3488/es/ereader/bibliotecaups/219208?page=13>.
- Orozco, M. (2 de Marzo de 2022). *En Ecuador 250.000 personas tienen más de cinco tarjetas de crédito*. Obtenido de <https://n9.cl/kdj19>
- Pérez, E. (24 de Febrero de 2016). *¿Cómo nació la tarjeta de crédito? El dinero de plástico que surgió de un olvido*. Obtenido de <https://www.eleconomista.es/empresas-finanzas/consumo/noticias/7373612/02/16/Como-nacio-la-tarjeta-de-credito-El-dinero-de-plastico-que-surgio-de-un-olvido.html>
- Pérez, J. (12 de Junio de 2022). *¿Cómo mejorar la educación financiera en un país donde no se puede ahorrar?* Obtenido de <https://www.revistagestion.ec/analisis-economia-y-finanzas/como-mejorar-la-educacion-financiera-en-un-pais-donde-no-se-puede>
- Primicias. (29 de Enero de 2022). *Los avances de efectivo con tarjetas de crédito aumentaron*. Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/avances-efectivo-tarjeta-incremento-ecuador/>
- Revista de Manabí-Ecuador . (21 de Febrero de 2022). *Las tarjetas de crédito en Ecuador. Estadísticas y precauciones de uso*. Obtenido de <https://n9.cl/jc9tq>
- RFD. (Abril de 2022). *Educación y bienestar financiero, tareas pendiente en el Ecuador y la región*. Obtenido de <https://rfd.org.ec/biblioteca/pdfs/LG-331.pdf>
- Rivera, B., & Deyanira, B. (17 de Diciembre de 2018). *La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento*. Obtenido

de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332018000100006&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000100006&lng=es&nrm=iso)>. ISSN 1994-3733

Rodríguez, C. (2020). *Educación Financiera RIORION S.A.* Obtenido de <https://repositoriocrai.ucompensar.edu.co/bitstream/handle/compensar/4491/CARTILLA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Santander. (26 de Febrero de 2021). *Anatomía de una tarjeta de crédito: ¿qué significa cada apartado?* Obtenido de <https://www.santander.com/es/stories/anatomia-de-una-tarjeta-de-credito-que-significa-cada-apartado>

Tapia, E. (27 de Agosto de 2022). *El 40% de ecuatorianos solo paga el mínimo de la tarjeta de crédito.* Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/ecuatorianos-pagan-minimo-tarjeta-credito/>

Tapia, E. (27 de Agosto de 2022). *El 40% de ecuatorianos solo paga el mínimo de la tarjeta de crédito.* Obtenido de <https://asomifeccuador.com/2022/08/29/el-40-de-ecuatorianos-solo-paga-el-minimo-de-la-tarjeta-de-credito/>

Tulcanaza, A. B. (16 de Junio de 2022). *Educación financiera, la clave en la toma de decisiones.* Obtenido de <https://n9.cl/0bfpk>

Vistazo. (5 de Junio de 2022). *Ecuadorianos pagan sus deudas con préstamos y más de la mitad no puede ahorrar, según estudio.* Obtenido de <https://www.vistazo.com/portafolio/ecuatorianos-pagan-deudas-con-prestamos-no-ahorra-XX1918981>

Zapata, A., & Cabrera, I. (2016). Educación financiera entre jóvenes universitarios: Una visión general. *Educación*, 1-8. Obtenido de [https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Administracion\\_y\\_Finanzas/vol2num6/Revista\\_de%20Administraci%C3%B3n\\_y\\_Finanzas\\_V2\\_N6\\_1.pdf](https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Administracion_y_Finanzas/vol2num6/Revista_de%20Administraci%C3%B3n_y_Finanzas_V2_N6_1.pdf)

## ANEXOS

 <b>UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO</b> <b>FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA</b> <b>CARRERA DE INGENIERÍA FINANCIERA</b>					
ENCUESTA DIRIGIDA A PERSONAS CON TARJETAS DE CRÉDITO DEL CANTÓN CUENCA					
OBJETIVO: La presente encuesta tiene la finalidad de establecer el nivel de educación financiera y su repercusión en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito del cantón Cuenca					
Instrucciones: lea la pregunta y marque según las opciones de respuesta					
<i>NIVEL DE EDUCACIÓN FINANCIERA</i>					
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>DIMENSIÓN 1: Planeación Financiera</b>					
1) ¿Mantiene cuenta de ahorros programado en una entidad bancaria?					
<b>DIMENSIÓN 2: Control Financiero</b>					
2) ¿Lleva un registro detallado de sus ingresos, gastos, deudas y ahorros del mes?					
3) ¿Decide cada mes cuánto va a gastar y cuánto va a ahorrar?					
4) ¿Respeto su presupuesto de gastos cada mes?					
<b>DIMENSIÓN 3: Conocimiento de productos y servicios financieros</b>					
5) ¿Cuándo solicita un producto financiero busca información sobre las tasas de interés?					
6) ¿ Cuando requiere de un producto financiero se informa sobre las condiciones de pago y comisiones de dicho producto?					
7) ¿ Cuando necesita de efectivo, Ud. solicita una tarjeta de crédito?					
8) ¿Utiliza los canales de comunicación de la entidad financiera para informarse de los productos y servicios financieros?					
<b>DIMENSIÓN 4: Comportamiento Financiero</b>					
9) ¿Realiza proyecciones de sus ingresos y gastos mensuales, considerando el uso de tarjeta de crédito?					
10) ¿Lleva un cronograma de fechas de pago de las tarjetas de crédito?					
11) ¿Establece metas financieras?					
12) ¿Invierte y busca oportunidades para tener más ingresos?					
<i>NIVEL DE ENDEUDAMIENTO</i>					
<b>DIMENSIÓN 1: Segmentación/caracterización del tarjetahabiente</b>					
13) Edad	20-30	30-40	40-50	Más de 50	
14) Género	Masculino			Femenino	
15) Nivel de estudio	Secundaria	Superior		Posgrado	
16) ¿Cuál es su ingreso mensual?	Hasta 425	De 426 a 1.200	De 1.201 a 1.975	Más de 1.976	
17) ¿Cuántas personas dependen económicamente de usted?	1 a 3 personas		De 4 a 6 personas		Más de 6
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>DIMENSIÓN 2: Factor cultural y social</b>					
18) ¿ Usa frecuentemente la tarjeta de crédito para consumos?					
19) ¿Realiza avances de efectivo con la tarjeta de crédito para cubrir otras deudas?					
20) ¿Difiere de manera constante los consumos realizados con la tarjeta de crédito?					
<b>DIMENSIÓN 3: Nivel de deuda</b>					
21) ¿Las tarjetas de crédito le ha llevado al sobreendeudamiento?					
22) ¿Realiza el pago total de la tarjeta de crédito todos los meses?					
23) ¿Sus ingresos mensuales le permite a Ud. pagar las deudas contraídas con tarjetas de crédito?					
24) ¿Paga después de la fecha de corte la tarjeta de crédito?					
25) ¿Refinancia las deudas contraídas con tarjeta de crédito?					
26) ¿Conoce las penalidades que aplican a la tarjeta de crédito por pago en mora?					
27) ¿Los ingresos que percibe en el mes le permiten ahorrar?					
<b>DIMENSIÓN 4: Debilidad financiera</b>					
28) ¿Tiene más de una tarjeta de crédito para hacer frente a sus gastos mensuales?					
29) ¿Acepta con facilidad las ampliaciones de línea de crédito que ofrecen las entidades financieras?					
30) ¿Acepta con facilidad la oferta de tarjetas de crédito que las instituciones financieras ofrecen?					