



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**La Cultura Financiera y su relación con el uso de las tarjetas de crédito en las familias  
del cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi.**

Palma Espinoza, Sandra Noemí y Tipán Guamaní, Liliana Paola

Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio

Carrera de Ingeniería en Finanzas Y Auditoría

Trabajo de titulación, previo a la obtención de título de Ingeniero en Finanzas – Contador

Público – Auditor

Ing. Avellán Herrera, Nilda Alexandra

19 de agosto del 2020



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO  
CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA**

**CERTIFICACIÓN**

Certifico que el trabajo de titulación, ***“LA CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON EL USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN LAS FAMILIAS DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”***. Fue realizado por las señoritas: **Palma Espinoza, Sandra Noemí y Tipán Guamaní, Liliana Paola** el cual ha sido revisado y analizado en su totalidad por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto, cumple con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustenten públicamente.

Latacunga, 19 de agosto de 2021

---

**Ing. Avellán Herrera, Nilda Alexandra, Mg.**

C.C. 050230147-6



## Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS COMPLETA PALMA\_TIPÁN ENVIADA 17 AGOSTO 2021.docx (D111387546)  
 Submitted: 8/17/2021 3:44:00 PM  
 Submitted By: snpalma@espe.edu.ec  
 Significance: 5 %

### Sources included in the report:

tesis vista darwin 2.docx (D54801298)  
 Tesis-Final-Palango-\_-Salguero final.docx (D50258806)  
 TESIS MARGARITA VINZA MARZO\_2020-1.pdf (D85605230)  
 Tesis Educación Financiera M. ENRIQUEZ .pdf (D92341679)  
 Tesis Cultura\_Financiera - José Peralta- sin portadas ni anexos .docx (D11732753)  
 Tesis-Jefferson-López-Simulador-para-finanzas-personales.docx (D77959696)  
<http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/20551/T-ESPEL-CAI-0651.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2txwsnxfoAeFUCQFGXRN--nNfe9zTXr8i3gzFK6W9Pkl.8xb5WNhyDj770ASOBANCARIA>  
<http://elviajedeunavida.blogspot.com/2010/11/marc-auge-sobremodernidad-del-mundo-de.html#:~:text=Marc%20Aug%C3%A9%20-%20Sobremodernidad.-,Del%20mundo%20de%20hoy%20al%20mundo%20de%20ma%C3%B1ana.,y%20dividido%252C%20uniformizado%20y%20diversoAyuque>  
<https://www.questionpro.com/es/que-es-spss.html#:~:text=SPSS%20es%20un%20software%20popular,texto%20entre%20otros%20formatos%20m%C3%A1sQuezada>  
<http://repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/3178/1/000110270.pdf>  
<http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18281/1/Gabriela%20Anabel%20Quezada%20Mar%C3%ADn.pdf>

### Instances where selected sources appear:

24

---

**Ing. Avellán Herrera, Nilda Alexandra, Mg.**  
**DIRECTORA DEL PROYECTO**



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO  
CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA**

**RESPONSABILIDAD DE AUTORÍA**

Nosotras, **PALMA ESPINOZA, SANDRA NOEMÍ**, con cédula de identidad N°0503914046 y **TIPÁN GUAMANÍ, LILIANA PAOLA**, con cédula de identidad N°0550064992, declaramos que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación: **“LA CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON EL USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN LAS FAMILIAS DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, es de nuestra autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos legales, teóricos, científicos, técnicos, y metodológicos establecidos por la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Latacunga, 19 de agosto de 2021

---

**Sandra Noemí Palma Espinoza**  
C.C.: 0503914046

---

**Liliana Paola Tipán Guamaní**  
C.C.: 0550064992



**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DEL  
COMERCIO  
CARRERA DE FINANZAS Y AUDITORÍA**

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN**

Nosotras, **PALMA ESPINOZA, SANDRA NOEMÍ**, con cédula de identidad N°0503914046 y **TIPÁN GUAMANÍ, LILIANA PAOLA**, con cédula de identidad N°0550064992, autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **“LA CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON EL USO DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN LAS FAMILIAS DEL CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra responsabilidad.

Latacunga, 19 de agosto de 2021

---

**Sandra Noemí Palma Espinoza**  
C.C.: 0503914046

---

**Liliana Paola Tipán Guamaní**  
C.C.: 0550064992

## DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de titulación a Dios, por ser quién ha guiado mi camino para continuar este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados, por su infinito amor y permitirme llegar a culminar mi formación profesional.

A mi madre Ruth, quién me ha brindado su apoyo incondicional para seguir adelante, educándome de una manera correcta para llegar a ser una mujer llena de principios y valores, por a pesar de las circunstancias estar ahí apoyándome siempre en cada decisión que tome, a Ramiro que, aunque no es mi papá de sangre también me apoyó y en su momento haber estado para mí.

A mis abuelitos que están en el cielo Carmen, Clementina y Carlos, porque fueron quienes con su sabiduría me impulsaron a ser una persona humilde desde mi niñez, enseñándome el camino del bien y aunque hoy no están presentes de manera física siempre están presente dentro de mi corazón.

A Fernanda y Mishel, mis hermanas menores quienes me motivan a ser mejor persona, a nunca desmayar y quienes sin importar nuestras diferencias de opiniones están siempre conmigo. A mis sobrinitos Elian y Valentina por llenarme de amor todos los días.

Dedico a todos aquellos que confiaron en mí, a toda mi familia sin excepción alguna, quienes me apoyaron económica y moralmente de una manera desinteresada, a mi mejor amiga de infancia Ely quién ha estado motivándome en cada paso que daba, por siempre estar dispuesta a escucharme, por su ayuda desinteresada y por todos los momentos compartidos.

Para todos ustedes,

***Sandra Noemí***

## DEDICATORIA

Con todo mi corazón dedico mi tesis a Dios por ser guiador de mi vida, por cuidarme y darme fuerzas para continuar, a mis padres, Rodrigo y Bethy, porque siempre estuvieron a mi lado brindándome su amor, apoyo y consejos para ser de mí una mejor persona, porque todo lo que soy ahora es gracias a ellos.

A mi hermana Yadira, un gran ejemplo de perseverancia y dedicación por no dejarme sola en ningún momento, por motivarme y ayudarme a concluir este anhelado sueño, a mi sobrino José que con su ternura ha llenado de alegría mi vida.

A mis abuelitos, tíos, y primos quienes con sus palabras de aliento me animaban a continuar y seguir adelante durante toda mi carrera universitaria.

***Liliana Paola***

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por todas sus bendiciones, pues ha sido quien me ha dado la fortaleza de seguir adelante en un camino lleno de aprietos y por todas las oportunidades brindadas.

A mi madre, Ruth, por ser una mujer valiente y ejemplar, porque a pesar de las dificultades de la vida siempre estuvo pendiente de mi bienestar, alentándome a cumplir todos mis sueños. También agradezco a toda mi familia quienes estuvieron pendientes de mí en cada paso que daba deseándome lo mejor.

A mi amiga y compañera de tesis, Paolita, gracias por la ayuda, paciencia y comprensión a lo largo de la carrera, su colaboración ha sido fundamental para culminar este gran objetivo.

A mi tutora de tesis, Ing. Nilda Avellán, por ser una excelente persona y una excelente profesional, quién con su paciencia y gentileza nos supo compartir todos sus conocimientos, motivándonos a terminar con éxito este trabajo de investigación.

A la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE – LATACUNGA, por permitirme ser parte de ella, abriéndome las puertas a grandes oportunidades, así como también a los diferentes docentes que me brindaron sus enseñanzas, experiencias y apoyo para seguir adelante en toda mi carrera universitaria.

A todos ustedes,

Mil gracias

***Sandra Noemí***

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por haber permitido llegar este maravilloso día por cuidar la salud de mi familia y por brindarme sabiduría y fortaleza en toda mi vida.

A mis padres por el apoyo moral e incondicional, por estar presente en cada momento apoyándome en las decisiones que tomaba, gracias por confiar en mí. A mi hermana que ha estado cuando la he necesitado, siendo mi mejor amiga y cómplice de muchas cosas.

De igual manera mis más sinceros agradecimientos a mi tutora Ing. Nilda Avellán por enriquecerme con sus conocimientos y sugerencias en el desarrollo de todo el proyecto, a mi amiga Sandrita que por su dedicación y esfuerzo logramos el cumplimiento de nuestra tesis.

A mi familia y amigos por cada estímulo constante a lo largo de mis estudios.

A todos y a cada uno de ellos gracias por compartir conmigo uno de mis más grandes logros.

***Liliana Paola***

## Tabla de Contenido

Carátula.....	1
Certificación.....	2
Resultado URKUND.....	3
Responsabilidad de autoría.....	4
Autorización de publicación.....	5
Dedicatoria.....	6
Agradecimiento .....	8
Tabla de Contenido .....	10
Índice de tablas.....	13
Índice de figuras.....	15
Resumen .....	18
Abstract.....	19
Problema de investigación .....	20
Antecedentes.....	20
Planteamiento del problema .....	23
<i>Macro contextualización.....</i>	<i>23</i>
<i>Meso contextualización.....</i>	<i>27</i>
<i>Micro contextualización.....</i>	<i>31</i>
Árbol de Problemas.....	35
Análisis crítico.....	36
Prognosis.....	36
Formulación del Problema.....	36
Descripción resumida del proyecto.....	37
Justificación e importancia.....	38

Objetivos.....	39
<i>Objetivo General</i> .....	39
<i>Objetivos Específicos</i> .....	39
Variables de investigación.....	40
Hipótesis.....	40
Marco teórico.....	41
Base teórica.....	41
Base Conceptual.....	45
Base Legal.....	65
Operacionalización de Variables.....	71
Metodología.....	75
Enfoque de la investigación.....	75
Modalidad Básica de la Investigación.....	75
Tipo de Investigación.....	76
Diseño de la Investigación.....	77
Fuentes y técnicas de recopilación de información y análisis de datos..	77
Fuentes de Información.....	77
Técnicas de recopilación de información .....	78
Procesamiento de la información .....	79
Población .....	79
Muestra .....	79
Resultados de la investigación.....	82
Comprobación de Hipótesis.....	119
Propuesta.....	123
Justificación.....	123
Objetivos.....	124
<i>Objetivo General</i> .....	124

<i>Objetivo Específicos</i> .....	124
Guía práctica enfocada a la planificación financiera personal.....	125
Conclusiones y recomendaciones.....	135
Conclusiones.....	135
Recomendaciones.....	136
Bibliografía.....	138
Anexos.....	147

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Resultados medición de capacidades financieras en países andinos.....</i>	<b>24</b>
<b>Tabla 2.</b> <i>Entidades que emiten tarjetas de crédito en Ecuador.....</i>	<b>28</b>
<b>Tabla 3.</b> <i>Comparativo posicional por emisores de tarjetas de crédito.....</i>	<b>30</b>
<b>Tabla 4.</b> <i>Entidades emisoras de tarjetas de crédito en el Cantón Latacunga.....</i>	<b>32</b>
<b>Tabla 5.</b> <i>Principales instituciones que están desarrollando programas de cultura financiera en Ecuador. ....</i>	<b>53</b>
<b>Tabla 6.</b> <i>Medios de comunicación para programa de educación y cultura financiera. ..</i>	<b>54</b>
<b>Tabla 7.</b> <i>Ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito.....</i>	<b>64</b>
<b>Tabla 8.</b> <i>Operacionalización de la Variable Independiente.....</i>	<b>71</b>
<b>Tabla 9.</b> <i>Operacionalización de la Variable Dependiente.....</i>	<b>73</b>
<b>Tabla 10.</b> <i>Número de encuestas a aplicar en cada parroquia.....</i>	<b>81</b>
<b>Tabla 11.</b> <i>Frecuencias consecuentes a la edad.....</i>	<b>83</b>
<b>Tabla 12.</b> <i>Frecuencias consecuentes al género.....</i>	<b>84</b>
<b>Tabla 13.</b> <i>Frecuencias consecuentes al estado civil.....</i>	<b>85</b>
<b>Tabla 14.</b> <i>Frecuencias consecuentes a la parroquia que pertenecen.....</i>	<b>86</b>
<b>Tabla 15.</b> <i>Frecuencias consecuentes de la pregunta 1.....</i>	<b>88</b>
<b>Tabla 16.</b> <i>Frecuencias consecuentes de la pregunta 2.....</i>	<b>89</b>
<b>Tabla 17.</b> <i>Frecuencias consecuentes de la pregunta 3.....</i>	<b>91</b>
<b>Tabla 18.</b> <i>Frecuencias consecuentes de la pregunta 4.....</i>	<b>92</b>
<b>Tabla 19.</b> <i>Frecuencias consecuentes de la pregunta 5.....</i>	<b>94</b>
<b>Tabla 20.</b> <i>Frecuencias consecuentes de la pregunta 6.....</i>	<b>95</b>
<b>Tabla 21.</b> <i>Frecuencias consecuentes de la pregunta 7.....</i>	<b>97</b>
<b>Tabla 22.</b> <i>Frecuencias consecuentes de la pregunta 8.....</i>	<b>98</b>
<b>Tabla 23.</b> <i>Frecuencias consecuentes de la pregunta 9.....</i>	<b>100</b>

<b>Tabla 24.</b> <i>Frecuencias consecuentes de la pregunta 10</i> .....	101
<b>Tabla 25.</b> <i>Frecuencias consecuentes de la pregunta 11</i> .....	105
<b>Tabla 26.</b> <i>Frecuencias consecuentes de la pregunta 12</i> .....	106
<b>Tabla 27.</b> <i>Frecuencias consecuentes de la pregunta 13</i> .....	108
<b>Tabla 28.</b> <i>Frecuencias consecuentes de la pregunta 14</i> .....	109
<b>Tabla 29.</b> <i>Frecuencias consecuentes de la pregunta 15</i> .....	111
<b>Tabla 30.</b> <i>Frecuencias consecuentes de la pregunta 16</i> .....	112
<b>Tabla 31.</b> <i>Frecuencias consecuentes de la pregunta 17</i> .....	114
<b>Tabla 32.</b> <i>Frecuencias consecuentes de la pregunta 18</i> .....	115
<b>Tabla 33.</b> <i>Valores Observados</i> .....	120
<b>Tabla 34.</b> <i>Cálculo de frecuencias esperadas</i> .....	120
<b>Tabla 35.</b> <i>Valores Esperados</i> .....	121

## Índice de Figuras

<b>Figura 1.</b> <i>Árbol de problemas</i> .....	35
<b>Figura 2.</b> <i>Variables de Investigación</i> .....	40
<b>Figura 3.</b> <i>Principios de independencia financiera</i> .....	42
<b>Figura 4.</b> <i>Problemas económicos</i> .....	43
<b>Figura 5.</b> <i>Categorización de variable</i> .....	45
<b>Figura 6.</b> <i>Pasos para llevar eficientemente las finanzas personales</i> .....	47
<b>Figura 7.</b> <i>Puntos claves en el proceso de planificación financiera</i> .....	48
<b>Figura 8.</b> <i>Principios financieros</i> .....	49
<b>Figura 9.</b> <i>Importancia de la cultura financiera</i> .....	51
<b>Figura 10.</b> <i>Beneficios de la cultura financiera</i> .....	52
<b>Figura 11.</b> <i>Clasificación de los gastos</i> .....	56
<b>Figura 12.</b> <i>Tipos de tarjetas de crédito</i> .....	60
<b>Figura 13.</b> <i>Elementos de la tarjeta de crédito</i> .....	62
<b>Figura 14.</b> <i>Gráfico acorde a las edades</i> .....	83
<b>Figura 15.</b> <i>Gráfico acorde al género</i> .....	84
<b>Figura 16.</b> <i>Gráfico acorde al estado civil de las personas encuestadas</i> .....	85
<b>Figura 17.</b> <i>Gráfico acorde a la parroquia que pertenecen las familias</i> .....	87
<b>Figura 18.</b> <i>Gráfico acorde a la pregunta 1 de la encuesta</i> .....	88
<b>Figura 19.</b> <i>Gráfico acorde a la pregunta 2 de la encuesta</i> .....	90
<b>Figura 20.</b> <i>Gráfico acorde a la pregunta 3 de la encuesta</i> .....	91

<b>Figura 21.</b> <i>Gráfico acorde a la pregunta 4 de la encuesta</i> .....	93
<b>Figura 22.</b> <i>Gráfico acorde a la pregunta 5 de la encuesta</i> .....	94
<b>Figura 23.</b> <i>Gráfico acorde a la pregunta 6 de la encuesta</i> .....	96
<b>Figura 24.</b> <i>Gráfico acorde a la pregunta 7 de la encuesta</i> .....	97
<b>Figura 25.</b> <i>Gráfico acorde a la pregunta 8 de la encuesta</i> .....	99
<b>Figura 26.</b> <i>Gráfico acorde a la pregunta 9 de la encuesta</i> .....	100
<b>Figura 27.</b> <i>Gráfico acorde a la pregunta 10 de la encuesta</i> .....	103
<b>Figura 28.</b> <i>Gráfico acorde a la pregunta 11 de la encuesta</i> .....	105
<b>Figura 29.</b> <i>Gráfico acorde a la pregunta 12 de la encuesta</i> .....	107
<b>Figura 30.</b> <i>Gráfico acorde a la pregunta 13 de la encuesta</i> .....	108
<b>Figura 31.</b> <i>Gráfico acorde a la pregunta 14 de la encuesta</i> .....	110
<b>Figura 32.</b> <i>Gráfico acorde a la pregunta 15 de la encuesta</i> .....	111
<b>Figura 33.</b> <i>Gráfico acorde a la pregunta 16 de la encuesta</i> .....	113
<b>Figura 34.</b> <i>Gráfico acorde a la pregunta 17 de la encuesta</i> .....	114
<b>Figura 35.</b> <i>Gráfico acorde a la pregunta 18 de la encuesta</i> .....	116
<b>Figura 36.</b> <i>Gráfico acorde a la pregunta 19 de la encuesta</i> .....	117
<b>Figura 37.</b> <i>Gráfico acorde a la pregunta 20 de la encuesta</i> .....	118
<b>Figura 38.</b> <i>Tabla de distribución Chi Cuadrado</i> .....	121
<b>Figura 39.</b> <i>Representación gráfica de Chi Cuadrado</i> .....	122
<b>Figura 40.</b> <i>Definición de Educación Financiera y Cultura Financiera</i> .....	125
<b>Figura 41.</b> <i>Definición de Ingreso</i> .....	126

<b>Figura 42.</b> <i>Definición de Gasto</i> .....	126
<b>Figura 43.</b> <i>Definición de Ahorro</i> .....	127
<b>Figura 44.</b> <i>Definición de Tarjetas de Crédito</i> .....	127
<b>Figura 45.</b> <i>Consejos para mantener una correcta cultura financiera</i> .....	128
<b>Figura 46.</b> <i>Consejos para el buen manejo personal del dinero</i> .....	129
<b>Figura 47.</b> <i>Matriz de ingresos y gastos</i> .....	130
<b>Figura 48.</b> <i>Consejo de acuerdo a su situación económica</i> .....	131
<b>Figura 49.</b> <i>Cuadro resumen de los ingresos y gastos</i> .....	132
<b>Figura 50.</b> <i>Tabla de ahorro personal</i> .....	133
<b>Figura 51.</b> <i>Decisión de pago</i> .....	134

## RESUMEN

En Ecuador y el resto del mundo se ha visto la necesidad de concientizar acerca de la importancia de poseer una cultura financiera, para lo cual varias instituciones han desarrollado programas con el fin de promover una cultura de ahorro en el país. Es indispensable conocer y relacionarse con los conceptos económicos básicos, desde edades tempranas, pues ayudarán en la edad adulta a elegir los productos y servicios financieros que mejor se ajusten a las propias necesidades. Por lo tanto, la presente investigación tiene como objetivo, determinar la relación entre el nivel de Cultura Financiera con el uso de las tarjetas de crédito en las familias del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, para lo cual se utilizó una metodología de investigación con enfoque cuantitativo, realizando una investigación de campo, utilizando técnicas de investigación como la encuesta. Finalmente, como resultados se obtiene que sí existe relación entre un nivel de Cultura Financiera y el uso de las tarjetas de crédito en las familias del Cantón Latacunga, beneficiando de esta manera a tomar mejores decisiones económicas en el manejo correcto de sus ingresos y gastos, permitiendo a la vez tener una mejor calidad de vida. Cabe destacar que en la adquisición de las tarjetas de crédito se debe aprender a gestionar los ingresos y gastos personales evitando el sobreendeudamiento; por tal motivo se elaboró una guía práctica enfocada a la planificación financiera personal con el fin de incentivar la cultura financiera.

- Palabras clave:
  - **CULTURA FINANCIERA**
  - **TARJETAS DE CRÉDITO**
  - **AHORRO**

## **ABSTRACT**

In Ecuador and the rest of the world there has been a need to raise awareness about the importance of having a financial culture, for which several institutions have developed programs in order to promote a culture of saving in the country. It is essential to know and relate to the basic economic concepts, from an early age, because it will help in adulthood to choose the financial products and services that best suit their own needs. Therefore, the present research aims to determine the relationship between the level of Financial Culture with the use of credit cards in families in the Canton of Latacunga, Province of Cotopaxi, for which a research methodology with a quantitative approach was used, conducting a field research, using research techniques such as the survey. Finally, as results it is obtained that there is a relationship between a level of Financial Culture and the use of credit cards in the families of the Canton Latacunga, thus benefiting them to make better economic decisions in the correct management of their income and expenses, allowing at the same time to have a better quality of life. It should be noted that in the acquisition of credit cards you must learn to manage personal income and expenses avoiding over-indebtedness; for this reason, a practical guide focused on personal financial planning was developed in order to encourage financial culture.

Key words:

- **FINANCIAL CULTURE**
- **CREDIT CARDS**
- **SAVING**

## Capítulo I

### 1. Problema de investigación

#### 1.1. Antecedentes

En los últimos años la cultura financiera se ha convertido en uno de los temas más fundamentales dentro de las finanzas, para lo cual Blancas (2016) afirma que:

La cultura financiera es el proceso mediante el cual, tanto los consumidores como los inversionistas financieros logran un mejor conocimiento de los diferentes productos financieros, sus riesgos y beneficios, y que, mediante la información o instrucción, desarrollan habilidades que les permiten una mejor toma de decisiones, lo que deriva en un mayor bienestar económico. (p. 30)

Por lo tanto, la cultura financiera consiste en desarrollar habilidades para manejar correctamente las finanzas, con el objetivo de que ayuden a tomar mejores decisiones en cuanto se refiere a la compra de algún bien o alguna inversión que requiera realizar de tal manera se pueda fomentar el ahorro y mejorar su rentabilidad.

En este sentido, Rodríguez y Arias (2018) destacan que:

Los individuos deberán jerarquizar sus necesidades, utilizando sus recursos económicos de la manera más eficiente. Por ello, contar con un conocimiento financiero es muy importante, ya que no basta con tener una cultura financiera establecida, sino que se hace necesario educar el comportamiento en la toma de decisiones. En consecuencia, todas las personas deberían aprender a administrar su dinero y manejar sus finanzas, como parte fundamental de la vida. (p. 1)

En consecuencia, las personas deberían tener un conocimiento más amplio a lo que concierne la cultura financiera pues, es algo esencial para el manejo de sus finanzas y toma de decisiones como son en los gastos personales, inversiones y

financiamiento, priorizando sus necesidades, utilizando recursos económicos de manera eficiente.

Por otro lado, Cano (2020), menciona que

La cultura financiera en el Ecuador es necesaria para que todos los ciudadanos estén inmersos a preservar y aumentar los ahorros o el patrimonio con que cuenta, en la actualidad las finanzas tienen protagonismo, por lo que se debe de actuar con responsabilidad y una excelente educación financiera. Es imprescindible construir una relación de apego con el dinero, el objetivo, es ahorrar todo lo necesario durante el trabajo, para luego proceder a invertir todo lo recaudado. (p. 2)

Cabe destacar que en nuestro país la cultura financiera es indispensable para que los habitantes puedan aumentar sus ahorros, actuando de una manera responsable y manteniendo una educación financiera eficiente, lo cual permitirá que con el dinero que se pueda ahorrar se invierta a futuro en algo que genere rentabilidad y sobre todo liquidez.

Por otro lado, desde la creación de las tarjetas de crédito, la demanda de estas ha venido creciendo con mayor fuerza hasta la actualidad en el ámbito financiero, debido a que muchas personas optan por usar esta alternativa para cancelar sus compras sustituyendo al dinero físico, sin embargo, las tarjetas de crédito cuentan con un límite de crédito mensual, por ende, los autores Trinidad y Salvador (2019), manifiestan que:

El concepto de crédito, se puede definir como un producto financiero conocido por muchos usuarios del sistema financiero, se trata de una modalidad de financiamiento, a través de la cual, el cliente asume la obligación de devolver el importe utilizado y pagar los intereses, comisiones y gastos, nos referimos a

la tarjeta de crédito, producto que ha mostrado una clara aceptación y crecimiento en los últimos años, pero que además ha generado más de un malestar a los clientes, producto del mal uso de este medio de financiamiento. (p.11)

De ahí que, el mal uso de las tarjetas de crédito tiene consecuencias fatales, como la pérdida de activos por haber descuidado los créditos. Cabe recalcar que no todos los créditos son malos, es decir, existen créditos que nos hacen más productivos o que solucionan una verdadera necesidad. Por esta razón debemos tener una lista de cosas que deberíamos comprar con la tarjeta para así no sobreendeudarnos.

De acuerdo a Valdez (2019), manifiesta que

La cultura financiera ecuatoriana ha surgido a partir de la aplicación de la normativa 2393 publicada por la superintendencia de Bancos en el año 2013, donde estipula la implementación de programas de educación financieras de forma obligatoria a todas las instituciones reguladas por su jurisdicción. Es así que la superintendencia de Bancos con el propósito de concientizar a la población del uso adecuado del sistema financiero, ha desarrollado programas de cultura financiera que se orientan en las diferentes necesidades de los ecuatorianos que son el ahorro, la planificación, la inversión y el registro de gastos entre otras decisiones financieras que son necesarias para manejar con cautela las finanzas de los ecuatorianos. (p. 7)

Por lo tanto, durante la aplicación de la normativa emitida por la superintendencia de Bancos ha permitido que las instituciones financieras reguladas por su jurisdicción implementen programas de educación financiera, con el propósito de que la sociedad concientice en el adecuado uso del sistema financiero y pueda manejar correctamente sus finanzas.

## **1.2. Planteamiento del problema**

Las familias del cantón Latacunga deberían mantener una cultura financiera para gestionar correctamente su dinero, mejorando el control del presupuesto personal y familiar con el fin de ayudar en la resolución rápida y eficaz de problemas relacionados con las finanzas y contabilidad, así mismo controlar el patrimonio de una forma más eficiente. Hay que tener en cuenta que, si no posee una cultura financiera y de ahorro probablemente no tendrá un manejo eficiente de sus ingresos, para ello Núñez (2018) indica que “la cultura financiera se define como el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que permite a la población gestionar sus finanzas personales”

### **1.2.1. Macro contextualización**

Según García et al. (2013) afirman que:

La mayoría de las economías de América Latina y el Caribe han mostrado un crecimiento sostenido que ha tenido como resultado un incremento de su clase media. A pesar de estos avances, los niveles de pobreza y desigualdad siguen siendo altos y la exclusión financiera continúa afectando a sectores tanto de la población urbana como rural, lo que puede dificultar el futuro desarrollo económico y social de la región. En este sentido, las iniciativas de educación financiera pueden convertirse en un complemento importante de los procesos de inclusión financiera y las medidas de reducción de la pobreza. (p. 11)

A causa de eso, la falta de cultura financiera en América Latina ha provocado niveles de pobreza y de desigualdad lo que conlleva a tener varias consecuencias de las decisiones económicas y también se ve afectado en el manejo de sus finanzas personales y ponen en riesgo la economía de las personas por lo que es necesario tener un manejo adecuado en sus ingresos. Según García et al. (2013) “Para las

economías de América Latina la inclusión financiera es una prioridad, ya que esta tiene el potencial de generar un efecto positivo sobre la desigualdad y la pobreza, así como sobre el crecimiento económico”. (p. 23)

En este sentido, la inclusión financiera es un aspecto importante que se debe considerar para luchar contra la desigualdad y la pobreza, pues tenerlo en claro nos permitirá conseguir un crecimiento económico adecuado.

### **La educación financiera en países andinos: Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú**

Mejía (2014), realizó un estudio acerca de la educación financiera en cuatro países andinos: Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú, la cual se llevó a cabo mediante la aplicación de una encuesta que estuvo dirigida a medir las capacidades financieras de la población en estos cuatro países, y cuyo objetivo específico fue identificar los conocimientos, las habilidades, las actitudes y los comportamientos de los individuos en relación con los temas financieros, el dinero y la toma de decisiones acerca de sus finanzas personales. La investigación mostró que, aunque los resultados del estudio son específicos para cada país, se pueden identificar importantes brechas sociodemográficas, en particular de género, ámbito geográfico, educación e ingresos. (pp. 241-253).

#### **Tabla 1.**

*Resultados medición de capacidades financieras en países andinos*

<b>N°</b>	<b>Educación Financiera / puntaje</b>	<b>Resultados</b>	<b>Bolivia</b>	<b>Colombia</b>	<b>Ecuador</b>	<b>Perú</b>
1	Conocimiento financiero	Min: 0 Max: 8 = o > a 6	4,83  39%	5,13  43%	5,08  42%	4,58  31%

N°	Educación Financiera / puntaje	Resultados	Bolivia	Colombia	Ecuador	Perú
2	Ahorro en los últimos 12 meses	Ahorro activo No Ahorra No sabe	71% 26% 4%	58% 39% 3%	56% 41% 2%	51% 45% 4%
3	Elección informada de productos financieros	Elección informada Elección desinformada	50% 38%	38% 52%	38% 52%	40% 38%
4	Endeudamiento	% de endeudamiento	56%	62%	53%	55%
5	Comportamiento financiero	= o > a 6	5,39	5,15	5,14	4,68
6	Actitud financiera	> a 3	3,55	3,32	3,23	3,60
7	Actitud financiera global	> a 3	13,78	13,60	13,46	12,86
8	Inclinación y aversión al riesgo	Inclinación al riesgo Aversión al riesgo	14,73% 12,72%	13,49% 13,79%	14,20% 12,74%	13,43% 12,36%
9	Educación financiera y género	% de hombre con E.F % de mujeres con E.F	57% 55%	55% 48%	53% 48%	48% 37%
10	Educación financiera y ámbito geográfico	% pobl. Urbana con E.F % pobl. Rural con E.F	59% 49%	53% 44%	56% 40%	47% 34%
11	Educación financiera y edad	Personas de 18 a 24 Personas de 25 a 39 Personas de 40 a más	43% 65% 53%	49% 57% 49%	46% 52% 51%	40% 48% 59%

N°	Educación Financiera / puntaje	Resultados	Bolivia	Colombia	Ecuador	Perú
12	Educación financiera y nivel socioeconómico	Nivel Bajo	43%	45%	33%	35%
		Nivel Medio	70%	54%	58%	58%
		Nivel Alto	74%	75%	68%	69%
13	Educación financiera y nivel educativo	Menos de secundaria	39%	31%	31%	24%
		Con secundaria	51%	48%	50%	37%
		Mayor a secundaria	74%	72%	69%	67%

*Nota.* Tomado de encuesta de medición de capacidades financieras en Bolivia, Colombia, Ecuador y Perú (pp. 241-253), por Mejía (2014)

El propósito del estudio realizado en los países de América Latina fue para identificar y medir las capacidades financieras, concluyendo que hay una relación positiva considerable entre el conocimiento, el comportamiento financiero y el ahorro.

En la actualidad la sobremodernidad, ha permitido que las personas puedan adquirir productos y servicios sin la necesidad de trasladarse al lugar donde se los comercializa, pues también se los puede realizar de forma virtual con la ayuda de la tecnología, cabe recalcar que si no se maneja de una manera responsable las adquisiciones tendremos consecuencias a futuro como por ejemplo llegarnos a sobreendeudar y perder estabilidad económica.

Según Cárdenas (2019) afirma en su artículo titulado “La teoría del valor-trabajo. El predominio del pensamiento clásico desde la modernidad hacia la sobremodernidad” que:

Indiscutiblemente, el pensar en la teoría del valor en épocas de la era industrial del siglo XVIII y XIX no es igual a la que se concibe en la época actual en donde

hemos pasado de una modernidad análoga del siglo XX a una sobremodernidad en el siglo XXI, caracterizada esta última por una globalización digital. (p.2)

Por lo tanto, es importante conceptualizar lo que es la sobremodernidad, para lo cual Augé (2010) la define de la siguiente manera:

La sobremodernidad es simplemente el resultado de una lógica del exceso, y se puede definir a partir de tres excesos, vinculados el uno con el otro: el exceso de la información, de la imagen y del individualismo, que acompañan la vida contemporánea. Por otra parte, a definir esta sobremodernidad es la individualización pasiva, de los consumidores, directamente relacionada con el desarrollo de los medios de comunicación. Se habla de una forma de soledad en el sentido que los medios de comunicación invitan los consumidores a una navegación solitaria, en donde la relación con el otro, el cara a cara está sustituido por imágenes y sonidos; soledad juntos a la ilusión de elaborar puntos de vista, que en general son inducidos, pero que son percibidos como personales.

### **1.2.2. Meso contextualización**

De acuerdo a La Hora (2020) plantea que:

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), solo el 30% de los ecuatorianos tiene nociones básicas sobre temas como crédito, ahorro, tasa de interés o manejo de ingresos y gastos. En este contexto, de acuerdo con la Red Financiera de Desarrollo, el 70% de las personas gastan constantemente por encima de sus ingresos y no tienen ninguna noción sobre planificación hacia futuro.

En este sentido, un pequeño porcentaje de los ecuatorianos tienen conocimientos básicos sobre temas financieros, mientras que la otra parte de la población gasta desmedidamente sin ninguna planificación.

La autora Quezada (2017), toma referencia al origen de las tarjetas de crédito en Ecuador, donde hace mención al autor Seder (1990), el cual argumenta lo siguiente:

En el Ecuador, el origen de la tarjeta de crédito se remonta a inicios de la década de los años 70, es decir a la época petrolera, en la cual el país ingresó a un sistema de consumo, y con ello se inicia la presencia de las primeras tarjetas de crédito, experimentando por primera vez el uso del crédito instantáneo. La primera tarjeta de crédito que se utilizó en el Ecuador, fue Diners Club, con un servicio nacional e internacional. (p. 29)

De tal modo se puede concluir que la primera tarjeta de crédito utilizada en nuestro país fue Diners Club originada en los años 70, de manera que su origen benefició a los ecuatorianos para poder utilizarlas en las diferentes transacciones que se deseen realizar. Su uso ha aumentado los hábitos de consumo, debido que en la actualidad el gasto de estas se ha vuelto más amplias siendo posible utilizarlas en un sinnúmero de establecimientos.

**Tabla 2.**

*Entidades que emiten tarjetas de crédito en Ecuador*

<b>Marca de tarjeta</b>	<b>Emisor</b>	<b>Total, de consumos por marca</b>
	Banco Pichincha	23.188.238
	Banco Diners Club	14.454.995
Visa	Banco Pacífico	13.556.169
	Produbanco Grupo Promerica	3.282.721
	Banco Bolivariano	5.385.517

<b>Marca de tarjeta</b>	<b>Emisor</b>	<b>Total, de consumos por marca</b>
Visa	Banco Guayaquil	3.634.685
	Banco del Austro	1.747.723
	Banco Internacional	1.621.691
	Banco General Rumiñahui	2.050.146
	Banco de Machala	276.178
	Banco de Loja	297.280
	Banco Amazonas	121.973
	Banco Comercial de Manabí	23.950
	Banco Solidario	
Mastercard	Banco Pacifico	21.055.616
	Banco Pichincha	9.828.921
	Produbanco Grupo Promerica	4.102.965
	Banco Internacional	564.795
	Banco del Austro	575.318
	Banco Bolivariano	633.772
	Banco Guayaquil	336.124
	Banco de Machala	38.821
American Express	Banco Guayaquil	11.350.187
Diners Club	Banco Diners Club	40.912.702
Cuota Fácil	Banco Solidario	447
Discover	Banco Diners Club	5.602.089
	Banco Pichincha	80.611
Alía	Banco Solidario	2.202.164
Otras marcas	Banco Pichincha	13.578
	Banco Pacífico	15.439
	Banco Bolivariano	5.591
	Banco Internacional	888
	Banco del Austro	545
	Banco Amazonas	9
<b>TOTAL</b>		<b>166.961.848</b>

*Nota.* Tomado de la Superintendencia de Bancos (2020)

En el siguiente cuadro podremos observar cuales son las tarjetas de crédito más utilizadas o aceptadas por los tarjetahabientes en el Ecuador hasta el mes de diciembre de 2020.

**Tabla 3.**

*Comparativo posicional por emisores de tarjetas de crédito*

<b>Emisor de tarjeta de crédito</b>	<b>Variación anual de tarjetas activas en %</b>	<b>Variación anual del market share por número de tarjetas activas en %</b>	<b>Posición por número de tarjetas activas DICIEMBRE 2019</b>	<b>Posición por número de tarjetas activas DICIEMBRE 2020</b>
Banco Pacífico	4%	6%	1	1
Banco Diners Club	2%	4%	3	2
Banco Pichincha	-12%	-10%	2	3
Banco Guayaquil	-11%	-9%	4	4
Banco Bolivariano	14%	16%	7	5
Banco del Austro	0%	2%	5	6
Produbanco Grupo			6	7
Promerica	-5%	-3%		
Banco Solidario	-10%	-8%	8	8
Banco Internacional	-7%	-5%	9	9
Banco General			10	10
Rumiñahui	-4%	-2%		
Banco de Machala	-6%	-4%	11	11
Banco Amazonas	-12%	-10%	12	12
Banco de Loja	4%	6%	13	13
Banco Comercial de Manabí	3%	5%	14	14

*Nota.* Tomados de la Superintendencia de Bancos (2020)

Como podemos observar se presenta un cuadro comparativo posicional por emisores de tarjetas de crédito en el Ecuador, correspondiente a las diferentes variaciones que han existido en el año 2019 y 2020.

### **1.2.3. Micro contextualización**

En el contexto de emergencia sanitaria, BanEcuador imparte el Programa de Educación y cultura financiera de manera virtual en la provincia de Cotopaxi. Rafael Silva, Gerente General de BanEcuador dijo que el Programa de Educación Financiera, como parte de la política de gestión social, permite desarrollar competencias, y sobre todo buenas prácticas financieras a los ciudadanos usuarios y clientes del sistema financiero nacional. (BanEcuador, 2020)

Por ende, podemos mencionar que debido a la emergencia sanitaria BanEcuador ha tenido la necesidad de impartir programas de educación financiera que ayuden a la población a tener mejores conocimientos sobre buenas prácticas financieras. Posteriormente La Hora (2019) menciona que:

El ahorro tiene que ver con el manejo adecuado de los ingresos mensuales para, de manera prioritaria, cubrir los gastos necesarios como alimentación, educación, salud y vivienda. En épocas de crisis, las presiones aumentan y es mucho más probable caer en el sobreendeudamiento. Por lo que la mejor estrategia es realizar un presupuesto mensual de manera clara y sencilla, para establecer prioridades.

Cada individuo debería buscar enriquecer sus conocimientos y buscar alternativas de capacitarse en puntos financieros que le servirán mucho en cualquier actividad que emprenda a futuro, a partir de situaciones particulares, en su hogar, emprendimiento, comercio propio o compañía, en los que el desempeño financiero con

estabilidad va a hacer la diferencia para el triunfo personal, otorgando modalidades de incremento con bases sólidas y seguras.

Carmen Uvidia, Intendente Zonal 3 de la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria participó en el lanzamiento oficial de la Cartilla de Educación Financiera, organizado por la cooperativa de ahorro y crédito CACPECO, en la ciudad de Latacunga. En su intervención, Carmen Uvidia expresó el apoyo a este tipo de iniciativas tanto en contenidos de educación, capacitación y el empoderamiento del sector en estos temas felicitó la gestión de las nuevas generaciones, constructoras de valores. El objetivo de esta campaña financiera es capacitar al sector de la economía popular y solidaria en temas referentes al cooperativismo, gobernabilidad, inversiones, obligaciones y derechos de los socios, con el fin de que se manejen de forma responsable los ingresos económicos. Superintendencia (2019)

**Tabla 4.**

*Entidades emisoras de tarjetas de crédito en el Cantón Latacunga*

<b>ENTIDADES EMISORAS</b>	<b>TARJETAS DE CRÉDITO</b>
Cooperativa de Ahorro y Crédito JEP	<b>VISA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clásica</li> <li>• Gold</li> <li>• Signature</li> </ul> <b>MASTERCARD</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Clásica</li> <li>• Gold</li> </ul>
Cooperativa de Ahorro y Crédito Ltda Oscus	<b>MASTERCARD</b>

---

ENTIDADES EMISORAS	TARJETAS DE CRÉDITO
Banco del Austro	<p data-bbox="833 268 906 296"><b>VISA</b></p> <p data-bbox="833 317 967 348"><u>CRÉDITO</u></p> <ul data-bbox="881 373 1224 768" style="list-style-type: none"><li data-bbox="881 373 1097 401">• Internacional</li><li data-bbox="881 426 992 453">• Gold</li><li data-bbox="881 478 1045 506">• Platinum</li><li data-bbox="881 531 1057 558">• Signature</li><li data-bbox="881 583 1019 611">• Infinite</li><li data-bbox="881 636 1040 663">• Prepago</li><li data-bbox="881 688 1159 716">• Commercial Card</li><li data-bbox="881 741 1224 768">• Supermaxi- Megamaxi</li></ul> <p data-bbox="833 789 943 821"><u>DÉBITO</u></p> <ul data-bbox="881 846 1078 1031" style="list-style-type: none"><li data-bbox="881 846 1003 873">• Black</li><li data-bbox="881 898 987 926">• Pink</li><li data-bbox="881 951 1078 978">• Austrogiros</li><li data-bbox="881 1003 1019 1031">• Infantil</li></ul> <p data-bbox="833 1052 1040 1083"><b>MASTERCARD</b></p> <ul data-bbox="881 1108 1224 1503" style="list-style-type: none"><li data-bbox="881 1108 1097 1136">• Internacional</li><li data-bbox="881 1161 992 1188">• Gold</li><li data-bbox="881 1213 1045 1241">• Platinum</li><li data-bbox="881 1266 1003 1293">• Black</li><li data-bbox="881 1318 1089 1346">• Priority pass</li><li data-bbox="881 1371 1045 1398">• Business</li><li data-bbox="881 1423 1224 1451">• Supermaxi- megamaxi</li><li data-bbox="881 1476 1166 1503">• Sitio de beneficios</li></ul> <p data-bbox="833 1524 1097 1551">Mastercard id check</p>

---

ENTIDADES EMISORAS	TARJETAS DE CRÉDITO
Banco de Guayaquil S.A Banco del Pacífico	<b>AMERICAN EXPRESS</b>  <b>VISA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infinite</li> <li>• Platinum</li> <li>• Oro</li> <li>• Clásica</li> <li>• Corporativa</li> </ul> <b>MASTERCARD</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Black</li> <li>• Platinum</li> <li>• Gold</li> <li>• Clásica</li> <li>• Business</li> </ul>
Banco del Pichincha	<b>VISA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Infinite LATAM PASS</li> <li>• Platinum LATAM PASS</li> <li>• Gold LATAM PASS</li> </ul> <b>MASTERCARD</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Black LATAM PASS</li> <li>• Platinum LATAM PASS</li> <li>• Gold LATAM PASS</li> </ul>
Banco Rumiñahui	<b>VISA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• CD el Nacional</li> <li>• Clásica</li> <li>• Supermaxi</li> <li>• Gold</li> <li>• Infinite</li> <li>• Empresarial</li> </ul>

*Nota.* Adaptado de plataformas virtuales de las Instituciones Financieras del Cantón Latacunga. (2021)

### 1.3 Árbol de Problemas

Figura 1.

Árbol de problemas



Nota. Esta figura muestra las causas y efectos acorde al problema de la investigación.

## **1.4 Análisis crítico**

El principal problema de investigación es el inadecuado manejo de los ingresos y gastos en las familias del cantón Latacunga, de modo que la causa principal es la ausencia de mecanismos que promueven la cultura financiera lo que conlleva un uso indiscriminado de las tarjetas de crédito.

La ausencia de un presupuesto familiar tiene como efecto el poco o nulo ahorro para enfrentar imprevistos, mientras que la excesiva facilidad para el otorgamiento de tarjetas de crédito genera un sobreendeudamiento finalmente la sobremodernidad en los patrones de compra ocasiona un consumismo exagerado.

## **1.5 Prognosis**

La carencia de cultura financiera, ocasionan un inadecuado manejo de las finanzas, ausencia de ahorro, mala distribución del presupuesto, inversiones erradas y decisiones financieras equivocadas. También hay que tener en cuenta que, para un buen uso de las tarjetas de crédito, las personas deben tener muy claro, como usarlas, en qué momento y sobre todo tener una cultura de ahorro lo que permitirá aprovechar mejor las oportunidades, conseguir sus objetivos trazados, tomar buenas decisiones, logrando así mayor salud financiera.

Es por ello que es necesario saber que, para tomar decisiones oportunas, se debe tener claro cómo manejar las finanzas adecuadamente y de manera eficiente, permitiendo así lograr autonomía financiera y como resultado de ello, tener una mejor calidad de vida, fomentando una planificación del presupuesto, ahorro e inversiones a futuro.

### **1.5.1 Formulación del Problema**

¿Qué relación tiene el nivel de cultura financiera con el uso de las tarjetas de crédito en las familias del Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi?

## 1.6 Descripción resumida del proyecto

La presente investigación tiene como objetivo analizar el nivel de cultura financiera y su relación con el uso de las tarjetas de crédito en las familias del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi.

**Capítulo I**, El problema, se contextualiza en un estudio nivel macro tomando en consideración en el aspecto de América Latina en lo referente en la cultura financiera, a nivel meso se estableció en Ecuador y en el nivel micro un análisis del Cantón Latacunga provincia de Cotopaxi, así mismo las variables del objeto de estudio, el desarrollo del árbol de problemas que permite ver el análisis crítico de relación de causa y efecto, continuando con la prognosis y estudios relacionados que ayudaran a nuestro tema de investigación además, se realizó la justificación y objetivos que permitirán alcanzar las metas.

**Capítulo II**, Marco Teórico, se detalla los antecedentes investigativos, análisis de la fundamentación conceptual, epistémica y legal del proyecto, también una representación gráfica de las categorías de las variables dependiente e independiente y por último las variables de objeto de estudio y la hipótesis

**Capítulo III**, Metodología, se determinó que el enfoque de la presente investigación es cuantitativo, el tipo de estudio que vamos a realizar es descriptivo y explicativo, vamos acudir a técnicas específicas en la recolección de información, como las encuestas mismas que serán dirigidas a las familias de la ciudad Latacunga. En el tipo de investigación es documental y de campo porque vamos a recurrir técnicas para obtener la información necesaria que permita obtener datos de la realidad y estudiarlos tal y como se presentan en la ciudad de Latacunga.

**Capítulo IV**, Análisis e Interpretación de resultados, se establecen las respuestas de las encuestas realizadas que serán representadas con tablas y gráficos,

por lo tanto, se realizara un análisis e interpretación de los resultados encontrados en el trabajo de campo.

**Capítulo V**, Se detalla la propuesta a la investigación a partir de los resultados obtenidos.

**Capítulo VI**, Conclusiones y recomendaciones al tema investigado.

### **1.7 Justificación e importancia**

El propósito principal de la presente investigación es dar a conocer sobre la cultura financiera y su relación con el uso de las tarjetas de crédito, permitiendo tener una mejor calidad de vida en los habitantes del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, beneficiando a tomar mejores decisiones económicas en el manejo correcto de sus ingresos y gastos.

Cabe destacar que el ahorro es el pilar primordial de una buena cultura financiera ya que además de elegir decisiones efectivas de compra y administrar adecuadamente nuestras deudas, permite tomar conciencia del dinero para así lograr un consumo responsable de los gastos, por ende, si contamos con un plan de ahorro tendremos un soporte para cualquier situación que se pueda presentar sin la necesidad de adquirir un préstamo bancario que con el paso del tiempo haría la deuda más larga afectando a nuestra economía.

La mejor forma de contar con una buena cultura financiera es a través de la educación financiera, pues está se centra en habilidades, prácticas y conocimientos con los que se afronta en una mejor posición los retos básicos de índole financiera. Posteriormente, la inteligencia y educación financiera es indispensable para generar riqueza, mientras más se conoce de temas vinculados a las inversiones, tasas de

créditos, inflación, tarjetas de crédito y como ahorrar, tendremos mejores bases para decidir en qué invertir.

Así mismo en nuestro país la Súper Intendencia de Bancos, destacó la imperiosa necesidad de que se incluya en el pensum académico estudiantil a partir del año 2013, y como política de Estado como ocurre en otros países del mundo, la educación, cultura y enseñanza financiera para realizar varias campañas que ayuden a restaurar la confianza.

Por consiguiente, en la adquisición de las tarjetas de crédito se debe aprender a gestionar los ingresos y gastos personales evitando el sobreendeudamiento, e identificado cuales son los gastos necesarios e innecesarios por ello una buena cultura financiera ayudará a las familias laticungueñas tener una economía equilibrada sobre el control de su presupuesto y por lo tanto existirá un buen uso de las tarjetas de crédito.

## **1.8 Objetivos**

### **1.8.1 Objetivo General**

Determinar la relación entre el nivel de Cultura Financiera con el uso de las tarjetas de crédito en las familias del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi.

### **1.8.2 Objetivos Específicos**

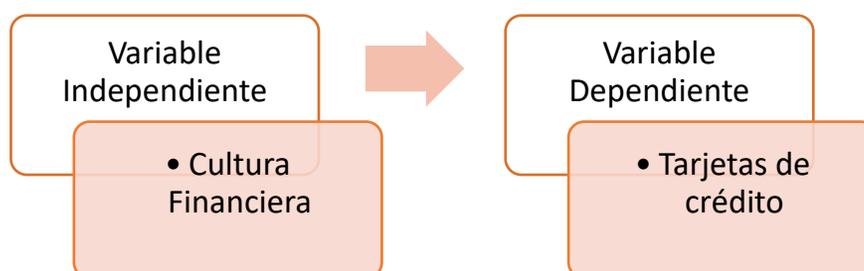
- Desarrollar el marco teórico respecto a las variables de estudio, mediante una investigación bibliográfica para determinar aspectos relevantes que concierne al tema de investigación.
- Establecer la metodología de investigación que permita determinar la relación de la cultura financiera con el uso de las tarjetas de crédito en las familias del cantón Latacunga.

- Analizar los resultados obtenidos del instrumento de investigación aplicado a las familias del cantón Latacunga y plantear las conclusiones sobre la cultura financiera y su relación con el uso de las tarjetas de crédito.
- Elaborar una guía práctica enfocada a la planificación financiera personal con el fin de incentivar la cultura financiera para el buen uso de las tarjetas de crédito en las familias del Cantón Latacunga.

### 1.9 Variables de investigación

#### Figura 2.

*Variables de Investigación*



*Nota.* La figura muestra las dos variables objeto de estudio.

### 1.10 Hipótesis

**Hipótesis alternativa ( $H_1$ ):** Sí existe relación entre el nivel de Cultura Financiera y el uso de las tarjetas de crédito en las familias del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):** No existe relación entre el nivel de Cultura Financiera y el uso de las tarjetas de crédito en las familias del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi

## Capítulo II

### 2. Marco teórico

#### 2.1. Base teórica

##### 2.1.1. Base Epistémica (Antecedentes Investigativos)

“Es imprescindible que las personas adquieran conciencia sobre su futuro económico sin esperar que éste dependa de sus gobiernos, sus empleadores o sus familias”. Kiyosaki (2008)

Por ende, es necesario que las personas realicen un cambio radical en sus finanzas siendo conscientes de la situación económica por la que están atravesando, estableciendo una cultura de ahorro y así poder evitar el sobreendeudamiento.

##### 2.1.1.1. Origen de la Teoría de las 3 alcancías según Robert Kiyosaki

###### ✓ La alcancía del ahorro

Ahorrar una fortuna parece imposible, pero ahorrar un poco todos los días o meses, eso es lo que realmente marca la diferencia y es accesible para todos Kiyosaki (2008)

###### ✓ La alcancía de la inversión

La única forma de poder hacer crecer el dinero es invertir. Las tres principales formas de inversión son las siguientes:

**Inversiones bursátiles:** el mercado es inestable y este tipo de inversiones tienen un gran riesgo, con lo cual solo son aconsejables si primero se han cubierto los mínimos de seguridad y estabilidad personal y familiar.

**Invertir en un negocio:** son una buena opción para el largo plazo, siempre y cuando sean compatibles con una mínima seguridad a corto plazo.

**Inversiones inmobiliarias:** es una forma segura de lograr ingresos recurrentes y pasivos con una fluctuación de mercado mucho menor que en la Bolsa, pues si bien es cierto que el valor de los inmuebles no es siempre igual, los cambios entran dentro de unas escalas previsibles que permiten una mayor seguridad y tranquilidad.

✓ **La alcancía de la solidaridad**

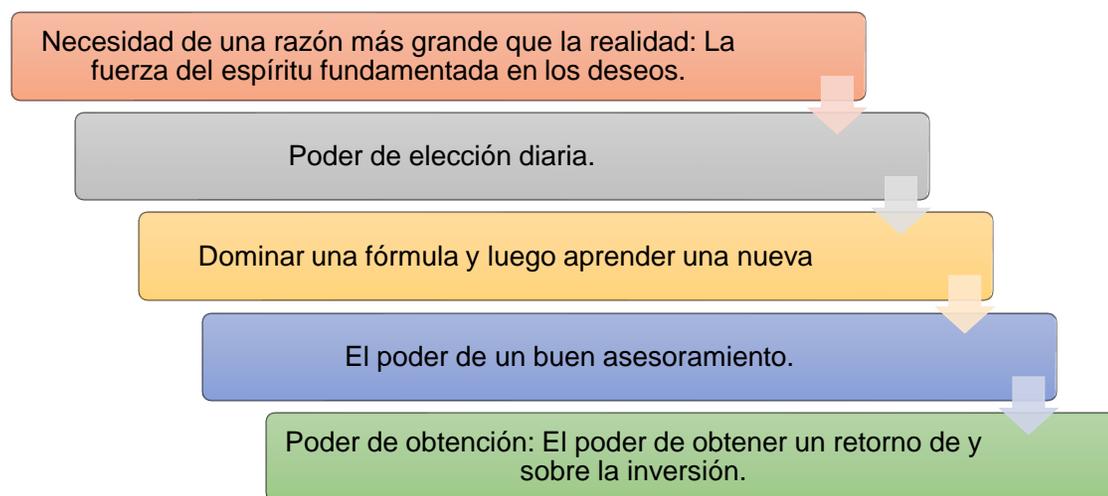
En esta alcancía se alojará lo que se debe que aportar a la sociedad o aquella persona que realmente lo necesita.

**2.1.1.2. Principios de independencia financiera Robert Kiyosaki**

Para empezar a construir una independencia financiera se debe seguir los pasos necesarios para empezar a despertar y desarrollar el genio financiero que todas las personas tienen en su interior y las cuales son los únicos que pueden controlar ese poder tan personal. Estos pasos son dados por Kiyosaki (2008) en su libro “Padre Rico Padre Pobre.”

**Figura 3.**

*Principios de independencia financiera*



*Nota.* Tomado de Robert Kiyosaki (2008)

Además, Kiyosaki (2008), alude que a partir de 1971 las reglas del dinero cambiaron y ahora existe un nuevo capitalismo, donde ahorrar dinero, saldar deudas y diversificarse, ya no es parte de la regla, por lo que es imprescindible promover la capacitación para mejorar el patrón financiero y la comprensión de las reglas del dinero y las finanzas.

### **2.1.1.3. Problemática de la falta de capacitación referente al manejo del dinero de Robert Kiyosaki**

#### **Figura 4.**

##### *Problemas económicos*

<b>PROBLEMAS ECONÓMICOS</b>	No tienen suficiente dinero
	Utilizan el crédito para suplir carencias económicas
	Enfrentan el permanente aumento en el costo de vida
	Obtienen malos consejos sobre manejo del dinero y de las propiedades

*Nota.* La figura detalla los problemas económicos por la falta de capacitación información tomado de Robert Kiyosaki (2008)

Estos problemas referidos por Kiyosaki son algunos inconvenientes que se expanden a nivel internacional como es en América Latina y el Caribe a nivel nacional regional y local por el inadecuado manejo del dinero.

#### **¿Cómo la teoría se ajusta al tema de investigación?**

Para el desarrollo del tema de investigación se apoyará en la teoría de Robert Kiyosaki, pues el estudio se enfoca en la cultura financiera y en uso de las tarjetas de crédito en las familias latacungueñas provincia de Cotopaxi en donde menciona la teoría de las tres alcancías siendo el ahorro, la inversión y la solidaridad son conceptos fundamentales para nuestro análisis.

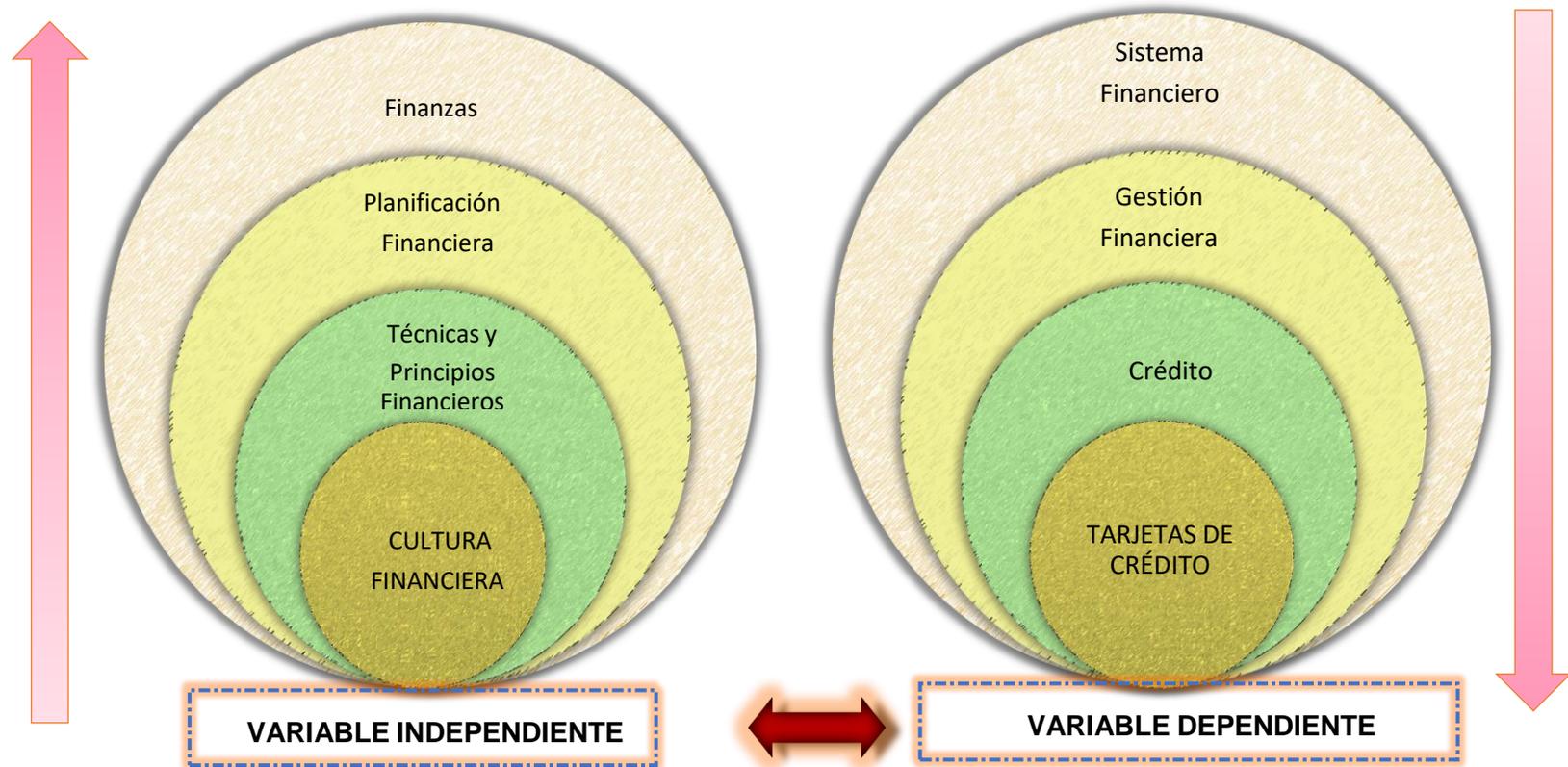
La habilidad para convertir el dinero o el trabajo en activos que generan flujo de dinero, es aquella parte de la inteligencia global que utilizamos para resolver problemas financieros, mejorar los estilos y calidad de vida, permitiendo a la vez controlar hábitos de consumo, resolver de manera activa los problemas económicos, aplicando reglas del dinero, para alcanzar la libertad financiera.

## 2.2. Base Conceptual

### 2.2.1. Categorías fundamentales

Figura 5.

*Categorización de variable*



*Nota.* Esta figura muestra las categorías de las variables tanto independiente como dependiente: cultura financiera y uso de tarjetas de crédito.

### **2.2.1.1. Finanzas**

El autor (Salgado, 2015) toma referencia el concepto de finanzas, donde hace mención a los autores Bodie y Merton (2003), mismos argumenta que “las finanzas son una rama de la economía y la administración que estudia el intercambio de distintos bienes de capital entre individuos, empresas o estados y con la incertidumbre y el riesgo que estas actividades conllevan” (p. 3)

Las finanzas en la actualidad juegan un papel muy importante dentro de las actividades económicas que desarrollan las empresas, permitiendo controlar y administrar eficientemente los ingresos, gastos y capital, lo cual llevaría a obtener rentabilidad a futuro.

### **2.2.1.2. Finanzas Personales**

Ayuque (2019), indica que “las finanzas personales son la gestión financiera que requiere un individuo o unidad familiar para presupuestar, ahorrar y gastar sus recursos monetarios a través del tiempo, teniendo en cuenta los riesgos financieros y los acontecimientos futuros de su vida”. (p. 30)

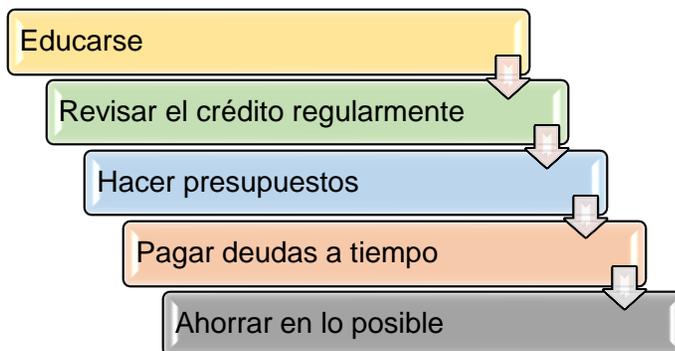
Las finanzas personales ayudan a administrar adecuadamente el dinero, mediante la utilización de un presupuesto personal que sea destinado al ahorro, inversiones y a sus gastos personales, evitando de esta manera incurrir en riesgos financieros.

### **2.2.1.3. Pasos para llevar eficientemente las finanzas personales**

El autor Salgado (2015), toma referencia algunos pasos importantes para llevar correctamente las finanzas personales a nivel familiar, donde hace mención al autor Borghino (2012), argumentando que existen algunos pasos importantes, estos son:

**Figura 6.**

*Pasos para llevar eficientemente las finanzas personales*



*Nota.* Adaptado de Finanzas Personales y su efecto en el desarrollo socio-económico de socios y socias de la Cooperativa COVISCOF (p. 5) por Salgado (2015)

Una persona que sepa administrar sus ingresos y gastos periódicamente de una manera eficaz, le permitirá tener estabilidad económica en situaciones difíciles siempre y cuando tome decisiones oportunas y acertadas.

### **2.2.2. Planificación financiera**

Según Ramos y Tapia (2017), mencionan en su tesis titulada “Análisis de la planificación financiera y su influencia en la rentabilidad de la empresa UNITEL S.A del periodo 2015-2016” que:

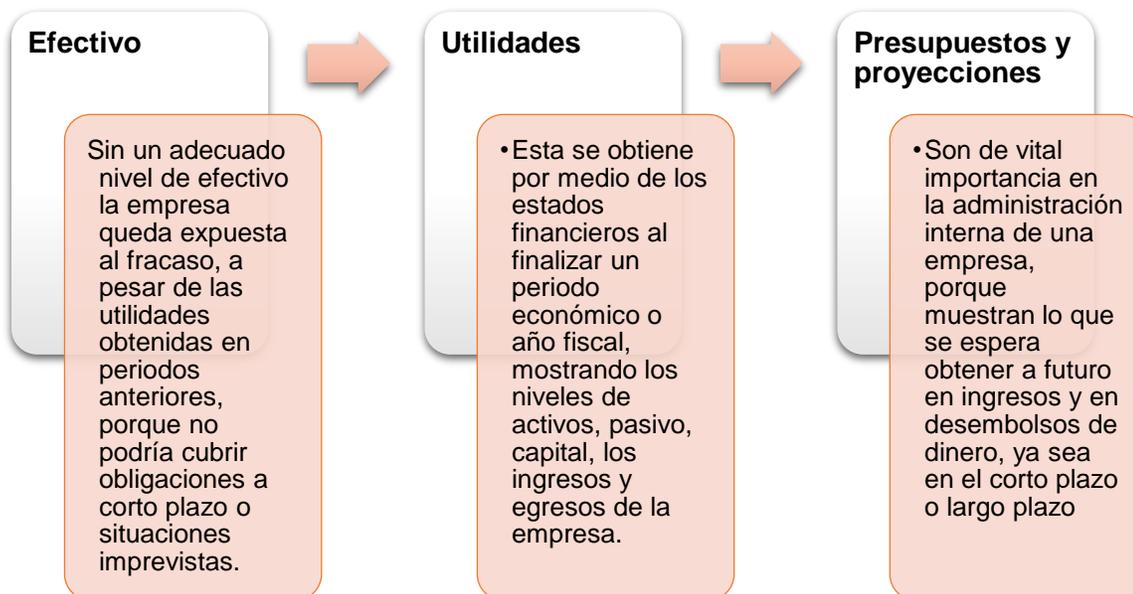
La planificación financiera es un proceso organizado sobre operaciones y actividades de una empresa que se desean controlar en un futuro, teniendo en consideración cuanto se requiere crecer económica o rentablemente mediante diversas alternativas de financiamiento y de inversión, siendo de gran importancia para el funcionamiento y la estabilidad de la entidad. (p. 11)

Para que una entidad logre obtener estabilidad financiera en un periodo económico es necesario realizar una planificación de sus operaciones y actividades a realizarse un determinado tiempo, permitiendo así crecer económicamente.

También las autoras Ramos y Tapia (2017), toman referencias los puntos clave de la planificación financiera, donde hace mención al autor Alfonso (2015), el cual menciona lo siguiente:

**Figura 7.**

*Puntos claves en el proceso de planificación financiera*



*Nota.* Adaptado de Análisis de la planificación financiera y su influencia en la rentabilidad de la empresa UNITEL S.A del periodo 2015-2016. (p. 28) por Ramos y Tapia (2017)

El efectivo, utilidades, presupuesto y proyecciones son puntos necesarios que se deben considerar para llevar un buen proceso de planificación financiera dentro de una empresa, familia o también a nivel personal, pues hacerlo permitirá obtener rentabilidad y cubrir sus obligaciones pendientes.

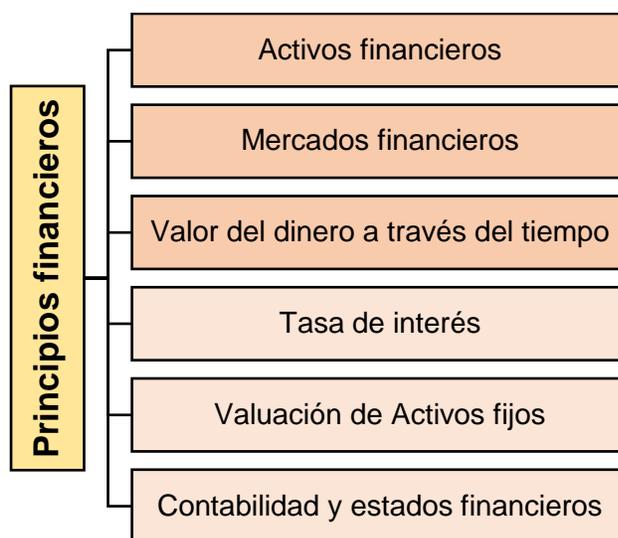
### **2.2.3. Principios Financieros**

Afirma Padilla (2014) en libro “Introducción a las finanzas” considera que los principios financieros se establecen:

Tanto en el campo de las finanzas públicas como en el de las finanzas corporativas y personales, es necesario conocer los principios financieros básicos que nos ayuden a tomar buenas decisiones. Estos principios se refieren a los conceptos elementales para comprender cómo se generan las ganancias y los costos en las operaciones financieras. (p. 5)

**Figura 8.**

*Principios financieros*



*Nota.* Adaptado de Introducción a las finanzas. (p. 5) por Padilla (2014)

El tener conocimiento sobre los principios financieros es de vital importancia, pues tenerlos en cuenta permitirá tomar buenas decisiones para obtener las ganancias esperadas.

Al referirnos a la cultura financiera, se debe examinar varios conceptos por separado; hay que distinguir que es la cultura financiera de la educación financiera, pues para que se dé una cultura primero debería darse una educación.

#### **2.2.4. Educación financiera**

Según (Denegri, 2013), menciona que la educación financiera es:

El conjunto de conocimientos económicos y financieros, destrezas y actitudes que proporcionan a las personas las herramientas para entender el mundo económico, interpretar los eventos que pueden afectarlos directa o indirectamente y formarse juicios acertados e informados que les permitan tomar decisiones efectivas y desarrollar hábitos de consumo, uso del dinero y manejo eficiente del uso del crédito tanto cotidianamente como en una proyección hacia el futuro. (p. 14)

Para tomar decisiones referentes al uso del dinero es necesario que las personas tengan conocimientos sobre finanzas, con el propósito de entender el mundo económico, para manejar adecuadamente sus ingresos y gastos.

#### **2.2.5. Cultura financiera**

Núñez (2018), en su tesis titulada “Incidencia de la cultura financiera en la toma de decisiones de los estudiantes de ingeniería económica de la UNA-PUNO, 2016 II”, define a la cultura financiera como:

El conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que permite a la población gestionar sus finanzas personales. Un buen nivel de cultura financiera facilita el acceso a mayor y mejor información sobre productos financieros y permite un mejor control del presupuesto personal y familiar. (p. 22)

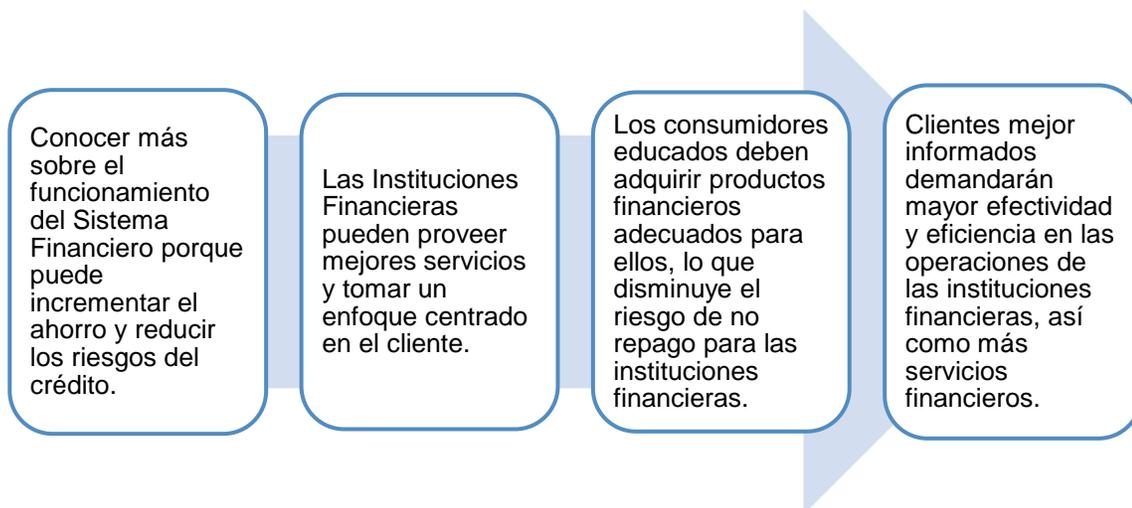
Si las personas tienen conocimientos claros sobre cultura financiera les permitirá administrar y controlar de forma correcta sus finanzas personales, por ende, tener mayor información sobre productos financieros e invertir en algún negocio que le genere rentabilidad a futuro.

### 2.2.5.1. Importancia de la cultura financiera

Peralta (2014) menciona que la cultura financiera es importante por las siguientes razones:

#### Figura 9.

##### *Importancia de la cultura financiera*



*Nota.* Adaptado de Incidencia de la cultura financiera en la situación económica de los trabajadores en relación de dependencia de la compañía azucarera Valdez S.A (p. 34) por Peralta (2014)

La cultura financiera es importante porque beneficia a los individuos al posibilitarles entender mejor las opciones financieras que tienen a su alcance, la importancia del ahorro y al manejo responsable del crédito, así como también no sobre endeudarse.

### 2.2.5.2. Beneficios de la cultura financiera

Según Gómez (2015) indica que

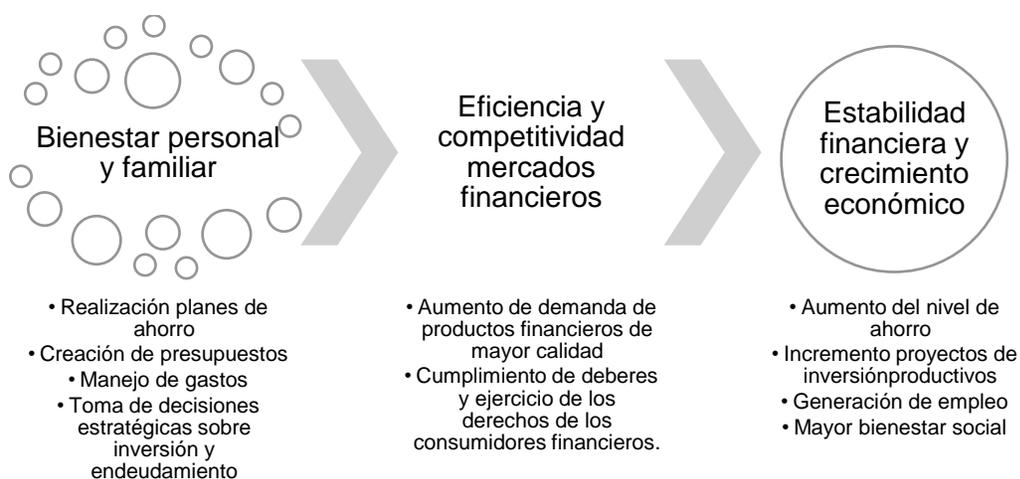
La cultura financiera beneficia a los individuos en todas las etapas de su vida: a los niños, haciéndoles comprender el valor del dinero y del ahorro; a los jóvenes,

preparándolos para el ejercicio de una ciudadanía responsable; a los estudiantes a saber elegir como obtener financiamientos a corto plazo y a costos competitivos para sufragar sus gastos durante sus estudios o los gastos que tendrán al final de curso en su graduación; a los adultos, ayudándoles a decisiones económicas cruciales como la compra de una vivienda o la preparación de la jubilación. Asimismo, contribuye a que las familias puedan ajustar sus decisiones de ahorro e inversión a su perfil de riesgo y a sus necesidades, lo que favorece la confianza y la estabilidad del sistema financiero. Igualmente, potencia el desarrollo de nuevos productos y servicios de calidad, la competencia y la innovación financiera. (p. 30)

Es muy importante tener en cuenta que a todas las personas les beneficia tener conocimientos de cultura financiera, ayudándoles a comprender el valor del dinero y la importancia de poseer una cultura de ahorro con el fin tener estabilidad financiera y disminuir el riesgo de perder el dinero en malas inversiones.

### Figura 10.

#### *Beneficios de la cultura financiera*



*Nota.* Tomado de Propuesta para Incrementar la Cultura Financiera en Estudiantes Universitarios en la Ciudad de San Luis Potosí (p. 23) por Gómez (2015)

El plan de Educación Financiera para el Ecuador tiene como objetivo proteger al usuario dándole a conocer sus derechos y obligaciones, proporcionando información de herramientas financieras que permitan tomar mejores decisiones al momento de manejar su dinero de forma segura y responsable, porque a mayor inclusión financiera requiere mayor educación financiera. Aguilar y Ortiz (2013)

**Tabla 5.**

*Principales instituciones que están desarrollando programas de cultura financiera en Ecuador.*

<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>PROYECTO</b>	<b>OBJETIVO</b>
Superintendencia de Bancos y Seguros	Cultura Financiera	Educar a los ecuatorianos sobre sus derechos y obligaciones y proporcionar información de herramientas financieras que permitan la toma de mejoras decisiones al momento de manejar su dinero.
BIESS	Cultura Financiera	Que los clientes tengan la oportunidad de recibir información precisa, detallada y oportuna sobre sus transacciones financieras y sobre la oferta de los productos financieros en general.
PROCREDIT	Cultura Financiera	Finanzas personales y empresariales, así como la seguridad en el uso de instrumentos financieros.
Banco Solidario y Unibanco	“Cuida tu futuro, uso bien tu dinero”	Programa enfocado en manejo de riesgos, presupuesto diarios, consejos de ahorro, crédito, microempresarios.

<b>INSTITUCIÓN</b>	<b>PROYECTO</b>	<b>OBJETIVO</b>
Asociación de Bancos	Saber es poder	Fomentar la Bancarización e incentivar el acercamiento de las personas al sistema financiero regulado
Fundación CRISFE (Banco de Pichincha)	Fútbol financiero	Es un juego deportivo como enseñanza de temas de preparación de presupuesto, ahorro del dinero o uso del crédito de manera responsable
Universidad Técnica Particular de Loja	Educación y Cultura Financiera	Fomentar la cultura del ahorro en los estudiantes universitarios

*Nota.* Tomado de Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas (p.36) Aguilar y Ortiz (2013)

Debido a la falta de cultura financiera en la sociedad muchas instituciones han optado por desarrollar programas de educación y cultura financiera con el fin de que las personas puedan controlar de mejor manera su dinero.

#### **Tabla 6.**

Medios de comunicación para programa de educación y cultura financiera.

<b>PUBLICIDAD INTERNA</b>	<b>PUBLICIDAD DIRECTA</b>	<b>ELECTRÓNICOS</b>
✓ Elaboración de afiches y volantes.	✓ Elaborar, imprimir y distribuir folletos de información para el taller de capacitación.	La información que se generará del programa puede ser publicado como en avisos, boletines, por las redes sociales como fuente principal de uso por

PUBLICIDAD INTERNA	PUBLICIDAD DIRECTA	ELECTRÓNICOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Anunciar publicaciones de eventos en redes sociales</li> <li>✓ Elaboración y distribuir modelos de calendarios</li> <li>✓ Enviar emails a participantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Elaborar y distribuir folletos, trípticos con temas acerca del ahorro, la planificación, el presupuesto, el crédito, las claves de formar un patrimonio.</li> <li>✓ Calendarios como una forma interactiva de enviar mensajes sobre el ahorro, la planificación, el presupuesto en la vida de los jóvenes.</li> </ul>	<p>parte de los estudiantes entre ellos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Facebook</li> <li>✓ Twitter</li> <li>✓ Correos electrónicos</li> <li>✓ Boletines electrónicos</li> <li>✓ Chat</li> <li>✓ Videos</li> <li>✓ Juegos</li> </ul>

*Nota* Tomado de Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas. (p.67) Aguilar y Ortiz (2013).

Como se puede ver en la tabla 6, se presentan algunos medios de comunicación para impartir programas de educación y cultura financiera, permitiendo a las personas informarse en temas financieros.

### 2.2.6. Ingreso

Según Aibar (2012), menciona que los ingresos

Se refiere a todas las entradas de dinero que tienen lugar en la unidad familiar o personal, en un horizonte de tiempo determinado, que abarca el presupuesto.

Estos ingresos pueden originarse en sueldos, negocios, pensiones, subsidios,

giros de terceros. En el caso del presupuesto anual, se tendrán en cuenta primas, rendimientos financieros, dividendos de acciones y devolución de impuestos. (p. 9)

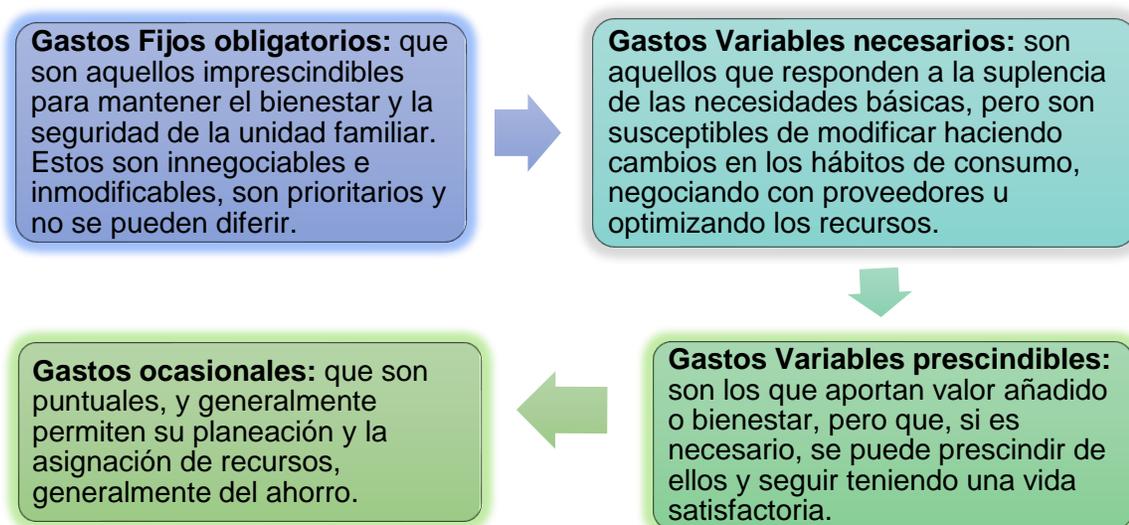
Los ingresos son las ganancias que posee una persona ya sea por distintas actividades que realice con la finalidad de cubrir sus necesidades y tener un presupuesto para cualquier inversión que desee hacer.

### 2.2.7. Gasto

En este apartado González (2018) nos dice que “Los gastos son aquellas salidas de dinero para satisfacer las necesidades básicas de bienes y servicios tales como alimentación, servicios, transportes, vivienda etc” (p. 9)

#### Figura 11.

*Clasificación de los gastos*



*Nota.* Adaptado de Finanzas Personales planificación, control y gestión (pp.11-14) por Aibar (2012).

Existen varios tipos de gastos que las personas pueden tener es por ello que se debe identificar correctamente que gastos son necesarios e innecesarios.

#### **2.2.8. Ahorro**

El ahorro es la porción del ingreso que se guarda de manera voluntaria para el futuro. Este puede estar ligado a una meta específica cuando usted guarda dinero para cumplir un objetivo, se puede destinar para imprevistos o puede por sí solo convertirse en un hábito financiero pensado en el largo plazo. ASOBANCARIA (2019)

Se puede definir al ahorro como una parte del ingreso que se destina para cualquier inconveniente que se pueda presentar y así conseguir un buen hábito financiero.

#### **2.2.9. Inclusión financiera en el Ecuador**

Benitez y Puma (2019), mencionan que “la inclusión financiera en el Ecuador se desarrolla históricamente con la acción de diversas instituciones públicas, privadas y organizaciones que buscaron la bancarización y al acceso a servicios financieros de diferentes segmentos de la población” (p. 22).

Se considera como inclusión social a dicha oportunidad que dan a la población a tener acceso a diferentes servicios que puede ofrecer cualquier institución financiera y así cubrir cualquier necesidad que tenga.

#### **2.2.10. Instituciones financieras**

Albinati (2019) menciona que al hablar de instituciones financieras se desarrolla un concepto muy amplio pues destaca tanto la banca formal (Bancos Privados, Cooperativas de Ahorro y Crédito) como informal (Cajas Solidarias, Bancos Comunes), es así que de una u otra manera este tipo de entes o instituciones facilitan

fuentes de financiamiento para el cumplimiento de metas empresariales o emprendimientos personales. (p. 53)

Por tanto, las instituciones financieras son aquellos entes que están dispuestos a ofrecer cualquier tipo de financiamiento a las personas para así cubrir varios emprendimientos y facilitar su manejo.

#### **2.2.11. Gestión Financiera**

Afirma Múnera (2016) en su tesis titulada “Gestión Financiera Administración de Empresas Facultad de Ciencias Empresariales” nos menciona que:

Tradicionalmente se ha pensado que el logro más importante de la gestión financiera de las empresas consiste en la obtención del máximo beneficio para los dueños de la organización, así pues, la utilidad como meta se torna en elemento esencial para direccionar las estrategias de tipo financiero que conlleven en el corto plazo a la generación de ganancias que satisfagan las expectativas de los socios de la empresa. (p.7)

De ahí que, la gestión financiera se basa principalmente en cómo se debe utilizar los recursos de una empresa para poder tener una ganancia, trabajando de una manera eficiente y eficaz para alcanzar al objetivo que se han planteado.

#### **2.2.12. Tarjetas de crédito**

En el portal web de la Superintendencia de Bancos y Seguros (s.f.) se menciona que:

Se entenderá como "tarjeta de crédito" el documento emitido por una institución financiera o de servicios financieros autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que le permita a su titular o usuario, disponiendo de una línea de crédito concedida por el emisor, adquirir bienes o servicios en

establecimientos que, mediante un contrato, se afilian a un sistema, comprometiéndose por ello a realizar tales ventas o servicios. (p. 36)

La tarjeta de crédito permite a las personas puedan realizar ciertos tipos de transacciones y puedan cancelarlos en cómodas cuotas de acuerdo al tiempo establecido.

#### **2.2.12.1. Tipos de tarjetas de crédito en Ecuador**

Las tarjetas de crédito como mencionan los autores Castillo y Montalvo (2012) pueden clasificarse de distintas maneras, todo depende del ángulo que se enfoque la clasificación, en este caso se toman en consideración los siguientes aspectos.

Figura 12.

Tipos de tarjetas de crédito



*Nota.* Adaptado de Plan estratégico tendiente a mejorar los niveles de comercialización y cobertura del mercado de tarjetas de crédito por parte del Banco del Austro en distrito Metropolitano de Quito (pp.19-20) por Castillo y Montalvo

### 2.2.12.2. Tarjetas de crédito diferentes:

De acuerdo a Acaro (2010), menciona que existen

- a) **Tarjetas clásicas:** Son las tarjetas de crédito más comunes (visa classic, mastercard, american express, etc.). El límite máximo de crédito oscila entre 1000 y 5000 dólares, dependiendo en la entidad financiera que se trate y de acuerdo al cliente y entidad.
- b) **Tarjetas oro y platino:** (visa oro, american express oro, etc.). Se distinguen físicamente de las anteriores por su característico color dorado o platino. Pertenecen al segmento alto de la gama y, solo se conceden a los mejores clientes de la entidad. El límite máximo de utilización en establecimientos oscila entre los 5.000 y 100.000 dólares al mes.
- c) **Tarjetas especiales:** Son tarjetas que ofrecen servicios especiales además de los que ya ofrecen las tarjetas clásicas. Existen cientos de ellas: Gas Club (ofrece el servicio en gasolineras, autoservicios, lavautos, etc. (p. 26)

### 2.2.12.3. Elementos que componen una tarjeta de crédito

De acuerdo a Acaro (2010) las tarjetas de crédito se componen de los siguientes elementos.

**Figura 13.***Elementos de la tarjeta de crédito*

*Nota.* Adaptado de Análisis del uso de la tarjeta de crédito como medio de pago en la Ciudad de Zamora del año 2009. (p.19) por Acaro (2010)

#### 2.2.12.4. Liquidación y pago aplazado

Acaro (2010) menciona que con una tarjeta de crédito podemos optar por distintas modalidades de pago:

- Pago a final de mes:** Las compras y los pagos son cargada a la cuenta asociada a la tarjeta en una fecha determinada, normalmente a primeros

días del mes siguiente a la realización de la operación. Con esta modalidad no se pagan intereses. (crédito corriente)

- b) **Pago aplazado:** Permite definir los pagos escogiendo una forma flexible de cuanto quiere pagar cada mes. Este pago puede ser diferido ya sea con o sin intereses dependiendo de los planes de pago que acepta el establecimiento comercial. (crédito diferido) (pp. 23-24)

Para cancelar las tarjetas de crédito existen dos modalidades de pago la primera pago al finalizar el mes en donde no se cancela interés y la segunda por pago aplazado y se genera el interés correspondiente.

#### **2.2.12.5. Beneficios, ventajas y desventajas de tarjeta de crédito**

##### ***Beneficios.***

Según Acaro (2010), menciona que

Una tarjeta de crédito le facilita al tarjetahabiente comprar algo ahora y pagar luego. Es mucho más seguro usar una tarjeta de crédito que andar con dinero o efectivo. Si la persona titular pierde su tarjeta de crédito, puede pedirle a la compañía que la emitió para que se la cancele y de esta manera nadie más la pueda usar, pero si pierde dinero o efectivo, no lo podrá recuperar. (p.26)

Podemos mencionar algunas ventajas y desventajas que nos indican los autores Layme y Perez (2016) menciona lo siguiente:

**Tabla 7.***Ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito*

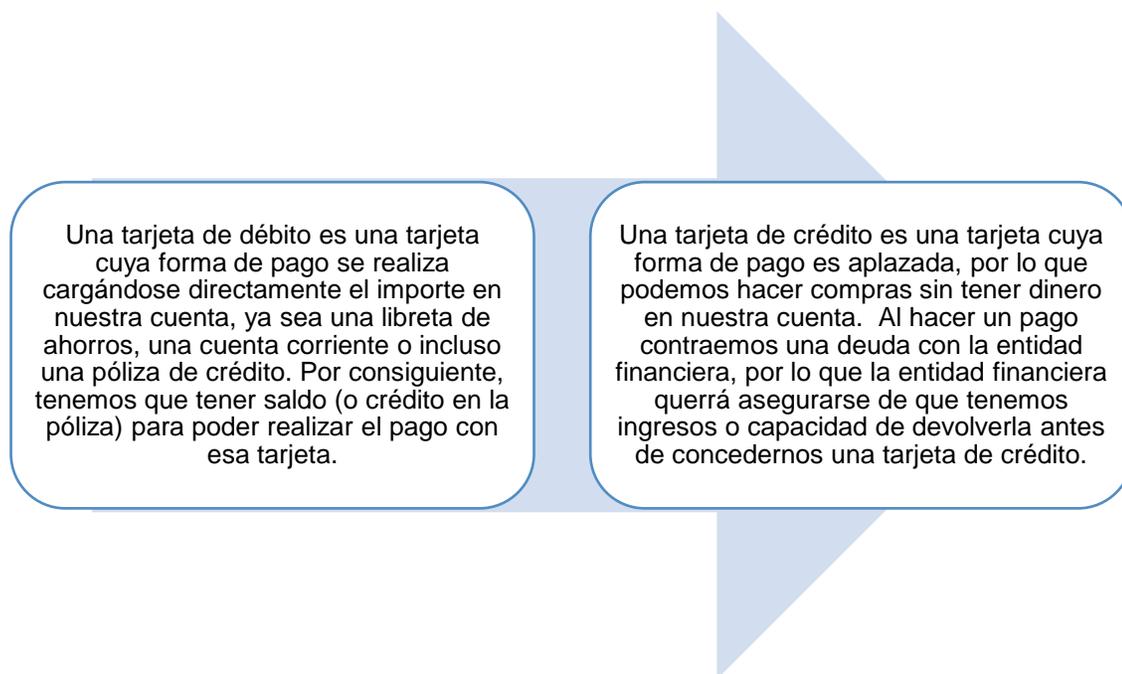
<b>Ventajas</b>	<b>Desventajas</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Agilidad y facilidad para efectuar transacciones comerciales.</li> <li>2. Se constituyen en sustitutos temporales del dinero</li> <li>3. Brinda un estatus social, pues brindan una diferenciación de bienes y un atractivo de poder</li> <li>4. Su buen manejo genera referencias crediticias.</li> <li>5. Se pueden efectuar compras locales y en el exterior, eliminando el riesgo de portar dinero en efectivo y disponer fondos de manera inmediata las 24 horas del día</li> <li>6. Permite al tarjetahabiente diferir la cancelación de la deuda total con pagos mensuales por períodos sucesivos de facturación.</li> <li>7. Solventa económicamente algunas emergencias, tales como hospitalizaciones, viajes inesperados, reparación urgente del automóvil, etc</li> <li>8. Permite el adherirse al débito automático de pago de servicios básicos tales como: teléfono, televisión por cable, telefonía celular y participar en sorteos.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hacer uso del financiamiento con pagos mínimos por los intereses que cobran y problemas generados por extravíos o robos.</li> <li>2. Son créditos a corto plazo que permiten pagar a un precio mayor algún producto debido a las altas tasas de interés. Además, se efectúan en algunos casos cobros de comisiones no previstas y altas por servicio; por ejemplo: membresías, retiros en efectivo, poca información sobre las mismas y peligro de gastar más de lo previsto</li> </ol>

*Nota.* Adaptado las ventajas y desventajas de las tarjetas de crédito (pp.48-49) por

Layme y Perez (2016)

### 2.2.12.6. Diferencia entre tarjeta de débito y tarjeta de crédito

Acaro (2010), en su tesis titulada “Análisis del uso de la tarjeta de crédito como medio de pago en la ciudad de Zamora del año 2009”, hace mención a la diferencia de las tarjetas de débito y crédito, e indica que:



*Nota.* Adaptado de diferencia entre tarjetas de débito y tarjetas de crédito. (p. 17). Por Acaro (2010)

La tarjeta de crédito tiene como finalidad realizar pagos en cuotas de cualquier compra que se realiza aun sin tener efectivo en ese momento, mientras que la tarjeta de débito debemos tener dinero para poder adquirir algún bien o servicio.

### 2.3. Base Legal

La presente investigación, se encuentra fundamentada y respaldada por las normas vigentes en la Constitución de la República del Ecuador, Superintendencia de Bancos y Seguros.

Según Constitución de la República del Ecuador (2008) en los artículos 26 y 27 menciona que:

**Art. 26.-** La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

**Art. 27.-** La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

De acuerdo a Constitución de la República del Ecuador (2008) en los artículos 308 y 311 afirma que:

**Art. 308.-** Las actividades financieras son un servicio de orden público, y podrán ejercerse, previa autorización del Estado, de acuerdo con la ley; tendrán la finalidad fundamental de preservar los depósitos y atender los requerimientos de financiamiento para la consecución de los objetivos de desarrollo del país. Las actividades financieras intermediarán de forma eficiente los recursos captados para fortalecer la inversión productiva nacional, y el consumo social y ambientalmente responsable.

**Art. 311.-** El sector financiero popular y solidario se compondrá de cooperativas de ahorro y crédito, entidades asociativas o solidarias, cajas y bancos comunales, cajas de ahorro. Las iniciativas de servicios del sector financiero popular y solidario, y de las micro pequeñas y medianas unidades productivas, recibirán un tratamiento diferenciado y preferencial del Estado, en la medida en que impulsen el desarrollo de la economía popular y solidaria.

De acuerdo a la Superintendencia De Bancos y Seguros (2010) existen artículos que se basan los usuarios con el propósito de un buen aprendizaje para lograr una correcta administración de sus bienes tanto en el ámbito personal como laboral, como se establece en el libro I denominado Normas de Control para las entidades de los sistemas financieros público y privado.

**ARTÍCULO 2.-** Se consagra la libertad e igualdad de acceso de los usuarios financieros, nacionales o extranjeros, a los productos y servicios financieros que ofrecen las instituciones controladas por la Superintendencia de Bancos y Seguros, de conformidad con la ley, la normativa expedida por la Junta Bancaria y las políticas de cada entidad, que deben estar acorde al marco jurídico vigente

Establece la Superintendencia De Bancos y Seguros (2010) en los artículos 8 y 9 del Código de derechos del Usuario Financiero

**ARTÍCULO 8.-** Acceder a través de las entidades de los sectores financieros público y privado y entidades afines, de acuerdo con la normativa vigente, a los distintos niveles de educación financiera que le permita al usuario comprender sus derechos y obligaciones en el ámbito financiero; el rol de la Superintendencia de Bancos, rol del sistema financiero, la base legal pertinente; el alcance y efectos de los productos y servicios de los sectores financieros

público y privado, que le permita tomar decisiones informadas, y defender sus derechos de tal manera que facilite su participación social activa y responsable.

**ARTÍCULO 9.-** Acceder y recibir directamente información clara, precisa, oportuna, razonable, adecuada, validada, veraz y completa, relacionada con los productos y servicios ofertados por las entidades de los sectores financieros público y privado, especialmente en los aspectos financiero, legal, jurídico, operativo, fiscal y comercial, entre otras, incluyendo sus riesgos asociados.

Menciona la Superintendencia De Bancos y Seguros (2010) en el Capítulo IV, de los programas de educación financiera por parte de las entidades controladas por la superintendencia de bancos y seguros, los siguientes artículos.

**ARTÍCULO 3.- DE LOS PRINCIPIOS.** - Los principios básicos para planes de educación financiera de calidad, tienen que:

**3.1** Promocionarse activamente, de forma correcta e imparcial, y estar disponibles en todas las etapas de la vida de los usuarios de manera continua;

**3.2** Orientarse cuidadosamente de manera que satisfagan las necesidades concretas de los ciudadanos, que sean fácilmente accesibles y se encuentren a disposición de los interesados en el momento oportuno;

**3.3** Usar medios de difusión y comunicación disponibles y apropiados, para la divulgación de mensajes educativos, con el fin de conseguir una mayor exposición y cobertura de los temas de enseñanza;

**3.4** Establecer diferentes programas para subgrupos específicos, sobre asuntos financieros y económicos, empezando a edad temprana, con el propósito de conocer aspectos importantes, como el ahorro, el crédito, los seguros y los sistemas de pensiones;

**3.5** Estar relacionados con las circunstancias individuales del público objetivo, a través de mecanismos de capacitación y programas de consejo financiero personalizado;

**3.6** Incluir instrumentos generales de sensibilización con respecto a la necesidad de mejorar la comprensión de los problemas y riesgos financieros;

**3.7** Ser equitativos, transparentes e imparciales y que estén siempre al servicio de los intereses de los usuarios;

**3.8** Distinguirse claramente de la asesoría comercial y de las actividades de promoción y mercadeo de los productos y servicios ofertados por la entidad;

**3.9** Promocionarse a nivel nacional entre los interesados, para lo cual deben coordinar sus actividades, debe procurar incrementarse la cooperación internacional entre los prestadores de educación financiera, con objeto de facilitar el intercambio de buenas prácticas;

**3.10** Ser tenida en cuenta en el marco regulador y administrativo, y considerada como una herramienta para promover el crecimiento económico, la confianza y la estabilidad, junto con la regulación de las instituciones controladas y la protección del consumidor;

**3.11** Establecer metodologías de evaluación del programa de educación financiera y verificación de los sesgos de información que pudieran presentarse; y, en caso de ser necesario, actualizarse.

La Superintendencia De Bancos y Seguros (2010), en el libro I de normas generales para la aplicación de la Ley General de Instituciones del Sistema Financiero.

## **TITULO I.- DE LA CONSTITUCIÓN**

### **SECCIÓN I.- DEFINICIONES**

**Artículo 1.-** Se entenderá como "tarjeta de crédito" el documento emitido por una institución financiera o de servicios financieros autorizada por la Superintendencia de Bancos y Seguros, que le permita a su titular o usuario, disponiendo de una línea de crédito concedida por el emisor adquirir bienes o servicios en establecimientos que, mediante un contrato, se afilian a un sistema, comprometiéndose por ello a realizar tales ventas o servicios

**Artículo 2.-** El emisor o administrador de tarjetas de crédito únicamente podrá ofrecer a sus tarjetahabientes para el pago de sus consumos, el uso de líneas de crédito rotativo o la modalidad de crédito diferido.

Para el caso de consumos realizados en divisas, el emisor o administrador ofrecerá una línea de crédito en divisas, que podrá ser cancelada en moneda extranjera o en sucres. Si el tarjetahabiente cubre su obligación en sucres, el valor del consumo deberá ser convertido a esta moneda a la cotización de venta del mercado libre de divisas correspondiente a la fecha que se recibe el débito del exterior, la misma que deberá ser notificada al tarjetahabiente en el estado de cuenta.

## 2.4. Operacionalización de Variables

### 2.4.1. Operacionalización Variable independiente: Nivel de Cultura financiera

**Tabla 8.**

*Operacionalización de la Variable Independiente*

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADOR	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Cultura Financiera</b></p> <p>Según Montes (2002) nos menciona que la cultura financiera comprende conocimientos, creencias, arte, moral, derecho, costumbres, una serie de capacidades y hábitos, que el hombre adquiere al vivir en una sociedad.</p>	<p><b>Cultura Financiera</b></p>	<p>Número de personas que adquieren cultura financiera</p>	<p>¿Qué nivel de conocimiento usted considera tener sobre Cultura Financiera?</p> <p>¿Considera Usted que el nivel de Cultura Financiera tiene relación con el uso indiscriminado (excesivo, impropio) de las tarjetas de crédito?</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario, cultura financiera</p>
		<p><b>Ahorro</b></p> <p>Número de familias que destinan una parte de su dinero al ahorro</p>	<p>¿Cree necesario destinar al ahorro una parte de sus ingresos?</p> <p>¿Destina un porcentaje de su ingreso al ahorro?</p>	

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADOR	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
	<b>Presupuesto</b>	Número de personas que realizan un presupuesto	¿Lleva un registro de su presupuesto personal para controlar su dinero y lo considera necesario?	<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario, cultura financiera

*Nota.* Esta tabla muestra la operacionalización de la variable independiente que se refiere al nivel de Cultura Financiera.

## 2.4.2. Operacionalización Variable dependiente: Uso de Tarjetas de crédito

**Tabla 9.**

*Operacionalización de la Variable Dependiente*

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADOR	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Tarjetas de Crédito</b></p> <p>La tarjeta de crédito es un instrumento de identificación que emite un banco o entidad financiera, el cual autoriza a la persona a utilizarla como medio de pago en los negocios adheridos al sistema mediante su firma y la exhibición de la tarjeta. Trinidad y Salvador (2019)</p>	<p><b>Endeudamiento con tarjetas de crédito</b></p>	<p><b>Nivel de endeudamiento</b></p>	<p>¿Dispone usted de una tarjeta de crédito?</p> <p>¿Qué tipo de compras cancela con su tarjeta de crédito? (Usted puede escoger más de 1 opción)</p> <p>¿Le resulta ventajoso para su economía cubrir gastos con su tarjeta de crédito?</p> <p>¿Cuántas tarjetas de crédito posee actualmente?</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario, cultura financiera</p>

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍA	INDICADOR	ÍTEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
	<b>Crédito</b>	Número de créditos realizados	¿Qué tipo de tarjeta de crédito utiliza? ¿Alcanza usted a cubrir las cuotas de las tarjetas de crédito hasta la fecha máxima de pago sin recargo?	<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario, cultura financiera

*Nota.* Esta tabla muestra la operacionalización de la variable dependiente, misma que se refiere al uso de tarjetas de crédito.

## Capítulo III

### 3. Metodología

#### 3.1. Enfoque de la investigación

##### 3.1.1. Enfoque Cuantitativo

Afirma Hernández (2017) “Enfoque cuantitativo Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.4)

Bajo este contexto, la presente investigación posee un enfoque cuantitativo, pues este método permite recolectar y analizar datos de las variables objeto de estudio, para posteriormente identificar los resultados obtenidos.

#### 3.2. Modalidad Básica de la Investigación

##### 3.2.1. Investigación Documental

La investigación documental según Muñoz (2015): “es aquella que emplea predominantemente fuentes de información escrita o recogida y guardada por cualquier otro medio” (p. 98).

Una clasificación documental es: libros; publicaciones periódicas: periódicos, revistas; impresos: folletos, carteles, volantes, trípticos, desplegados; documentos de archivo; películas y videos: programas de televisión y radio; grabaciones de audio y video; mapas; cartas; estadísticas; sistemas de información computarizada: redes, internet, correo electrónico; y todo tipo de objetos. (Baena, 2014, pág. 12)

Para la investigación principalmente se trabaja con información ya sea de artículos u otros documentos que ayuden a la elaboración del proyecto para así sustentar toda la información requerida.

### **3.2.2. Investigación de Campo**

Para Baena (2014): “Las técnicas específicas de la investigación de campo, tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. La observación y la interrogación son las principales técnicas que usaremos en la investigación” (p.12)

La investigación de campo ayuda a recopilar datos reales que serán aplicados a las familias del cantón Latacunga, para lo cual se utiliza la técnica de la encuesta para tener dicha información clara y concisa.

### **3.3. Tipo de Investigación**

#### **3.3.1. Investigación Descriptiva**

Rivera (2018) establece que la investigación descriptiva es

Mediante este tipo de investigación, que utiliza el método de análisis, se logra caracterizar un objeto de estudio o una situación concreta, señalar sus características y propiedades. Combinada con ciertos criterios de clasificación sirve para ordenar, agrupar o sistematizar los objetos involucrados en el trabajo indagatorio.

Mediante la cita expuesta, se puede establecer que la investigación descriptiva es aquella que consiste en caracterizar un fenómeno con la finalidad de conocer cómo es su comportamiento.

#### **3.3.2. Investigación Explicativa**

Según Hernández (2014) afirma que la investigación explicativa es

Estudios explicativos van más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones entre conceptos; es decir, están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos físicos o sociales. Como su nombre lo indica, su interés se centra en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o por qué se relacionan dos o más variables. (p. 95)

Este tipo de investigación ayuda a conocer las causas de los eventos físicos y sociales de cualquier fenómeno para establecer en qué condiciones se puede relacionar las variables de la investigación.

### **3.4. Diseño de la Investigación**

#### **3.4.1. No experimental**

Hernández, Fernández, y Baptista, (2014), indican que “Los diseños no experimentales corresponden a estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p. 269)

Se concluye que las variables de estudio no se pueden manipular y que, además se aplica encuestas para obtener información correcta y real para poder analizarlos de una manera adecuada.

### **3.5. Fuentes y técnicas de recopilación de información y análisis de datos**

Una vez definido las bases teóricas, conceptuales, legales y la metodología a utilizar en el presente trabajo de investigación, se procede a determinar las fuentes y técnicas que se emplearon para la recolección de información, mismas que sirven para llevar a cabo la resolución de la problemática planteada y para la comprobación de la hipótesis.

#### **3.5.1. Fuentes de Información**

Para Gonzáles y Maranto (2015), una fuente de información es todo aquello que nos proporciona datos para reconstruir hechos y las bases del conocimiento, considerado también como un instrumento para la búsqueda y el acceso de a la información.

- **Fuentes primarias:** Contienen información original es decir son de primera mano, son el resultado de ideas, conceptos, teorías y resultados de investigaciones. Las principales fuentes de información primaria son los libros, monografías, publicaciones periódicas, documentos oficiales o informe

técnicos de instituciones públicas o privadas, tesis, trabajos presentados en conferencias o seminarios, testimonios de expertos, artículos periodísticos, videos documentales, foros.

- **Fuentes secundarias:** Este tipo de fuentes son las que ya han procesado información de una fuente primaria, el proceso de esta información se pudo dar por una interpretación, un análisis, así como la extracción y reorganización de la información de la fuente primaria.

Las fuentes de información que más se utilizan en la investigación, son primarias (primera mano) y secundarias (segunda mano). Las fuentes primarias que forman parte de la información directa están relacionadas con la aplicación de encuestas, mismas que se realizaron a las familias del Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi y las fuentes secundarias se obtuvieron como principal fuente de consulta del Instituto Nacional de Estadístico y Censo (INEC).

### **3.5.2. Técnicas de recopilación de información**

#### **3.5.2.1. Encuesta**

Afirma López (2015) que

La encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos participamos tarde o temprano. (p. 5)

La técnica a utilizada en la presente investigación es la encuesta y el instrumento de investigación el cuestionario (Ver Anexo N°01), mismo que fue validado por los ingenieros Verónica Moreno, Yilena Montero y finalmente por Fernando Juca, (Ver Anexo N°02). Dicha encuesta fue aplicada a las familias del Cantón Latacunga, con la finalidad de recopilar información y levantar una base de datos sobre la variable de estudio.

### **3.6. Procesamiento de la información**

En la investigación se trabajará con el programa SPSS (del inglés Statistical Package for Social Sciences), que significa Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales, sobre el cual se puede determinar lo siguiente:

SPSS es un formato que ofrece IBM para un análisis completo. Es el acrónimo de Producto de Estadística y Solución de Servicio. Existen otros productos diferentes en la suite, cada uno de ellos ofrecen sus propias características únicas. La base del software estadístico SPSS incluye estadísticas descriptivas como la tabulación y frecuencias de cruce, estadísticas de dos variables, además pruebas T, ANOVA y de correlación. Con SPSS es posible realizar recopilación de datos, crear estadísticas, análisis de decisiones de gestión y mucho más. QuestionPro (2021)

De tal manera, los datos conseguidos en las encuestas realizadas a las familias del cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi, fueron procesados en el software SPSS mismo que facilitó la tabulación.

### **3.7. Población**

Para Salazar (2018) menciona que la población es “El colectivo que abarca a todos los elementos cuya característica o características queremos estudiar; dicho de otra manera, es el conjunto entero al que se desea describir o del que se necesita establecer conclusiones” (p.13).

La población objeto de estudio se ha obtenido del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del año 2010, teniendo como población 43.042 familias (Ver Anexo N°03) conformadas tanto del sector urbano como rural del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi.

### **3.8. Muestra**

Establece Salazar (2018) que la muestra “es un conjunto de elementos seleccionados de una población de acuerdo a un plan de acción previamente

establecido (muestreo), para obtener conclusiones que pueden ser extensivas hacia toda la población” (p.13)

Según QuestionPro (2021) indica que “el muestreo intencional es una técnica de muestreo en la cual la persona a cargo de realizar la investigación se basa en su propio juicio para elegir a los integrantes que formarán parte del estudio”.

Por lo tanto, la muestra está constituida por una parte representativa de la población, la misma que va ser investigada a profundidad con un enfoque direccionado al problema presentado inicialmente. Para seleccionar la muestra se utilizó el tipo de muestreo intencional, considerando a todas las familias tanto del sector urbano como del rural del cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi.

### 3.8.1. Cálculo de la muestra

Para el desarrollo de la presente investigación como se trata de una población finita se utilizará la siguiente formula:

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

Donde:

N = Total de la población

Z = 1,96 (seguridad del 95%)

p = probabilidad de éxito

q = probabilidad de fracaso

e = precisión o error máximo admisible

#### Aplicación de la fórmula

N = 43.042

Z = 1,96 (seguridad del 95%)

$$p = 0,5$$

$$q = 0,5$$

$$e = 5\% (0,05)$$

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

$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 43.042}{(0,05)^2 * (43.042 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 380,77 \approx \mathbf{381 \text{ familias}}$$

**Tabla 10.**

*Número de encuestas a aplicar en cada parroquia*

N°	Parroquias	Número de familias	Total a Encuestar
1	11 DE NOVIEMBRE	597	5
2	ALAUQUEZ	1418	14
3	BELISARIO QUEVEDO	1565	14
4	GUAYTACAMA	2026	18
5	JOSEGUANGO BAJO	663	6
6	LATACUNGA	25657	224
7	MULALÓ	1990	18
8	POALÓ	1378	12
9	SAN JUAN DE PASTOCALLE	2891	26
10	TANICUCHÍ	3156	28
11	TOACASO	1701	16
	<b>TOTAL</b>	<b>43042</b>	<b>381</b>

*Nota.* La presente tabla muestra la distribución del número de encuestas a aplicar en cada parroquia.

Conclusión: una vez aplicada la fórmula para el cálculo de la muestra se obtuvo como resultado 381 familias a los cuales se aplicaron la encuesta.

## Capítulo IV

### 4. Resultados de la investigación

En el presente capítulo se detallarán los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a las familias del Cantón Latacunga, tanto del sector urbano como del rural (Ver Anexo N°05), hay que destacar que se lo realizó de manera presencial cumpliendo con todos los protocolos de bioseguridad por temas de pandemia, salvaguardando la salud de los encuestados como el de las investigadoras

Las parroquias en las que se levantó la información fueron: 11 de Noviembre, Alaquez, Belisario Quevedo, Guaytacama, Joseguango Bajo, Mulaló, Poaló, San Juan de Pastocalle, Tanicuchi, Toacaso y Latacunga (Sector Urbano), en donde se solicitó la ayuda de un integrante de cada familia mayor de 18 años.

El periodo de aplicación duró dos semanas, la muestra se distribuyó de acuerdo a los hogares de cada parroquia según la Tabla N°10 se debe mencionar que la mayoría de los hogares colaboraron sin ningún inconveniente, pero en algunos casos no se tuvo aceptación por las diferentes ocupaciones de las familias.

#### 4.1. Resultados del cuestionario como instrumento de investigación aplicado a las familias del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi.

##### Edad

**Tabla 11.**

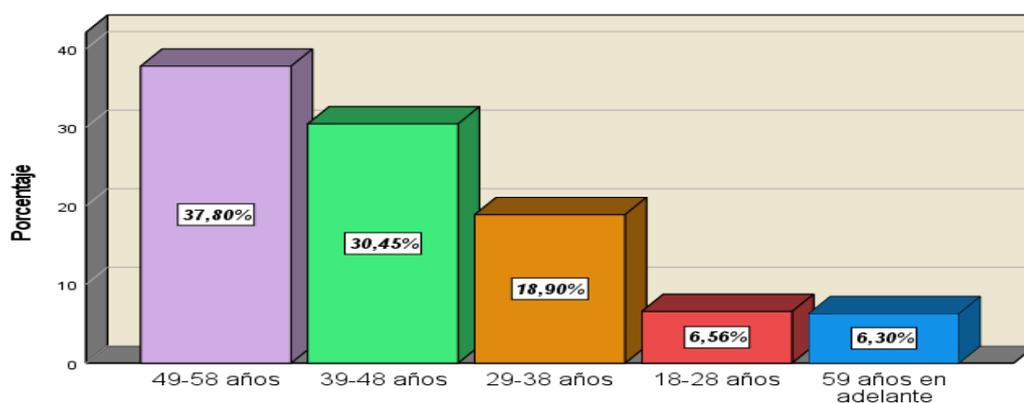
*Frecuencias consecuentes a la edad*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
49-58 años	144	37,8	37,8
39-48 años	116	30,4	68,2
29-38 años	72	18,9	87,1
18-28 años	25	6,6	93,7
59 años en adelante	24	6,3	100,0
Total	381	100,0	

*Nota:* Esta tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas sobre las edades de las personas encuestadas del Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi.

**Figura 14.**

*Gráfico acorde a las edades*



*Nota:* El gráfico representa un resumen visual de la tabla de frecuencias consecuentes a la edad de las personas encuestadas del Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi

## Análisis

Como se observa en la figura 14, el mayor porcentaje se concentra en 37,80% del 100% es decir, 144 personas del Cantón Latacunga de quienes colaboraron con la encuesta, están en una edad promedio de 49 a 58 años, el 30,45% en una edad de 39 a 48 años, el 18,90% en una edad de 29 a 38 años, el 6,56% en una edad de 18 a 28 años y finalmente un 6,30% en una edad promedio de 59 años en adelante.

## Género

**Tabla 12.**

*Frecuencias consecuentes al género*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Hombre	257	67,5	67,5
Mujer	124	32,5	100,0
Total	381	100,0	

*Nota:* Esta tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas sobre el género de las personas encuestadas del Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi.

**Figura 15.**

*Gráfico acorde al género*



*Nota:* El gráfico representa un resumen visual de la tabla de frecuencias consecuentes al género de las personas encuestadas del Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi.

## Análisis

Del 100% de las personas encuestadas el 67,45% son de género masculino, mientras que el 32,55% correspondiente a 124 personas de género femenino.

### Estado civil

**Tabla 13.**

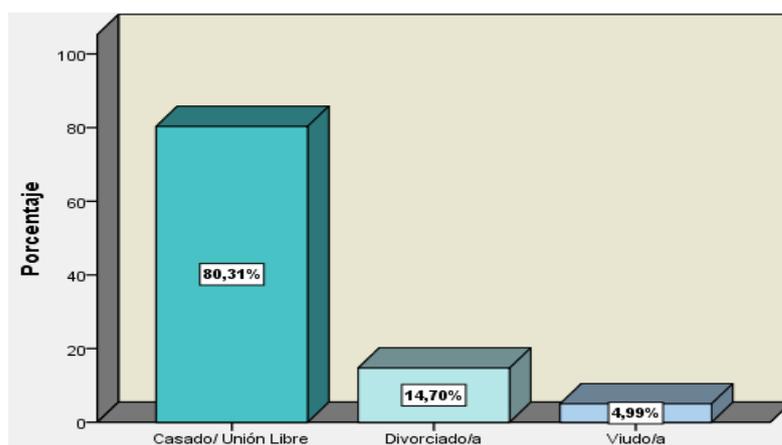
*Frecuencias consecuentes al estado civil*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Casado/ Unión Libre	306	80,3	80,3
Divorciado/a	56	14,7	95,0
Viudo/a	19	5,0	100,0
Total	381	100,0	

*Nota:* Esta tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas sobre el estado civil de las personas encuestadas del Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi

**Figura 16.**

*Gráfico acorde al estado civil de las personas encuestadas*



*Nota:* El gráfico indica el estado civil de las personas encuestadas del Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi.

## Análisis

Al obtener información de las 381 familias encuestadas según el estado civil de quienes colaboraron, se establece que el 80,31% es decir 306 personas son casados/as o unión libre, mientras que el 14,70% corresponde a 56 personas que son divorciadas y finalmente el 4,99% que son 19 personas indicaron que son viudos.

### Parroquia a la que pertenecen

**Tabla 14.**

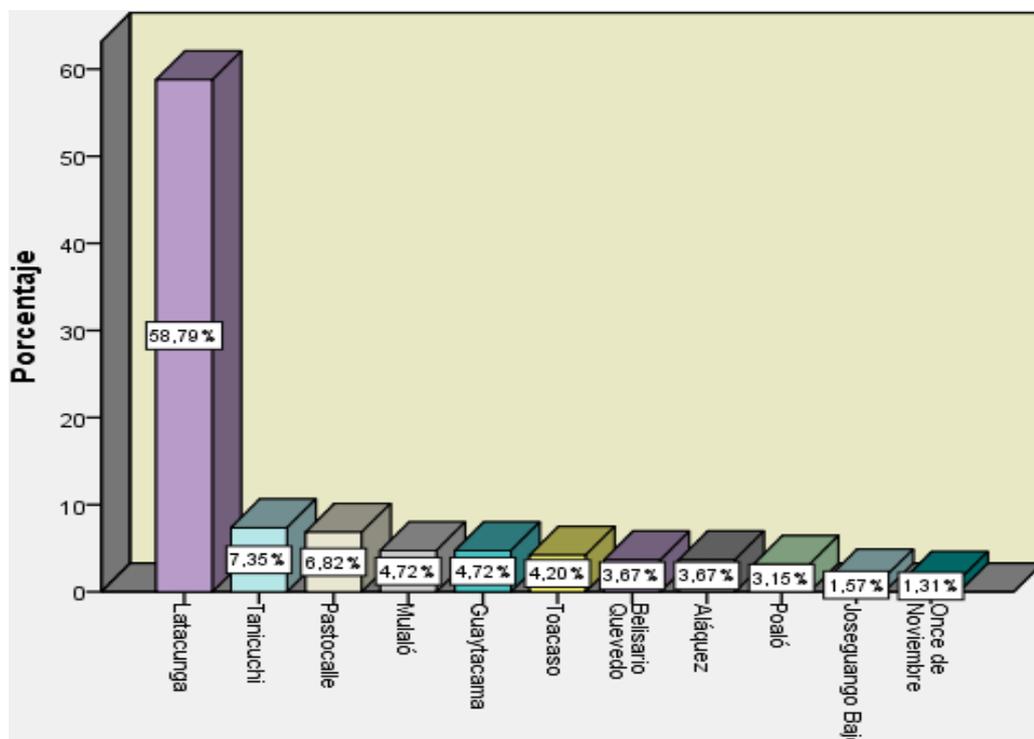
*Frecuencias consecuentes a la parroquia que pertenecen*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Latacunga	224	58,8	58,8
Tanicuchi	28	7,3	66,1
Pastocalle	26	6,8	73,0
Mulaló	18	4,7	77,7
Guaytacama	18	4,7	82,4
Toacaso	16	4,2	86,6
Belisario	14	3,7	90,3
Quevedo			
Aláquez	14	3,7	94,0
Poaló	12	3,1	97,1
Joseguango	6	1,6	98,7
Bajo			
Once de Noviembre	5	1,3	100,0
Total	381	100,0	

*Nota:* Esta tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas sobre la parroquia a la que pertenecen las personas encuestadas del Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi

**Figura 17.**

Gráfico acorde a la parroquia que pertenecen las familias



Nota: El gráfico indica la parroquia a la que pertenecen las personas encuestadas del Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi.

### Análisis

Del 100% de las personas encuestadas se determinó que el 58,79%, es decir, 224 familias de quienes colaboraron pertenecen a la ciudad de Latacunga, mientras que el 7,35% son de la parroquia de Tanicuchi, consiguiente un 6,82% señalaron que son de la parroquia de Pastocalle, así mismo el 4,72% son de la parroquia de Mulaló y Guaytacama, de igual forma, el 4,20% son de la parroquia de Toacaso, de otro modo el 3,67% son de la parroquia de Belisario Quevedo y Aláquez, el 3,15% son de la parroquia de Poaló, el 1,57% son de la parroquia de Joseguango Bajo y finalmente el 1,31% pertenecen a la parroquia Once de Noviembre.

Cabe resaltar que la siguiente pregunta es la base principal para la aplicación de las encuestas, pues va dirigida para las personas que disponen de una tarjeta de crédito.

### Pregunta N°1

#### 1. ¿Dispone Usted de una tarjeta de crédito?

**Tabla 15.**

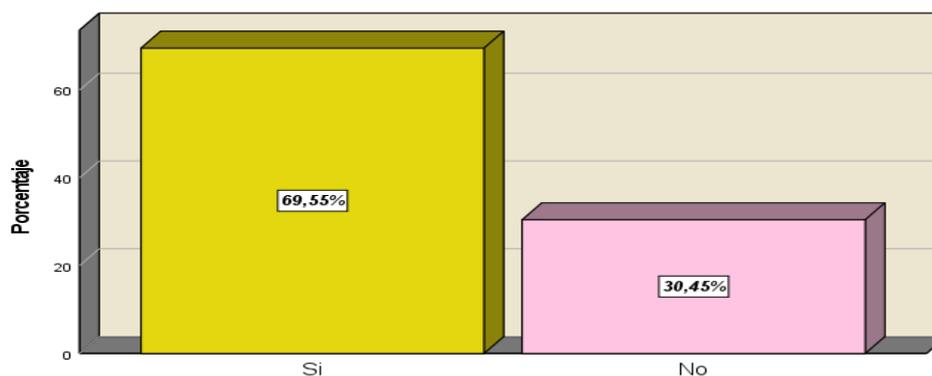
*Frecuencias consecuentes de la pregunta 1*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	265	69,6	69,6
No	116	30,4	100,0
Total	381	100,0	

*Nota:* La presente tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas obtenidas en la primera interrogante de la encuesta

**Figura 18.**

*Gráfico acorde a la pregunta 1 de la encuesta*



*Nota:* El gráfico representa un resumen visual de la tabla de frecuencias consecuentes de la primera interrogante de la encuesta.

## Análisis

Cómo se observa en la figura 18, el mayor porcentaje se concentra en 69,55% del 100% es decir, 265 personas encuestadas de quienes colaboraron mencionan tener una tarjeta de crédito, mientras que 30,45% correspondientes a 116 encuestados no disponen de una tarjeta de crédito.

## Interpretación

Como resultado se entiende que la mayoría de la población dispone de una tarjeta de crédito, pues mencionan que tenerla ayuda a realizar compras emergentes cuando no se dispone de efectivo facilitando así el consumo y por su facilidad de pago. Las familias que no disponen de una tarjeta de crédito dentro de sus hogares indicaron que el motivo principal es que no conocen el manejo de estas y para evitar endeudarse.

### Pregunta N°2

#### 2. ¿Le gustaría disponer de una tarjeta de crédito?

**Tabla 16.**

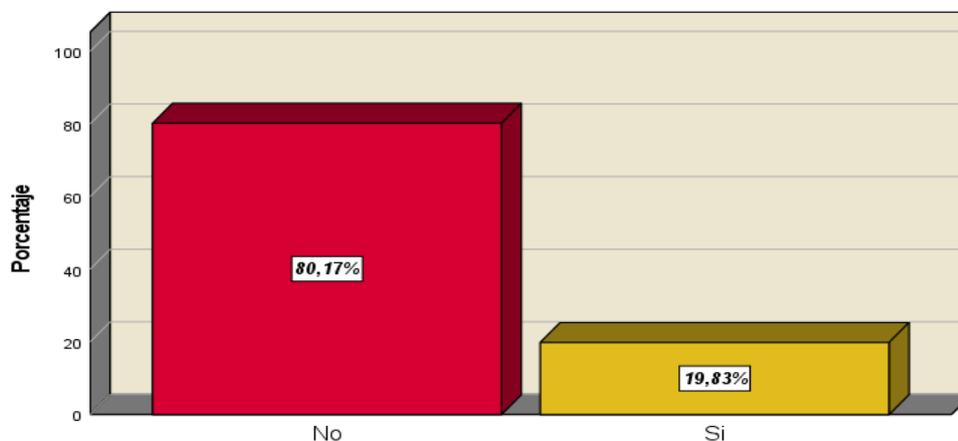
*Frecuencias consecuentes de la pregunta 2*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
No	93	80,2	80,2
Si	23	19,8	100,0
Total	116	100,0	

*Nota:* La presente tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas obtenidas en la segunda interrogante de la encuesta.

**Figura 19.**

*Gráfico acorde a la pregunta 2 de la encuesta*



*Nota:* El gráfico representa un resumen visual de la tabla de frecuencias consecuentes de la segunda interrogante de la encuesta

**Análisis**

Continuando con el análisis, los resultados de la presente pregunta se basan en la interrogante anterior de quienes respondieron NO, siendo 116 encuestados. Por lo tanto, el mayor porcentaje es de 80,17% del 100% es decir, 93 personas encuestadas mencionan que no les gustaría disponer de una tarjeta de crédito, mientras que el 19,83% correspondientes a 23 encuestados indican que sí les gustaría disponer de una tarjeta de crédito.

**Interpretación**

Se concluye que de las personas que mencionaron no poseer una tarjeta de crédito, tampoco les gustaría disponer, por el motivo que desconocen el manejo de estas y no tienen la necesidad de comprar, mientras que una parte mínima indicaron que sí les gustaría disponer, pues contar con una tarjeta facilitará las compras, tendrán mayor comodidad y, además, ayudará en cualquier emergencia o imprevisto que se pueda presentar.

A partir de la pregunta N°3 se trabajará solo con 265 personas encuestadas pues son quien respondieron SI a la pregunta N°1.

### Pregunta N°3

#### 3. ¿Seleccione el rango de sus ingresos?

**Tabla 17.**

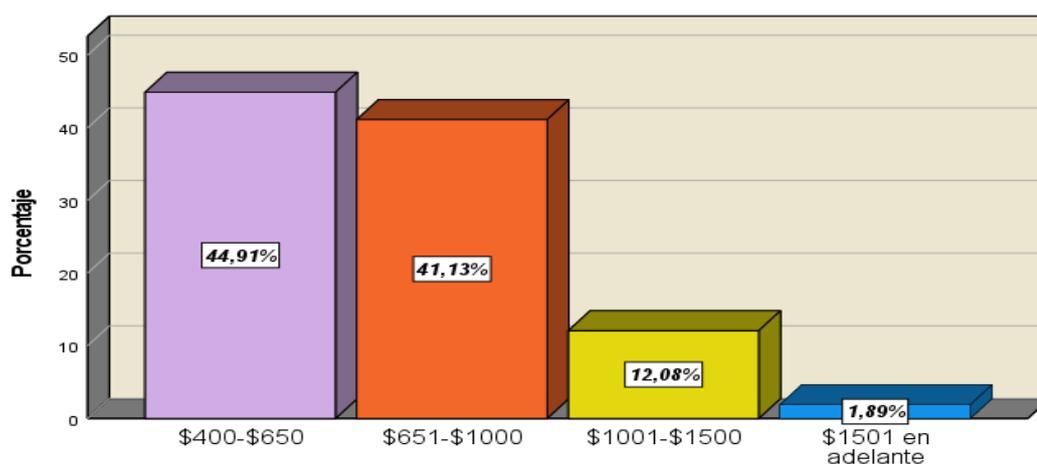
*Frecuencias consecuentes de la pregunta 3*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
\$400-\$650	119	44,9	44,9
\$651-\$1000	109	41,1	86,0
\$1001-\$1500	32	12,1	98,1
\$1501 en adelante	5	1,9	100,0
Total	265	100,0	

*Nota:* La presente tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas obtenidas en la tercera interrogante de la encuesta

**Figura 20.**

*Gráfico acorde a la pregunta 3 de la encuesta*



*Nota:* El gráfico representa un resumen visual de la tabla de frecuencias consecuentes de la tercera interrogante de la encuesta

## Análisis

Cómo se observa en la figura 20, el mayor porcentaje se concentra en 44,91% del 100% es decir, 119 personas encuestadas mencionan que el rango de sus ingresos se encuentra de \$400 a \$650, el 41,13% correspondientes a 109 encuestados indican que sus ingresos oscila entre \$651 a \$1000, el 12,08% correspondientes a 32 personas mencionan tener ingresos en el rango de \$1001 a \$1500 y finalmente el 1,89% correspondientes a 5 encuestados indican que el rango de sus ingresos mensuales están de \$1501 en adelante.

## Interpretación

La mayoría de la población indica que los ingresos que obtienen por el desarrollo de sus actividades económicas oscilan entre los \$400 a \$1000 dólares respectivamente.

### Pregunta N°4

#### 4. ¿Cómo planifica usted el uso de sus ingresos mensuales?

**Tabla 18.**

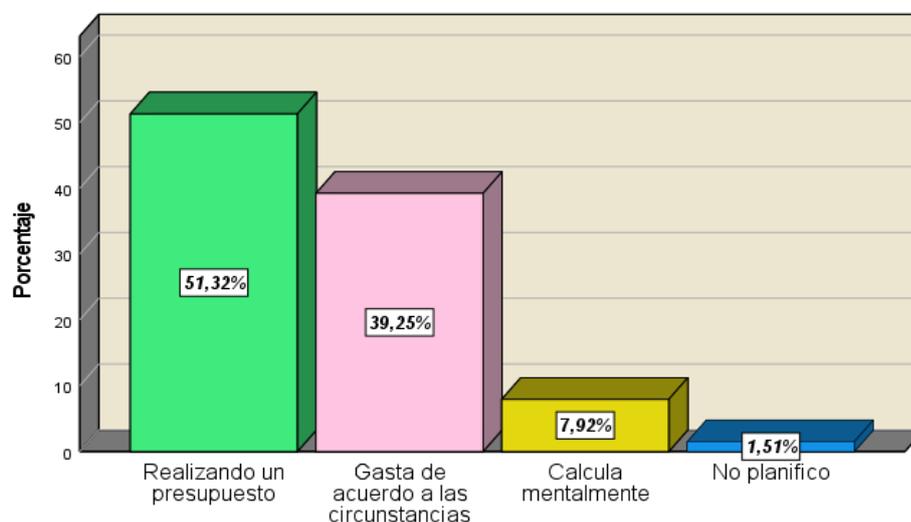
*Frecuencias consecuentes de la pregunta 4*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Realizando un presupuesto	136	51,3	51,3
Gasta de acuerdo a las circunstancias	104	39,2	90,6
Calcula mentalmente	21	7,9	98,5
No planifico	4	1,5	100,0
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* La presente tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas obtenidas en la cuarta interrogante de la encuesta

**Figura 21.**

Gráfico acorde a la pregunta 4 de la encuesta



*Nota:* El gráfico representa un resumen visual de la tabla de frecuencias consecuentes de la cuarta interrogante de la encuesta

### **Análisis**

Del 100% de las personas encuestadas del Cantón Latacunga se determinó que el 51,32% es decir, 136 encuestados mencionan que planifican sus ingresos realizando un presupuesto, el 39,25% correspondientes a 104 personas encuestadas gasta sus ingresos de acuerdo a las circunstancias, el 7,92% correspondientes a 21 familias planifican sus ingresos calculando mentalmente y finalmente el 1,51% correspondientes a 4 personas indican que no planifica.

### **Interpretación**

La mayoría de la población mencionan que planifican sus ingresos mensuales realizando un presupuesto por lo que consideran importante el control y manejo del dinero, por otra parte, quienes no planifican sus ingresos indicaron que gastan de acuerdo a las circunstancias dependiendo de la situación que se encuentre.

### Pregunta N°5

#### 5. ¿Cree necesario destinar al ahorro una parte de sus ingresos?

**Tabla 19.**

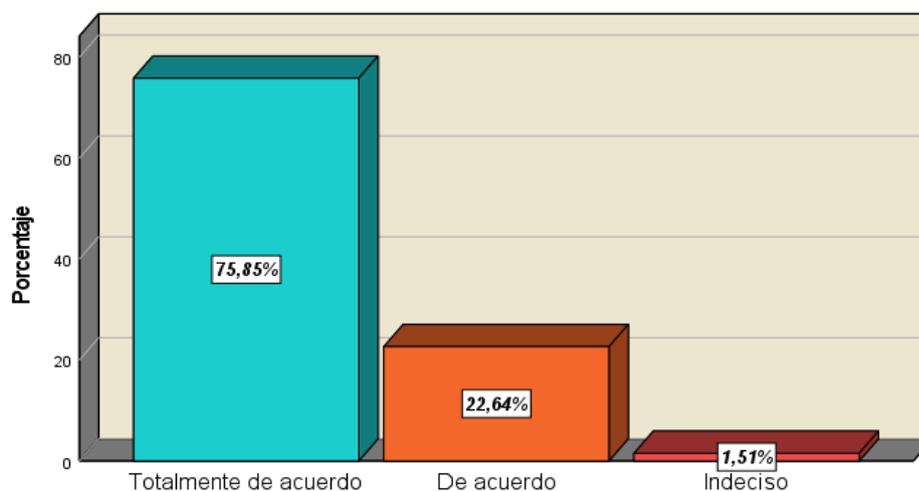
*Frecuencias consecuentes de la pregunta 5*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	201	75,8	75,8
De acuerdo	60	22,6	98,5
Indeciso	4	1,5	100,0
Total	265	100,0	

*Nota:* La presente tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas obtenidas en la quinta interrogante de la encuesta

**Figura 22.**

*Gráfico acorde a la pregunta 5 de la encuesta*



*Nota:* El gráfico representa un resumen visual de la tabla de frecuencias consecuentes de la quinta interrogante de la encuesta

## Análisis

Cómo se observa en la figura 22, el mayor porcentaje se concentra en 75,85% del 100% es decir, 201 personas encuestadas mencionan estar totalmente de acuerdo en destinar al ahorro una parte de sus ingresos, el 22,64% correspondientes a 60 encuestados están de acuerdo en destinar al ahorro una parte de sus ingresos y finalmente el 1,51% correspondientes a 4 personas encuestadas mencionan estar indecisos al momento de destinar al ahorro una parte de sus ingresos.

## Interpretación

La mayoría de la población indica estar totalmente de acuerdo y que es muy importante destinar una parte de los ingresos al ahorro.

### Pregunta N°6

#### 6. ¿Destina un porcentaje de sus ingresos al ahorro?

**Tabla 20.**

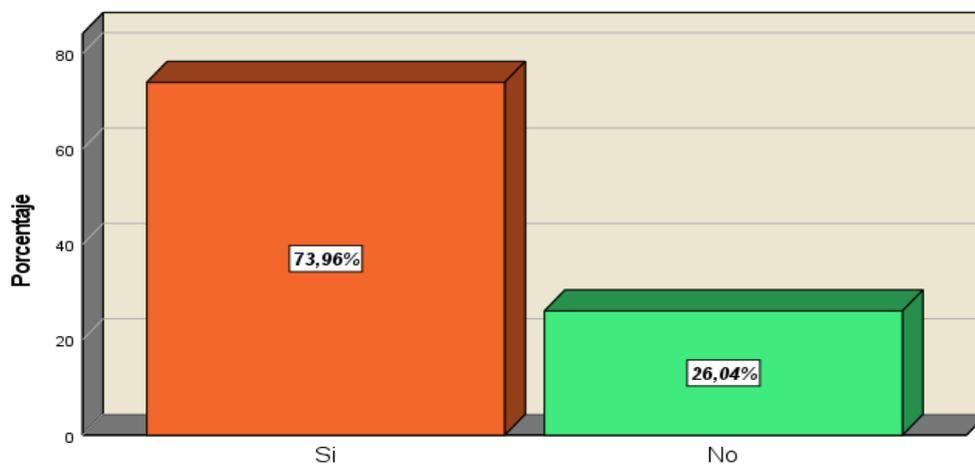
*Frecuencias consecuentes de la pregunta 6*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Si	196	74,0	74,0
No	69	26,0	100,0
Total	265	100,0	

*Nota:* La presente tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas obtenidas en la sexta interrogante de la encuesta

**Figura 23.**

Gráfico acorde a la pregunta 6 de la encuesta



*Nota:* El gráfico representa un resumen visual de la tabla de frecuencias consecuentes de la sexta interrogante de la encuesta

**Análisis**

Del 100% de las personas encuestadas manifiestan que el 73,96% es decir, 196 encuestados mencionan que sí destinan una parte de sus ingresos al ahorro mientras que el 26,04% correspondientes a 69 personas indicaron que no destinan al ahorro un porcentaje de sus ingresos.

**Interpretación**

Se pudo concluir que la mayoría de las personas encuestadas destinan un porcentaje de sus ingresos al ahorro mensual de un 2% al 30% dependiendo de los ingresos que obtienen cada uno, se podría inferir que por la situación económica que atraviesa el país y las consecuencias de la pandemia, las familias se han visto en la necesidad de ahorrar, preparándose así para alguna eventualidad que se pueda presentar.

## Pregunta N°7

### 7. Si su respuesta anterior fue SI. ¿Cuál es su frecuencia de ahorro?

**Tabla 21.**

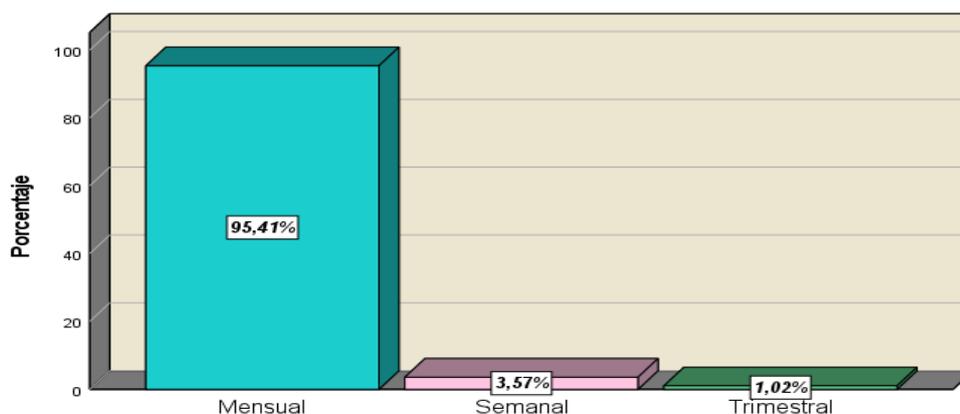
*Frecuencias consecuentes de la pregunta 7*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Mensual	187	95,4	95,4
Semanal	7	3,6	99,0
Trimestral	2	1,0	100,0
Total	196	100,0	

*Nota:* La presente tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas obtenidas en la séptima interrogante de la encuesta

**Figura 24.**

*Gráfico acorde a la pregunta 7 de la encuesta*



*Nota:* El gráfico representa un resumen visual de la tabla de frecuencias consecuentes de la séptima interrogante de la encuesta

### Análisis

Cómo se observa en la figura 24, el mayor porcentaje se concentra en 95,41% del 100% es decir, 187 personas encuestadas mencionan que su frecuencia de ahorro es mensual mientras que el 3,57% correspondiente a 7 personas indican

que su frecuencia de ahorro es semanal y finalmente el 1,02% correspondiente a 2 encuestados mencionan que su frecuencia de ahorro es trimestral.

### Interpretación

La mayoría de las personas encuestadas del Cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi establecen que su frecuencia de ahorro es mensual.

### Pregunta N°8

#### 8. ¿Lleva un registro de su presupuesto personal para controlar su dinero y lo considera necesario?

**Tabla 22.**

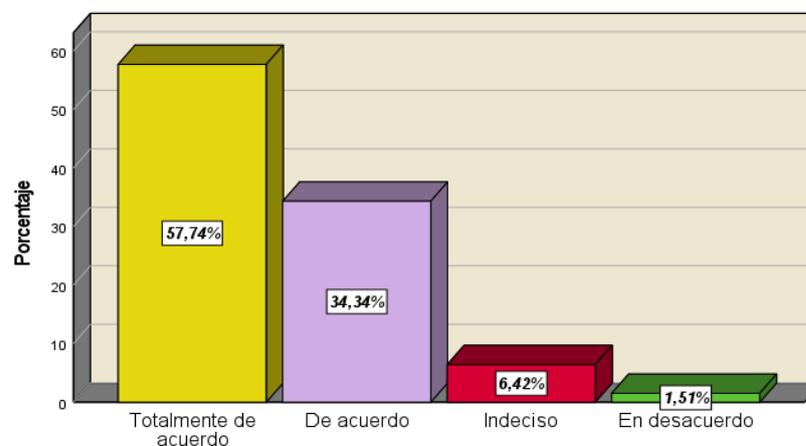
*Frecuencias consecuentes de la pregunta 8*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Totalmente de acuerdo	153	57,7	57,7
De acuerdo	91	34,3	92,1
Indeciso	17	6,4	98,5
En desacuerdo	4	1,5	100,0
Total	265	100,0	

*Nota:* La presente tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas obtenidas en la octava interrogante de la encuesta

**Figura 25.**

*Gráfico acorde a la pregunta 8 de la encuesta*



*Nota:* El gráfico representa un resumen visual de la tabla de frecuencias consecuentes de la octava interrogante de las encuestas

**Análisis**

Del 100% de las personas encuestadas el 57,74% es decir, 153 personas mencionan estar totalmente de acuerdo en llevar un registro de su presupuesto personal para controlar su dinero y lo considera necesario mientras que el 34,34% correspondiente a 91 personas indican estar de acuerdo en llevar un registro de su presupuesto, el 6,42% representan a 17 encuestados mencionan estar indecisos al momento de llevar un presupuesto personal y finalmente el 1,51% correspondientes a 4 personas mencionan estar en desacuerdo.

**Interpretación**

La mayoría de las personas encuestadas del Cantón Latacunga consideran necesario llevar un registro de su presupuesto personal para controlar su dinero y lo consideran necesario e importante.

## Pregunta N°9

### 9. ¿Cómo obtuvo usted la tarjeta de crédito?

**Tabla 23.**

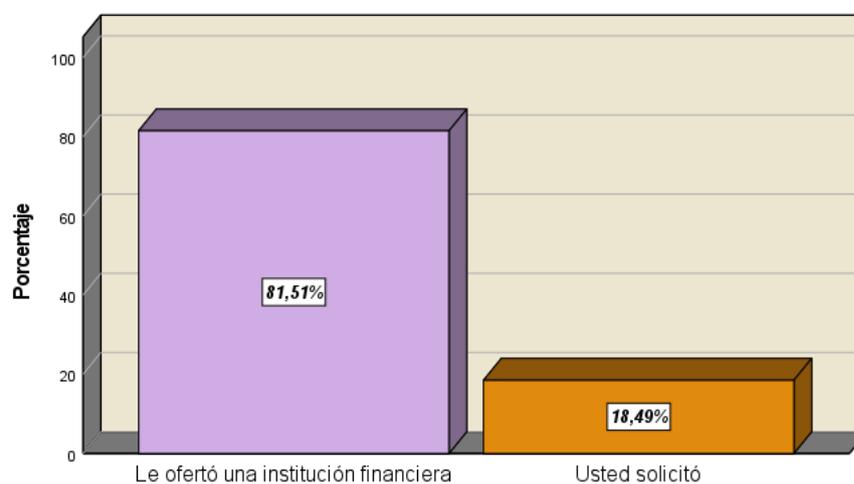
*Frecuencias consecuentes de la pregunta 9*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Le ofertó una institución financiera	216	81,5	81,5
Usted solicitó	49	18,5	100,0
Total	265	100,0	

*Nota:* La presente tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas obtenidas en la novena interrogante de la encuesta

**Figura 26.**

*Gráfico acorde a la pregunta 9 de la encuesta*



*Nota:* El gráfico representa un resumen visual de la tabla de frecuencias consecuentes de la novena interrogante de la encuesta

## Análisis

Cómo se puede observar en la figura 26, el mayor porcentaje es de 81,51% del 100% es decir, 216 encuestados mencionaron que la forma en la que obtuvieron la tarjeta de crédito es porque una institución financiera le ofertó, mientras que el 18,49% correspondiente a 49 personas encuestadas indicaron que solicitó una tarjeta.

## Interpretación

La mayoría de encuestados obtuvieron su tarjeta de crédito a través de una institución financiera, permitiéndoles obtener mayores beneficios y accesibilidad en sus compras

### Pregunta N°10

**10. ¿Qué tipo de compras cancela con su tarjeta de crédito? (Usted puede escoger más de una opción)**

**Tabla 24.**

*Frecuencias consecuentes de la pregunta 10*

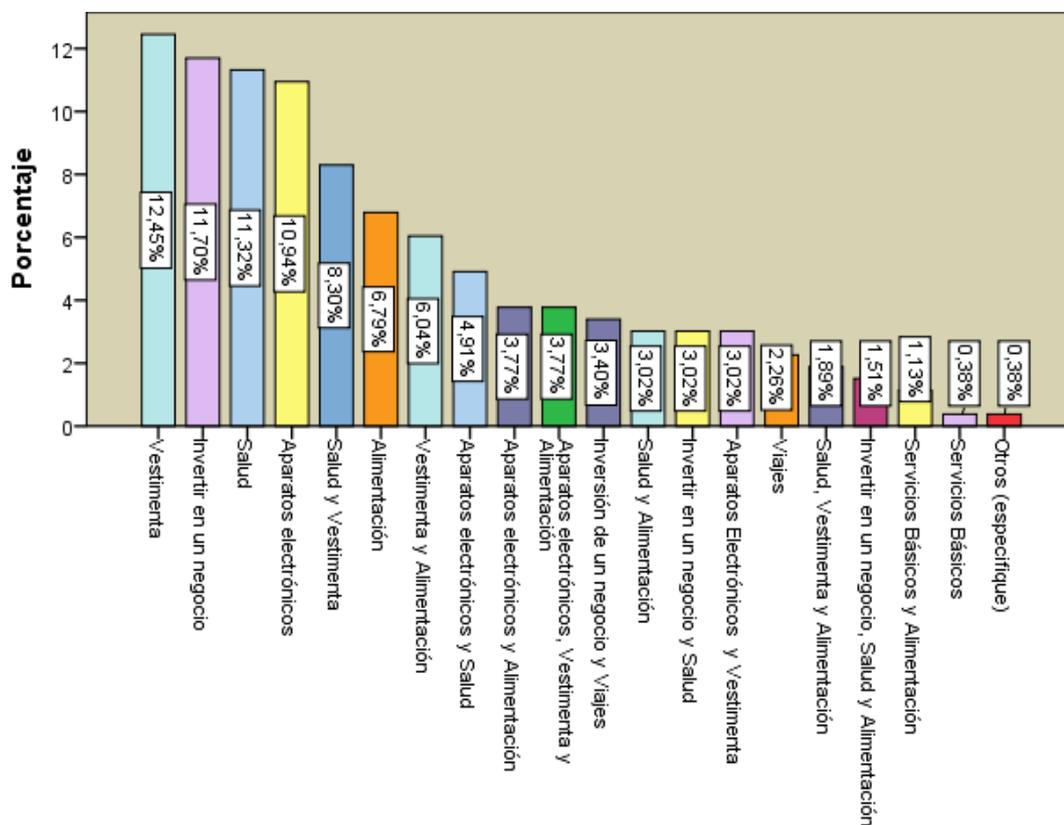
	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Vestimenta	33	12,5	12,5
Invertir en un negocio	31	11,7	24,2
Salud	30	11,3	35,5
Aparatos electrónicos	29	10,9	46,4
Salud y Vestimenta	22	8,3	54,7
Alimentación	18	6,8	61,5
Vestimenta y Alimentación	16	6,0	67,5
Aparatos electrónicos y Salud	13	4,9	72,5

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Aparatos electrónicos, Vestimenta y Alimentación	10	3,8	80,0
Inversión de un negocio y Viajes	9	3,4	83,4
Salud y Alimentación	8	3,0	86,4
Invertir en un negocio y Salud	8	3,0	89,4
Aparatos Electrónicos y Vestimenta	8	3,0	92,5
Viajes	6	2,3	94,7
Salud, Vestimenta y Alimentación	5	1,9	96,6
Invertir en un negocio, Salud y Alimentación	4	1,5	98,1
Servicios Básicos y Alimentación	3	1,1	99,2
Servicios Básicos	1	,4	99,6
Otros (especifique)	1	,4	100,0
<b>Total</b>	<b>265</b>	<b>100,0</b>	

*Nota:* La presente tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas obtenidas en la décima interrogante

Figura 27.

Gráfico acorde a la pregunta 10 de la encuesta



Nota: El gráfico representa un resumen visual de la tabla de frecuencias consecuentes de la décima interrogante de la encuesta

### Análisis

Del 100% de las personas encuestadas encuestadas indicaron que, el 12,45% correspondientes a 33 encuestados mencionaron que las compras que cancelan con sus tarjetas de crédito van destinados a vestimenta, mientras que el 11,7% que representa a 31 personas invierten en un negocio, así mismo el 11,32% correspondientes a 30 encuestados gastan en salud, el 10,9% es decir, a 29 personas cancelan con su tarjeta aparatos electrónicos, el 8,3% correspondientes a 22 encuestados indican que pagan con su tarjeta de crédito salud y vestimenta, el 6,8% correspondiente a 18 persona encuestadas gastan en alimentación, 6,0% es

decir, 16 familias gastan en vestimenta y alimentación, el 4,9% correspondiente a 13 personas indican que gastan en aparatos electrónicos y salud, el 3,8% correspondiente a 10 personas mencionan que gastan en aparatos electrónicos y alimentación, el 3,8% correspondiente a 10 encuestados indican que gastan en aparatos electrónicos, vestimenta y alimentación, el 3,4% correspondiente a 9 personas mencionan que utilizan su tarjeta de crédito para invertir en un negocio y para viajes, el 3,0% dicho de otra forma 8 personas encuestadas mencionan que gastan en salud y alimentación, el 3,0% correspondiente a 8 encuestados cubren gastos con su tarjeta al momento de invertir en un negocio y para salud, el 3,0% esto es a 8 personas gastan en aparatos electrónicos y vestimenta, el 2,3% es decir, 6 encuestados pagan con su tarjeta de crédito viajes, el 1,9% correspondiente a 5 personas gastan en salud, vestimenta y alimentación, el 1,5% es decir, 4 personas encuestadas indican que cubren gastos con su tarjeta de crédito al invertir en un negocio, salud y alimentación, el 1,1% esto es a 3 personas encuestadas pagan servicios básicos y alimentación, el 0,4% correspondiente a 1 persona menciona que cubre con su tarjeta de crédito los servicios básicos y finalmente el 0,4% que representa a 1 encuestado indico que utiliza la tarjeta para cubrir gastos en elementos deportivos.

### **Interpretación**

Las personas encuestadas utilizan sus tarjetas de crédito para cubrir alguna necesidad que se pueda presentar, sin embargo, en la investigación realizada se puede concluir que la mayoría de las personas cubren gastos con su tarjeta de crédito al momento de invertir en un negocio, vestimenta, salud y aparatos electrónicos.

### Pregunta N°11

#### 11. ¿Le resulta ventajoso para su economía cubrir gastos con su tarjeta de crédito?

**Tabla 25.**

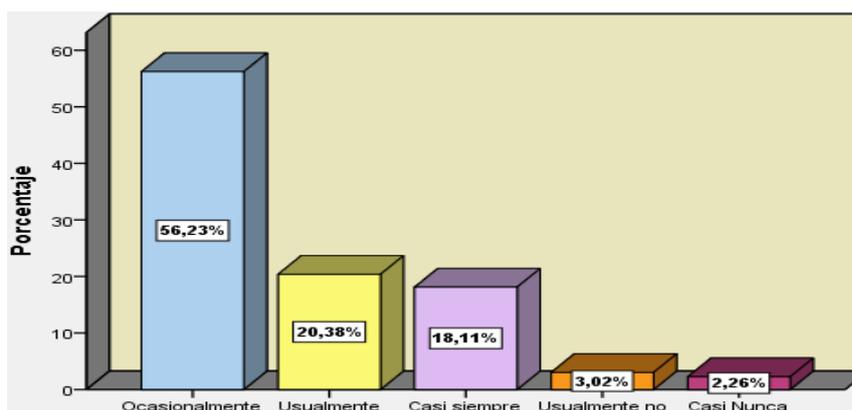
*Frecuencias consecuentes de la pregunta 11*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Ocasionalmente	149	56,2	56,2
Usualmente	54	20,4	76,6
Casi siempre	48	18,1	94,7
Usualmente no	8	3,0	97,7
Casi Nunca	6	2,3	100,0
Total	265	100,0	

*Nota:* La presente tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas obtenidas en la décima interrogante de la encuesta

**Figura 28.**

*Gráfico acorde a la pregunta 11 de la encuesta.*



*Nota:* El gráfico representa la tabla de frecuencias consecuentes a la décima primera interrogante de la encuesta

## Análisis

Continuando con el análisis, se puede establecer que el 56,23% es decir, 149 encuestados del cantón Latacunga ocasionalmente le resulta ventajoso para su economía cubrir gastos con su tarjeta de crédito, mientras que el 20,38% correspondiente a 54 personas mencionaron que usualmente le resulta ventajoso para su economía, el 18,11% que representa a 48 personas encuestadas indicaron que casi siempre le resulta ventajoso para su economía cubrir gastos con su tarjeta de crédito, así mismo el 3,02 es decir, 8 personas dijeron que usualmente no le resulta ventajoso para su economía y concluyendo con el 2,26% correspondiente a 6 encuestados, indicaron que casi nunca le resulta ventajoso para su economía cubrir gastos con la tarjeta de crédito.

## Interpretación

La mayoría de las personas encuestadas indicaron que ocasionalmente le resulta ventajoso para su economía cubrir gastos con la tarjeta de crédito puesto que ayuda en varios momentos o emergencias que se pueda presentar y deben utilizarla para satisfacer sus necesidades

### Pregunta N°12

#### 12. ¿Cuántas tarjetas de crédito posee actualmente?

**Tabla 26.**

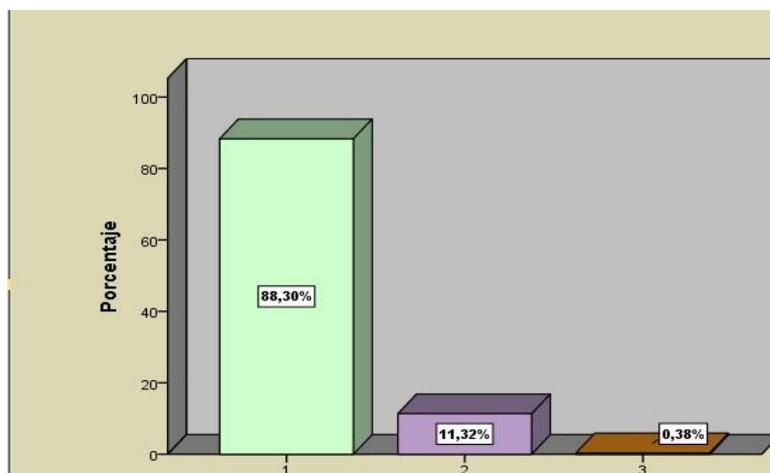
*Frecuencias consecuentes de la pregunta 12*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
1	234	88,3	88,3
2	30	11,3	99,6
3	1	,4	100,0
Total	265	100,0	

*Nota:* La presente tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas obtenidas en décima segunda interrogante de la encuesta

**Figura 29.**

Gráfico acorde a la pregunta 12 de la encuesta



*Nota:* El gráfico representa la tabla de frecuencias consecuentes a la décima segunda pregunta de la encuesta

**Análisis**

Del 100% de las personas encuestadas del Cantón Latacunga se determinó que el 88,30% que representa a 234 personas posee una sola tarjeta de crédito, mientras que el 11,32% es decir, 30 personas disponen de dos tarjetas de crédito y finalmente el 0,38% correspondiente a 1 persona tiene 3 tarjeta de crédito

**Interpretación**

Se puede determinar que la gran parte de las personas encuestadas del Cantón Latacunga disponen de una sola tarjeta de crédito lo que ayuda a que puedan cancelar su deuda y eviten el sobreendeudamiento.

### Pregunta N°13

#### 13. ¿Qué tipo de tarjeta de crédito utiliza?

**Tabla 27.**

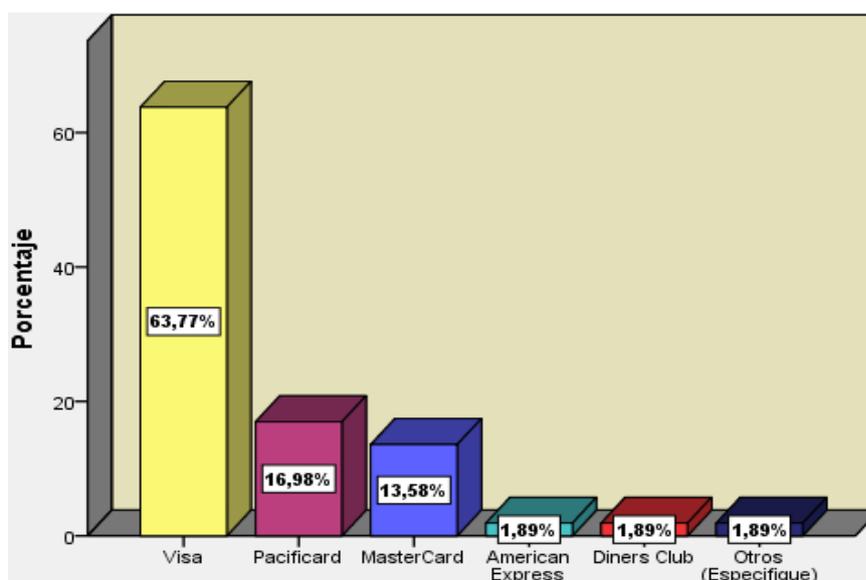
*Frecuencias consecuentes de la pregunta 13*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Visa	169	63,8	63,8
Pacificard	45	17,0	80,8
MasterCard	36	13,6	94,3
American Express	5	1,9	96,2
Diners Club	5	1,9	98,1
Otros (Especifique)	5	1,9	100,0
Total	265	100,0	

*Nota:* La presente tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas obtenidas en la décima tercera interrogante de la encuesta

**Figura 30**

*Gráfico acorde a la pregunta 13 de la encuesta*



*Nota:* El gráfico representa la tabla de frecuencias consecuentes a la décima tercera pregunta de la encuesta

## Análisis

Cómo se observa en la figura 30, el mayor porcentaje es de 63,77% es decir, 169 personas encuestadas mencionan que la tarjeta que utiliza es la Visa, con un 16,98% correspondiente a 45 encuestados indican que maneja la tarjeta Pacificard, mientras que el 1,89% que representa a 5 personas señalaron que utilizan la tarjeta MasterCard y Diners Club y finalmente el 1,89% correspondiente a 5 encuestados disponen de otra tarjeta de crédito como es Alia que otorga la entidad Financiera del Banco Solidario.

## Interpretación

Se pudo concluir que la mayoría de los encuestados del Cantón Latacunga disponen de la tarjeta de crédito Visa, para adquirir cualquier compra o servicio que se requiera realizar.

### Pregunta N°14

#### 14. ¿Usted cancela de su tarjeta de crédito?

#### Tabla 28.

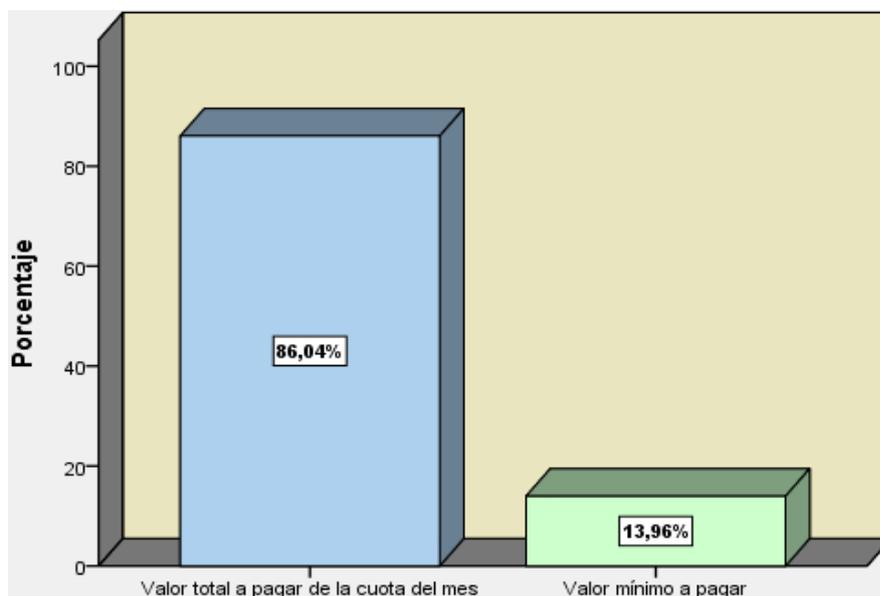
*Frecuencias consecuentes de la pregunta 14*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Valor total a pagar de la cuota del mes	228	86,0	86,0
Valor mínimo a pagar	37	14,0	100,0
Total	265	100,0	

La presente tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas obtenidas en la décima cuarta interrogante de la encuesta

**Figura 31.**

Gráfico acorde a la pregunta 14 de la encuesta



*Nota:* El gráfico representa la tabla de frecuencias consecuentes a la décima cuarta pregunta de la encuesta

### **Análisis**

Del 100% de las personas encuestadas se puede determinar que el 86,04% es decir, 228 encuestados del cantón Latacunga cancelan el valor total de la cuota del mes de la tarjeta de crédito, mientras que el 13,96% correspondiente a 37 personas cancelan el valor mínimo a pagar de la tarjeta de crédito.

### **Interpretación**

Se puede establecer que las personas encuestadas del Cantón Latacunga optan por pagar el valor total de la cuota de cada mes con el fin de no contraer más interés y que el plazo de la deuda se acumule.

### Pregunta N°15

**15. ¿Alcanza usted a cubrir las cuotas de la tarjeta de crédito hasta la fecha máxima de pago sin recargo?**

**Tabla 29.**

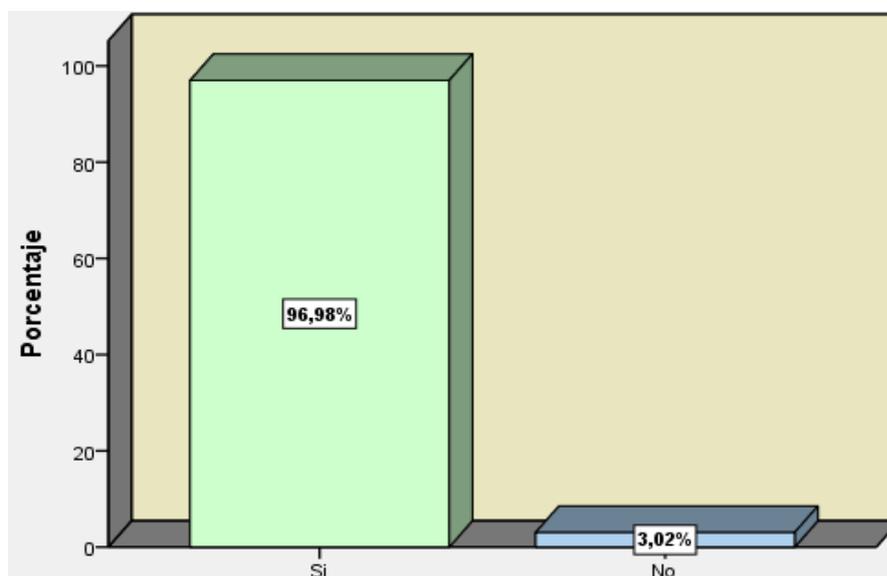
*Frecuencias consecuentes de la pregunta 15*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Si	257	97,0	97,0
No	8	3,0	100,0
Total	265	100,0	

*Nota.* La presente tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas obtenidas en la décima quinta interrogante de la encuesta

**Figura 32.**

*Gráfico acorde a la pregunta 15 de la encuesta*



*Nota:* El gráfico representa la tabla de frecuencias consecuentes a la décima quinta pregunta de la encuesta

## Análisis

Continuando con el análisis, se puede determinar que el 96,98% es decir, 257 encuestados del cantón Latacunga alcanzan a cubrir las cuotas de la tarjeta de crédito hasta la fecha máxima de pago sin recargo, mientras que el 3,02% correspondiente a 8 personas no logran cubrir las cuotas de la tarjeta de crédito.

## Interpretación

Se puede establecer que los encuestados del Cantón Latacunga optan por pagar el valor total de la cuota de cada mes con el fin de no contraer más interés y que el plazo de la deuda se acumule.

### Pregunta N°16

**16. ¿Si su respuesta anterior fue No, usted considera que estaría sobreendeudado con su tarjeta de crédito?**

**Tabla 30.**

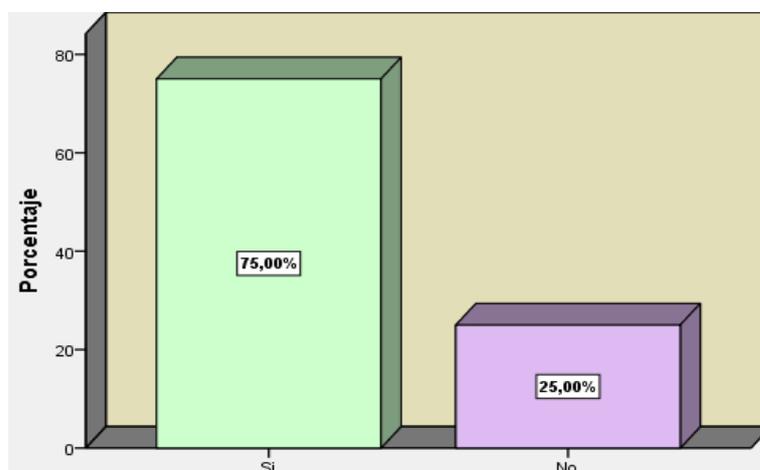
*Frecuencias consecuentes de la pregunta 16*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Si	6	75,0	75,0
No	2	25,0	100,0
Total	8	100,0	

La presente tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas obtenidas en la décima sexta interrogante de la encuesta

**Figura 33.**

*Gráfico acorde a la pregunta 16 de la encuesta*



*Nota:* El gráfico representa la tabla de frecuencias consecuentes a la décima sexta pregunta de las encuestas

**Análisis**

Cómo se observa en la figura 33, el mayor porcentaje es de 75% es decir, 6 personas mencionan que estarían sobreendeudados con su tarjeta de crédito y finalmente con un 25% correspondiente a 2 encuestados indican que no se consideran sobreendeudados con su tarjeta de crédito

**Interpretación**

Se puede concluir que un parte de las personas encuestadas del Cantón Latacunga se considera que tiene un sobreendeudamiento con su tarjeta de crédito debido a que la tasa de interés es exagerada

### Pregunta N°17

#### 17. ¿Usted cerró alguna tarjeta de crédito en los últimos meses?

**Tabla 31.**

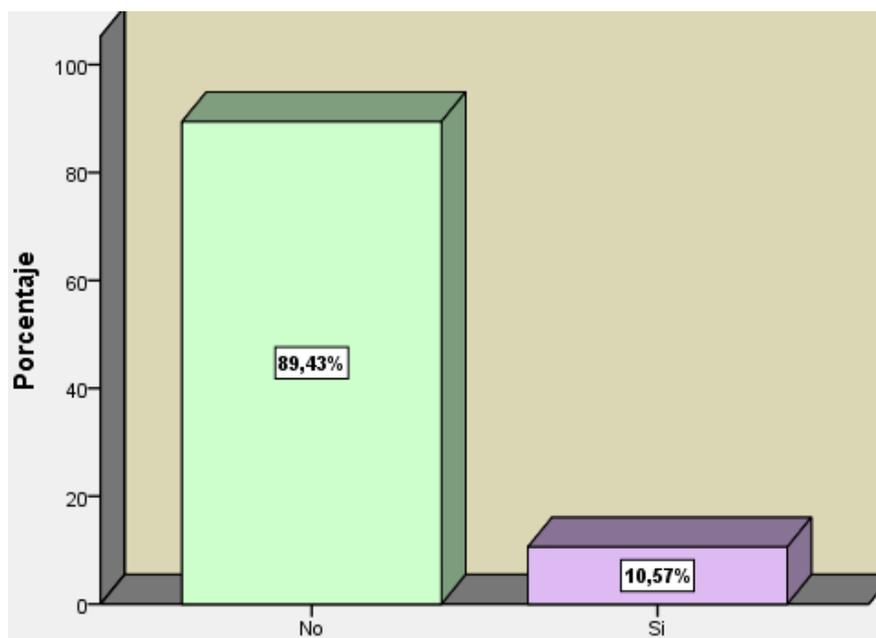
*Frecuencias consecuentes de la pregunta 17*

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	237	89,4	89,4
Si	28	10,6	100,0
Total	265	100,0	

La presente tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas obtenidas en la décima séptima interrogante de la encuesta

**Figura 34.**

*Gráfico acorde a la pregunta 17 de la encuesta*



*Nota:* El gráfico representa la tabla de frecuencias consecuentes a la décima séptima pregunta de las encuestas

#### **Análisis**

Del 100% de las personas encuestadas se puede determinar que el 89,43% es decir, 237 encuestadas del cantón no han cerrado la tarjeta de crédito en los

últimos meses, mientras que el 10,57% correspondiente a 28 personas si han cerrado la tarjeta de crédito.

### **Interpretación**

Se pudo concluir que los encuestados del cantón Latacunga no han cerrado su tarjeta de crédito, pero las personas que cerraron su tarjeta manifestaron que ya no la utilizaban y les cobraban el mantenimiento además no alcanzaba a cubrir las cuotas de cada mes, también fueron afectados por la pandemia e incluso habían clonando su tarjeta de crédito, de igual manera cobraban mucho interés.

### **Pregunta N°18**

**18. ¿Qué nivel de conocimiento usted considera tener sobre cultura financiera?**

**Tabla 32.**

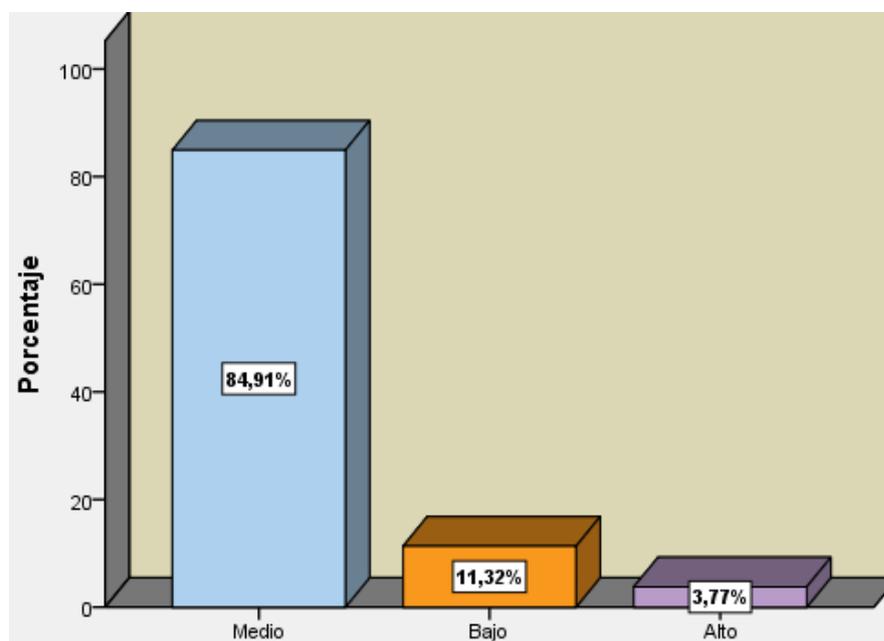
*Frecuencias consecuentes de la pregunta 18*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Medio	225	84,9	84,9
Bajo	30	11,3	96,2
Alto	10	3,8	100,0
Total	265	100,0	

*Nota.* La presente tabla muestra la distribución de frecuencias acordes a las respuestas obtenidas en la décima octava interrogante de la encuesta

**Figura 35.**

*Gráfico acorde a la pregunta 18 de la encuesta*



*Nota:* El gráfico representa la tabla de frecuencias consecuentes a la décima octava pregunta de las encuestas

### **Análisis**

Continuando con el análisis, se puede determinar que el 84,91% es decir, 225 personas encuestadas del cantón Latacunga poseen un nivel de conocimiento medio sobre cultura financiera, mientras que el 11,32% correspondiente a 30 encuestados tienen conocimiento bajo acerca de la cultura financiera y finalmente el 3,77% que representa a 10 personas tienen conocimiento alto de cultura financiera.

### **Interpretación**

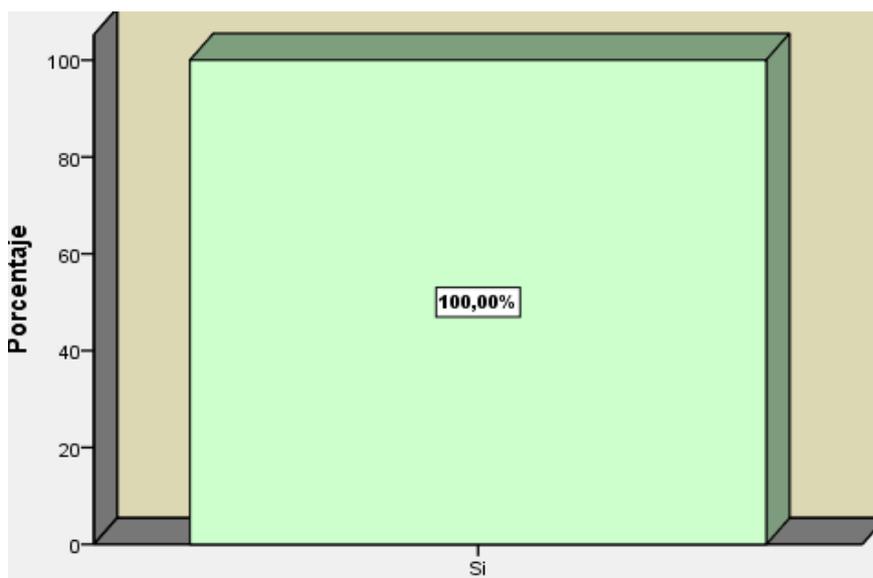
Se puede establecer que las familias del Cantón Latacunga tienen un conocimiento medio acerca de la cultura financiera

### Pregunta N°19

19. ¿Considera usted que el nivel de cultura financiera tiene relación con el uso indiscriminado (excesivo, impropio) de las tarjetas de crédito?

**Figura 36.**

*Gráfico acorde a la pregunta 19 de la encuesta*



*Nota:* El gráfico representa la tabla de frecuencias consecuentes a la décima novena pregunta de las encuestas

### **Análisis**

De los 265 encuestados del cantón Latacunga indican que el nivel de cultura financiera tiene relación con el uso indiscriminado (excesivo, impropio) de las tarjetas de crédito.

### **Interpretación**

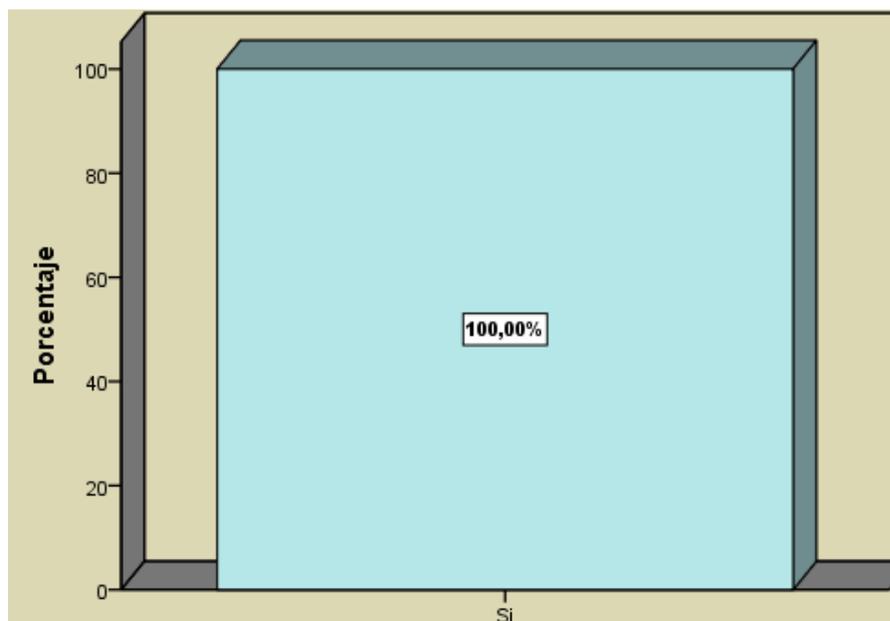
Todas las personas encuestadas del cantón Latacunga mencionaron que el nivel de cultura financiera tiene relación con el uso indiscriminado (excesivo, impropio) de las tarjetas de crédito puesto que ayuda con el buen manejo del dinero, a tomar mejores decisiones y evita el sobreendeudamiento además de que se puede invertir de manera correcta en un negocio y tener utilidad.

### Pregunta N°20

**20. ¿Estaría dispuesto a recibir capacitaciones en temas financieros que le permitan estabilizar su economía familiar?**

**Figura 37.**

*Gráfico acorde a la pregunta 20 de la encuesta*



*Nota:* El gráfico representa la tabla de frecuencias consecuentes a la pregunta veinte de las encuestas

### Análisis

Como se observa en la figura 37, 265 encuestados del cantón Latacunga indican que estarían dispuestos a recibir capacitaciones en temas financieros que le permitan estabilizar su economía familiar.

### Interpretación

Finalmente, todos los encuestados del cantón Latacunga manifestaron que estarían dispuestos a recibir capacitaciones en temas financieros que le permitan estabilizar su economía familiar y así tener una vida plena manejando correctamente sus recursos y tomando mejores decisiones.

## 4.2 Comprobación de Hipótesis

Para comprobar la hipótesis de la investigación se utilizarán las preguntas 15 y 18 de la encuesta aplicada a las familias del cantón Latacunga Provincia de Cotopaxi, se considera estas preguntas ya que tienen relación con las variables objeto de estudio.

El método que se aplicará es del Chi Cuadrado, permitiendo conocer si se acepta o se rechaza la hipótesis, el cálculo se realizara en Microsoft Excel con la aplicación de la siguiente formula:

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

### Donde:

$x^2$  = Chi cuadrado

$\sum$  = Sumatoria

O= Frecuencias Observadas

E= Frecuencias Esperadas

### 4.2.1 Nivel de Significancia

El nivel de significancia que se utilizará para la presente investigación es del 5% y el nivel de confianza del 95%. A continuación, la fórmula:

$$gl = (n - 1) (m - 1)$$

### Donde:

n= columna

m= fila

gl= grados de libertad

### 4.2.2 Determinación estadística

#### a) Determinación del grado de libertad

$$gl = (n - 1) (m - 1)$$

$$gl = (2 - 1) (3 - 1)$$

$$gl = (1) (2)$$

gl = 2

**b) Frecuencias Observadas**

**Tabla 33.**

*Valores Observados*

		¿Alcanza usted a cubrir las cuotas de la tarjeta de crédito hasta la fecha máxima de pago sin recargo?		
		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Total</b>
¿Qué nivel de conocimiento usted considera tener sobre cultura financiera?	<b>Alto</b>	10	0	10
	<b>Medio</b>	218	0	218
	<b>Bajo</b>	29	8	37
	<b>Total</b>	257	8	265

*Nota:* La presente tabla muestra las frecuencias observadas de las variables de estudio.

**c) Cálculo de la frecuencia esperada**

**Tabla 34.**

*Cálculo de frecuencias esperadas*

		¿Alcanza usted a cubrir las cuotas de la tarjeta de crédito hasta la fecha máxima de pago sin recargo?		
		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Total</b>
¿Qué nivel de conocimiento usted considera tener sobre cultura financiera?	<b>Alto</b>	9	0	10
	<b>Medio</b>	212	7	218
	<b>Bajo</b>	36	1	37
	<b>Total</b>	257	8	265

*Nota:* La presente tabla muestra el cálculo de las frecuencias esperadas

#### d) Frecuencias Esperadas

Tabla 35.

Valores Esperados

		Alcanza usted a cubrir las cuotas de la tarjeta de crédito hasta la fecha máxima de pago sin recargo?	
		Sí	No
¿Qué nivel de conocimiento usted considera tener sobre cultura financiera?	<b>Alto</b>	9	0
	<b>Medio</b>	212	7
	<b>Bajo</b>	36	1

Nota: La presente tabla muestra las frecuencias esperadas de las variables de estudio.

#### e) Cálculo del Chi Cuadrado

$$x^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

$$x^2 = \frac{(10 - 9)^2}{9} + \frac{(218 - 212)^2}{212} + \frac{(29 - 36)^2}{36} + \frac{(0 - 0)^2}{0} + \frac{(0 - 7)^2}{7} + \frac{(8 - 1)^2}{1}$$

$$x^2 = 50,73$$

Figura 38.

Tabla de distribución Chi Cuadrado

g.d.l	0,001	0,005	0,01	0,02	0,025	0,03	0,04	0,05
1	10,828	7,879	6,635	5,412	5,024	4,709	4,218	3,841
2	13,816	10,597	9,210	7,824	7,378	7,013	6,438	5,991
3	16,266	12,838	11,345	9,837	9,348	8,947	8,311	7,815
4	18,467	14,860	13,277	11,668	11,143	10,712	10,026	9,488
5	20,515	16,750	15,086	13,388	12,833	12,375	11,644	11,070
6	22,458	18,548	16,812	15,033	14,449	13,968	13,198	12,592
7	24,322	20,278	18,475	16,622	16,013	15,509	14,703	14,067
8	26,124	21,955	20,090	18,168	17,535	17,010	16,171	15,507
9	27,877	23,589	21,666	19,679	19,023	18,480	17,608	16,919
10	29,588	25,188	23,209	21,161	20,483	19,922	19,021	18,307

Nota: El Chi Cuadrado teórico es de: 5,991

### f) Regla de Decisión

$H_0$ : Si  $X^2 c \leq X^2 t$

$H_1$ : Si  $X^2 c \geq X^2 t$  50,73 > 5,991

### g) Representación grafica

**Figura 39.**

*Representación gráfica de Chi Cuadrado*



*Nota. El gráfico muestra la ubicación del Chi Cuadrado*

### h) Decisión Estadística

Con un nivel de significancia del 5% y con 2 grados de libertad, el método estadístico determina que el valor de la prueba del Chi cuadrado calculado es  $X^2 c = 50,73$  mayor que el Chi teórico, por lo tanto, existe una relación entre las variables objeto de estudio y se acepta la hipótesis alternativa ( $H_1$ ) rechazando la hipótesis nula ( $H_0$ ). Entonces se concluye que: Si existe relación entre el nivel de Cultura Financiera y el uso de las tarjetas de crédito en las familias del Cantón Latacunga, Provincia de Cotopaxi.

## Capítulo V

### 5. Propuesta

Guía práctica enfocada a la planificación financiera personal que tiene como propósito incentivar la cultura financiera para el buen uso de las tarjetas de crédito en las familias del Cantón Latacunga.

#### 5.1. Justificación

El poseer conocimientos financieros permitirá a las personas tener una estabilidad económica, de tal manera que manejar adecuadamente los ingresos y egresos ayudará a reducir el riesgo de sobreendeudamiento, por lo que es indispensable tener una cultura de ahorro y así alcanzar la libertad y seguridad financiera.

De modo que, tener unas finanzas adecuadas es algo que busca cada persona pero no todos tienen un conocimiento acertado sobre la cultura financiera, por ende esta guía surge de la necesidad de educar financieramente a las familias del Cantón Latacunga, con el propósito de concientizar a los ciudadanos sobre el manejo responsable de los recursos financieros, por lo tanto, con la guía práctica se busca llevar una correcta planificación financiera personal administrando adecuadamente el dinero de una manera íntegra y consumiendo en lo que realmente es necesario.

Además, en la presente guía se destacarán conceptos básicos de cultura financiera considerados importantes para el desarrollo de dicho proyecto, entre sus conceptos se detallarán temas sobre educación financiera, cultura financiera, ingresos, gastos, ahorro, planificación financiera, tarjetas de crédito e inversión para de esta manera lograr que las personas tomen decisiones correctas y acertadas, con el fin de incrementar conocimientos y fomentar hábitos financieros.

En la actualidad estos temas abordados van obteniendo gran relevancia, es por esto que se pretende alcanzar que las familias del Cantón Latacunga capten

estos conceptos para que lo apliquen en su vida diaria y lo compartan con todos los miembros de su familia.

## **5.2. Objetivos**

### **5.2.1. Objetivo General**

- Elaborar una guía práctica enfocada a la planificación financiera personal para incentivar la cultura financiera en las familias del Cantón Latacunga.

### **5.2.2. Objetivos específicos**

- Identificar conceptos básicos sobre cultura financiera, con el fin de que las Familias del Cantón Latacunga tenga fundamento teórico y lo apliquen en su vida diaria.
- Establecer una serie de consejos para mantener una correcta cultura financiera, que permita el buen manejo personal del dinero dando énfasis a estrategias para evitar el sobreendeudamiento en las tarjetas de crédito dentro de los hogares.
- Diseñar una plantilla en Microsoft Excel que permita detallar los ingresos y egresos que posee cada una de las familias, permitiendo así conocer su estabilidad económica y de esta manera tomar mejores decisiones en lo que respecta al uso de las tarjetas de crédito

### 5.3 Guía práctica enfocada a la planificación financiera personal

Para la presente investigación se ha propuesto desarrollar una guía práctica enfocada a la planificación financiera personal para las familias del Cantón Latacunga, (Ver Anexo N°04) misma que fue elaborada en el programa CANVA, con el fin de que tengan un acercamiento con los conceptos básicos y los puedan aplicar de acuerdo a sus necesidades permitiéndoles tomar buenas decisiones y evitando así el sobreendeudamiento al momento de utilizar las tarjetas de crédito.

#### 5.3.1 Identificación conceptos básicos de Cultura Financiera

Para mantener una cultura financiera es primordial conocer conceptos financieros con respecto al manejo del dinero. Por ello se destacarán temas indispensables en el siguiente enlace que ayude a las familias a estabilizarse económicamente

<https://www.canva.com/design/DAEhX1Du-Z4/YfY58cVrYvxol0MJ6LBbRA/edit>

**Figura 40.**

*Definición de Educación Financiera y Cultura Financiera*



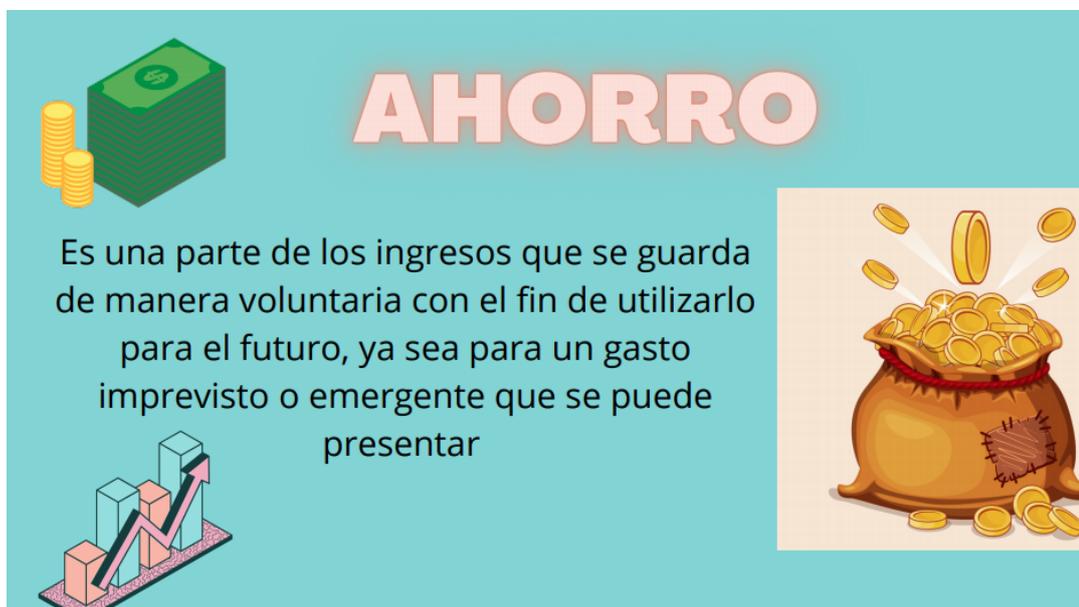
*Nota.* La presente gráfica muestra las definiciones de Educación Financiera y Cultura Financiera con respecto al manejo del dinero

**Figura 41.***Definición de Ingreso*

*Nota.* En la presente grafica se puede observar la definición de ingreso

**Figura 42.***Definición de Gasto*

*Nota.* En la presente grafica se puede observar la definición de gasto

**Figura 43.***Definición de Ahorro*

*Nota.* La presente gráfica muestra la definición de Ahorro

**Figura 44.***Definición de Tarjetas de Crédito*

*Nota.* En la presente grafica se puede observar la definición de tarjetas de crédito

### 5.3.2 Consejos para mantener una correcta cultura financiera

**Figura 45.**

*Consejos para mantener una correcta cultura financiera*



*Nota.* La presente gráfica muestra los diferentes consejos que se deben considerar para mantener una correcta cultura financiera

## Consejos para el buen manejo personal del dinero

**Figura 46.**

*Consejos para el buen manejo personal del dinero*



*Nota.* La presente gráfica muestra los diferentes consejos que se deben considerar para el buen manejo del dinero

### 5.3.3 Plantilla

En Microsoft Excel se diseñó una plantilla donde las personas puedan simular los ingresos y gastos que poseen, y dependiendo del resultado se generará automáticamente un consejo.

Pasos para llenar la plantilla

1. Ingresar a Microsoft Excel e ir a la hoja denominada matriz de ingresos y gasto

Figura 47.

Matriz de ingresos y gastos

INGRESOS Y GASTOS MENSUALES													
DESCRIPCIÓN DE LOS INGRESOS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Anual
Salario													\$ -
Otros ingresos													\$ -
<b>TOTAL INGRESOS MENSUALES</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
DESCRIPCIÓN DE GASTOS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Anual
Servicios básicos													\$ -
Alimentación													\$ -
Vestimenta													\$ -
Conservación vivienda (reparaciones, entre otros)													\$ -
Salud													\$ -
Transporte													\$ -
Educación													\$ -
Pago tarjeta de crédito													\$ -
Otro													\$ -
<b>TOTAL GASTOS MENSUALES</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
<b>Sobrante / Faltante</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

Nota. La presente gráfica muestra los ingresos y gastos mensuales

2. Digitalizar los ingresos y gastos mensuales y dependiendo del resultado se generará un consejo de acuerdo a su situación económica

**Figura 48.**

*Consejo de acuerdo a su situación económica*

INGRESOS Y GASTOS MENSUALES													
DESCRIPCIÓN DE LOS INGRESOS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Anual
Salario								\$ 650,00					\$ 650,00
Otros ingresos								\$ -					\$ -
<b>TOTAL INGRESOS MENSUALES</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 650,00
DESCRIPCIÓN DE GASTOS	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total Anual
Servicios básicos													\$ 60,00
Alimentación													\$ 80,00
Vestimenta													\$ 30,00
Conservación vivienda (reparaciones, entre otros)								\$ -					\$ -
Salud								\$ 20,00					\$ 20,00
Transporte								\$ 50,00					\$ 50,00
Educación								\$ 40,00					\$ 40,00
Pago tarjeta de crédito								\$ 110,00					\$ 110,00
Otro								\$ 60,00					\$ 60,00
<b>TOTAL GASTOS MENSUALES</b>	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 450,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 450,00

Sobrante / Faltante	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 200,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

*Nota.* La presente gráfica indica el consejo que puede poner en práctica

3. De acuerdo a los datos ingresados finalmente se presentará un cuadro resumen en donde dependiendo del resultado automáticamente se coloreará la casilla seleccionada
- Color Rojo: Cuando los gastos son mayores que los ingresos
  - Color Verde: Cuando los ingresos son mayores que los gastos
  - Color Amarillo: Cuando los ingresos son igual que los gastos

**Figura 49**

*Cuadro resumen de los ingresos y gastos*

CUADRO RESUMEN												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
INGRESOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 400,00	\$ -	\$ 650,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
GASTOS	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 445,00	\$ -	\$ 450,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
DIFERENCIA	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -45,00	\$ -	\$ 200,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -

*Nota.* La presente gráfica muestra los resultados obtenidos

Además, se diseñó una tabla de ahorro para gestionar el dinero de una manera acorde a los intereses, con el fin de alcanzar una situación económica estable, dicha tabla se presenta a continuación:

La tabla contiene un objetivo de ahorro donde el usuario debe colocar el motivo del porque va ahorrar, en el periodo de ahorro deberá establecer las fechas en las que va a cumplir su objetivo, deberá también determinar la frecuencia de ahorro en la que puede ser semanal, mensual, trimestral, semestral o anual, y finalmente colocar el valor que desea ahorrar.

Dependiendo del resultado que se obtenga las casillas se pintaran de la siguiente manera:

- Color Rojo: Cuando no cumplo con el objetivo de ahorro

- Color Verde: Cuando se ahorra más de los establecido
- Color Amarillo: Cuando cumpla mi objetivo de ahorro

**Figura 50.**

*Tabla de ahorro personal*

<b>TABLA DE AHORRO PERSONAL</b>												
Colocar el motivo del ahorro	Objetivo del ahorro:											
Determinar el tiempo de ahorro y su frecuencia.	Comienzo a ahorrar	14/07/2021										
	Terminaré de ahorrar	14/08/2021										
	Frecuencia de ahorro	MENSUAL										
	Objetivo actual del ahorro	\$ 100,00										
<b>Cumplimiento del ahorro</b>												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
Objetivo	\$ 100,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 300,00	\$ 100,00	\$ 100,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 200,00	\$ 300,00	\$ 100,00
Realidad	\$ 100,00	\$ 150,00	\$ 250,00	\$ 200,00	\$ 299,00	\$ 50,00	\$ 50,00	\$ 150,00	\$ 250,00	\$ 200,00	\$ 299,00	\$ 50,00
Faltante/Sobrante	0,00	-50,00	50,00	0,00	-1,00	-50,00	-50,00	-50,00	50,00	0,00	-1,00	-50,00
Resultado de ahorro	CUMPLIÓ	NO CUMPLIÓ	CUMPLIÓ	CUMPLIÓ	NO CUMPLIÓ	NO CUMPLIÓ	NO CUMPLIÓ	NO CUMPLIÓ	CUMPLIÓ	CUMPLIÓ	NO CUMPLIÓ	NO CUMPLIÓ

*Nota.* La presente gráfica indica el cumplimiento de ahorro

Finalmente, se desarrolló dos consejos de acuerdo al pago de las tarjetas de crédito, uno en el caso que decida pagar el “Valor total” y otra cuando cancele el “Valor mínimo” de la tarjeta.

Deberá seleccionar la opción de pago que usted realiza y automáticamente se mostrará el mensaje acorde a la alternativa seleccionada.

**Figura 51.***Decisión de pago*

*Nota.* La presente gráfica muestra el mensaje de acuerdo a la alternativa seleccionada.

## Capítulo VI

### 6. Conclusiones y recomendaciones

#### 6.1. Conclusiones

- La cultura financiera, es la capacidad y habilidad que tiene el ser humano para administrar correctamente los recursos económicos, tomando decisiones oportunas para el buen manejo del dinero y de esta manera utilizar correctamente las tarjetas de crédito. Se puede mencionar que la cultura financiera tiene un vínculo con la educación financiera puesto que hace referencia a la práctica, el conocimiento y entendimiento de cómo funciona el dinero, como se lo obtiene, se lo administra e invierte.
- Mediante la aplicación de las encuestas dirigidas a las familias del Cantón Latacunga, se puede concluir que la cultura financiera es un tema relevante para mantener una buena estabilidad económica, por lo tanto, ayudará a la buena administración de las tarjetas de crédito evitando así el sobreendeudamiento, sin embargo, de acuerdo a los resultados obtenidos se puede mencionar que las familias del Cantón Latacunga tienen un conocimiento medio acerca de la cultura financiera.
- Para determinar la relación que existe entre las dos variables de estudio, se realizó la comprobación de hipótesis mediante la prueba de chi cuadrado, en dónde se concluye que sí existe relación entre el nivel de cultura financiera y el uso de tarjetas de crédito. Adicionalmente, cabe mencionar que a través de las preguntas del cuestionario se fueron confirmando las respuestas a la consulta sobre el nivel de cultura financiera, como por ejemplo el resultado de que un 74% destinan un porcentaje de sus ingresos al ahorro, que el 51% realizan un presupuesto de sus ingresos para destinarlos al gasto, así como el 97% alcanza

a cubrir las cuotas de la tarjeta de crédito hasta la fecha máxima de pago sin recargo. Por tal motivo se tiene que el 84,9% consideran tener un nivel medio de cultura financiera, lo que permite llegar a la conclusión que con este nivel de cultura financiera existe un uso adecuado de las tarjetas de crédito.

- Finalmente se elaboró una guía enfocada a la planificación financiera personal, donde se puede evidenciar conceptos financieros básicos que ayuden a fortalecer los conocimientos. Además, se desarrolló en Microsoft Excel varias plantillas para controlar sus ingresos - gastos, una tabla de ahorro personal y algunos consejos que les permitan gestionar adecuadamente el dinero, y usar responsablemente las tarjetas de crédito.

## **6.2. Recomendaciones**

- Las familias deben considerar que la cultura financiera es fundamental para la toma de decisiones con respecto al manejo del dinero y al uso de las tarjetas de crédito, por lo que evitará encontrarse en una situación de sobreendeudamiento.
- Además, se recomienda a las familias del cantón Latacunga accedan a las capacitaciones que ofrecen las distintas instituciones financieras reguladas por la Superintendencia de Bancos, puesto que es de vital importancia para tener una mejor calidad de vida.
- Tener en cuenta que si se posee mejores conocimientos con lo que respecta a la cultura financiera se logrará tener mejores hábitos financieros, administrar correctamente los recursos económicos y usar responsablemente las tarjetas de crédito.
- Se recomienda la utilización de la plantilla diseñada en Microsoft Excel disponible a través del repositorio digital de la biblioteca de la universidad, para mejorar la administración por parte de las familias, de tal forma que les permita

hacer conciencia sobre el valor del dinero, consumir responsablemente y tener una costumbre de ahorro.

## Bibliografía

- Acaro, M. G. (2010). *Análisis del uso de la tarjeta de crédito como medio de pago en la Ciudad de Zamora del año 2009*. Recuperado el 23 de Febrero de 2021, de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/2360/1/332X596.pdf>
- Aguilar, J. X., & Ortiz, V. B. (2013). *“Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas”*. 2013. Recuperado el 03 de Febrero de 2021, de <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/7712/1/Tesis%20ECF%20final%20junio%203%2c%20%202013%20%281%29.pdf>
- Aibar, M. (2012). *Finanzas Personales: Planificación, Control y Gestión*. Recuperado el 03 de Febrero de 2021, de [http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/finanzas\\_perso.pdf](http://descargas.pntic.mec.es/mentor/visitas/finanzas_perso.pdf)
- Albinati, M. (2019). *Análisis de la educación financiera y su Incidencia en la gestión financiera de los comerciantes Populares de los mercados y plazas de la zona urbana De la ciudad de Ambato provincia de Tungurahua*. Recuperado el 10 de Febrero de 2021, de <http://repositorio.espe.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/21000/20551/T-ESPEL-CAI-0651.pdf?sequence=1&isAllowed=y&fbclid=IwAR2txwsnxfoAeFUCQFGXRN--nNfe9zTXr8i3gzFK6W9PkL8xb5WNhyDj770>
- ASOBANCARIA. (2019). *Que es el ahorro*. Recuperado el 06 de Febrero de 2021, de <https://www.sabermassermas.com/que-es-el-ahorro/>

Augé, M. (18 de Noviembre de 2010). *Sobremodernidad. Del mundo de hoy al mundo de mañana*. Recuperado el 06 de Enero de 2021, de <http://elviajedeunavida.blogspot.com/2010/11/marc-auge-sobremodernidad-del-mundo-de.html#:~:text=Marc%20Aug%C3%A9%20%2D%20Sobremodernidad.-,Del%20mundo%20de%20hoy%20al%20mundo%20de%20ma%C3%B1ana.,y%20dividido%2C%20uniformizado%20y%20diverso>

Ayuque, P. K. (2019). *Las finanzas personales y su relación con la educación financiera en los colaboradores de EsSalud - Red Asistencial Huancavelica año 2017*. Recuperado el 31 de Enero de 2021, de [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7325/1/IV\\_FCE\\_310\\_TE\\_Ayuque\\_Paucar\\_2019.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/7325/1/IV_FCE_310_TE_Ayuque_Paucar_2019.pdf)

Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Recuperado el 01 de Marzo de 2021, de <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074384093.pdf>

BanEcuador. (2020). Recuperado el 09 de Enero de 2021, de <https://www.banecuador.fin.ec/2020/08/03/programa-de-educacion-financiera-para-los-pueblos-y-nacionalidades/>

Benitez, H. E., & Puma, M. J. (2019). *Análisis de las variables macro y micro económicas que afectan la inclusión financiera en el periodo 2010-2017*. Recuperado el 10 de Febrero de 2021, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19152/1/T-UC-0005-CEC-219.pdf>

Blancas. (2016). *La cultura financiera y su impacto en la gestión crediticia de la agencia El Tambo de la CMAC HUANCAYO en el año 2014*. Recuperado el 23 de Noviembre de 2020, de [http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/191/Yuliana\\_Blancas\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/191/Yuliana_Blancas_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Bodie, Z., & Merton, R. (2003 ). Obtenido de [https://www.academia.edu/23323718/Las\\_finanzas\\_son\\_una\\_rama\\_de\\_la\\_economia\\_y\\_la\\_administr](https://www.academia.edu/23323718/Las_finanzas_son_una_rama_de_la_economia_y_la_administr)
- Cano, F. K. (2020). *La cultura financiera y su impacto en la adecuada administración de crédito financiero a microempresas de la ciudad de Guayaquil*. Recuperado el 15 de Diciembre de 2020, de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14684/1/T-UCSG-PRE-ECO-GES-627.pdf>
- Cárdenas, P. A. (2019). *La teoría del valor-trabajo. El predominio del pensamiento clásico desde la modernidad hacia la sobremodernidad*. Recuperado el 06 de Enero de 2021, de [https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1725/pdf\\_1435](https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/1725/pdf_1435)
- Castillo, V. E., & Montalvo, R. E. (2012). *Plan estratégico tendiente a mejorar los niveles de comercialización y cobertura del mercado de tarjetas de crédito por parte del Banco del Austro en distrito Metropolitano de Quito*. Recuperado el 23 de Febrero de 2021, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1020/1/T-UCE-0005-179.pdf>
- Constitución de la Republica del Ecuador. (2008). Recuperado el 26 de Febrero de 2021, de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
- Denegri, M. (2013). *La educación económica y financiera para la formación inicial de profesores: herramientas conceptuales y didácticas*. Recuperado el 01 de Febrero de 2021, de [http://humanidades.ufro.cl/images/libros/Educacion\\_Economica\\_y\\_financieracompressed.pdf](http://humanidades.ufro.cl/images/libros/Educacion_Economica_y_financieracompressed.pdf)

- García, N., Grifoni, A., López, J. C., & Mejía, D. (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe Situación actual y perspectivas*. Recuperado el 06 de Enero de 2021, de <https://www.banrep.gov.co/es/investigacion/2013/garcia-grifoni-lopez-mejia>
- Gavilanes, P. A. (2017). *Estudio de la cultura financiera familiar en la ciudad de Quito, estrato medio, sector norte, a partir de la vigencia de las normativas 2393 y 665 de la Superintendencia de Bancos del Ecuador*. Quito.
- Gómez, G. C. (2015). *Propuesta para Incrementar la Cultura Financiera en Estudiantes Universitarios en la Ciudad de San Luis Potosí*. Recuperado el 02 de Febrero de 2021, de <http://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3503/MAD1PRO01501.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- González, F. M., & Maranto, R. M. (Febrero de 2015). *Fuentes de información*. Recuperado el 05 de Marzo de 2021, de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- González, J. (2018). *Importancia de las finanzas personales para la toma de decisiones*. Recuperado el 06 de Febrero de 2021, de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15936/Trabajo%20de%20Investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, Fernandez, & Baptista. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill Education. Obtenido de <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0093037/cap03.pdf>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación México*. México D.F: McGraw Hill.
- Hernández, R. (2017). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL.

Kiyosaki, R. (2008). *Queremos que seas rico*. México: Aguilar.

La Hora. (31 de Octubre de 2019). *Los ecuatorianos no tienen educación financiera*.

Recuperado el 09 de Enero de 2021, de <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:dkLTixNQqIEJ:https://lahora.com.ec/losrios/noticia/1102283151/los-ecuatorianos-no-tienen-educacion-financiera+%&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec>

La Hora. (07 de Octubre de 2020). *La educación financiera inicia desde casa*. Recuperado

el 9 de Enero de 2021, de <https://lahora.com.ec/cotopaxi/noticia/1102329586/la-educacion-financiera-inicia-desde-casa>

Layme, G., & Pérez, S. (2016). *Determinantes socioeconómicos de la demanda de*

*tarjetas de crédito bancarias en la Ciudad de Huancayo 2016*. Recuperado el 23 de Febrero de 2021, de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/3314/Layme%20La-ra-Perez%20Arhuis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lopez, P. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*.

España: creative commons. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua\\_a2016\\_cap2-3.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf)

Mejía, D. (2014). *Encuesta de medición de capacidades financieras en Bolivia, Colombia,*

*Ecuador y Perú*. *Boletín de CEMLA, LX(4), 239-254*. Recuperado el 6 de Enero de 2021, de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4060/araujo\\_hkp.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4060/araujo_hkp.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Merton, R. (2012). Obtenido de [https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-](https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/1131)

[universidad-eafit/article/view/1131](https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/1131)

Montes, A. (2002). Obtenido de [https://enxarxats.intersindical.org/nee/CE\\_defcultura.pdf](https://enxarxats.intersindical.org/nee/CE_defcultura.pdf)

Múnera, H. D. (2016). *GESTIÓN FINANCIERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS FACULTAD DE CIENCAS EMPRESARIALES*. Recuperado el 20 de Febrero de 2021, de [http://imagenes.uniremington.edu.co/moodle/M%C3%B3dulos%20de%20aprendizaje/Gestion\\_Financiera/Gestion%20Financiera-2016\(empresas\).pdf](http://imagenes.uniremington.edu.co/moodle/M%C3%B3dulos%20de%20aprendizaje/Gestion_Financiera/Gestion%20Financiera-2016(empresas).pdf)

Muñoz, C. (2015). *Metodología de la investigación*. México: Oxford University.

Núñez, C. J. (2018). *Incidencia de la cultura financiera en la toma de decisiones de los estudiantes de ingeniería económica de la UNA-PUNO, 2016 II*. Recuperado el 02 de Febrero de 2021, de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8185/N%c3%ba%c3%b1e\\_z\\_Condori\\_Javier.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8185/N%c3%ba%c3%b1e_z_Condori_Javier.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Organización para la Cooperación y el Desarrollo económico (OCDE). (2005). *La educación financiera en América Latina y el Caribe*. Obtenido de [https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD\\_CAF\\_Financial\\_Education\\_Latin\\_AmericaES.pdf](https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf)

Padilla, V. M. (2014). *Introducción a las finanzas*. México: Grupo Editorial Patria .

Peralta, L. J. (2014). *Incidencia de la cultura financiera en la situación económica de los trabajadores en relación de dependencia de la compañía azucarera Valdez s.a. durante los años 2013-2014*. Recuperado el 02 de Febrero de 2021, de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2663/1/INCIDENCIA%20DE%20LA%20CULTURA%20FINANCIERA%20EN%20LA%20SITUACI%C3%93N%20ECON%C3%93MICA%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20EN%20RELACI%C3%93N%20DE%20DEPENDENCIA%20DE%20LA%20COMPA%C3%91%C3%8DA.pdf>

*Plan estratégico tendiente a mejorar los niveles de comercialización y cobertura del mercado de tarjetas de crédito por parte del Banco del Austro en el distrito Metropolitano de Quito. (s.f.).*

QuestionPro. (16 de 08 de 2021). *Muestreo intencional. Características y ejemplos.* Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-intencional/>

QuestionPro. (15 de Marzo de 2021). *Qué es el SPSS, y como utilizarlo.* Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/que-es-spss.html#:~:text=SPSS%20es%20un%20software%20popular,texto%20entre%20otros%20formatos%20m%C3%A1s>

Quezada, M. G. (2017). *Análisis del uso de Tarjetas de Crédito como medio de Pago en la Ciudad de Loja.* Recuperado el 09 de Enero de 2021, de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/18281/1/Gabriela%20Anabe%20Quezada%20Mar%C3%ADn.pdf>

Ramos, M. I., & Tapia, M. S. (2017). *Análisis de la planificación financiera y su influencia en la rentabilidad de la empresa UNITEL S.A del periodo 2015-2016.* Recuperado el 01 de Febrero de 2021, de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/24189/1/TESIS%20PLANIFICACION%20FINANCIERA%20RAMOS%20ISMENIA-TAPIA%20STEFANY.pdf>

Restrepo, L., & González, J. (26 de Abril de 2007). *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias.* Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/rccp/article/view/324135/20781318>

Rio, J. (2000). *Los Productos Bancarios.* Madrid: Piramides.

Rivera, T. (2018). *“APLICACIÓN DE LAS HERRAMIENTAS 5’S Y KAIZEN PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE DEL LOCAL DECORACIONES MAX.* Recuperado el 01 de Marzo de 2021, de

<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/36797/1/RIVERA%20SALAZAR%20TEMISTOCLES%20ALBERTO%20.pdf>

Rodríguez, G. L., & Arias, B. A. (01 de Enero de 2018). *Cultura financiera, análisis del comportamiento y toma decisión*. Recuperado el 02 de Diciembre de 2020, de [https://ciencia.lasalle.edu.co/finanzas\\_comercio/198/](https://ciencia.lasalle.edu.co/finanzas_comercio/198/)

Salazar, C. (2018). *Fundamentos basicos de estadística*. Recuperado el 15 de Marzo de 2021, de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%20%20A1sicos%20de%20Estad%20C3%ADstica-Libro.pdf>

Salgado, O. A. (2015). *Finanzas Personales y su efecto en el desarrollo socio-económico de socios y socias de la Cooperativa COVISCOF, R.L. Estelí, 2015*. Recuperado el 30 de Enero de 2021, de <https://core.ac.uk/download/pdf/80117878.pdf>

Sánchez, J., & Guilarte, C. (2005). *TARJETAS DE CRÉDITO Y TUTELA DEL CONSUMIDOR*. Obtenido de [https://eprints.ucm.es/id/eprint/5975/1/Tarjeta\\_cr%20C3%A9dito.pdf](https://eprints.ucm.es/id/eprint/5975/1/Tarjeta_cr%20C3%A9dito.pdf)

SUPERINTENDENCIA DE BANCOS Y SEGUROS. (2010). Recuperado el 26 de Febrero de 2021, de [//www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1\\_XIV\\_cap\\_III.pdf](http://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_XIV_cap_III.pdf)

Superintendencia de Bancos y Seguros. (s.f.). *Libro I.- normas generales para las instituciones del sistema financiero*. Recuperado el 20 de Febrero de 2021, de [https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1\\_I\\_cap\\_V.pdf](https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2017/06/L1_I_cap_V.pdf)

Superintendencia, d. e. (2019). *La Zonal 3 apoya campaña de educación financiera en Cotopaxí*. Recuperado el 09 de Enero de 2021, de

<https://www.seps.gob.ec/noticia?la-zonal-3-apoya-campana-de-educacion-financiera-en-cotopaxi>

Tarazona, S. E. (2018). *La cultura financiera y su influencia en el nivel de endeudamiento de los trabajadores de RR.HH. de la SUNAT, Lima 2018*. Perú.

Trinidad, I. L., & Salvador, P. (2019). *La cultura financiera y su influencia en el uso de las tarjetas de credito de los RETAIL'S Financieros en Huánuco*. Recuperado el 17 de Diciembre de 2020, de [https://1library.co/document/zwv56gvq-cultura-financiera-influencia-tarjetas-credito-retail-financieros-huanuco.html?utm\\_source=search\\_v3](https://1library.co/document/zwv56gvq-cultura-financiera-influencia-tarjetas-credito-retail-financieros-huanuco.html?utm_source=search_v3)

Valdez, A. K. (2019). *Administración eficiente y eficaz de las organizaciones para la competitividad sostenible local y global*. Esmeraldas. Recuperado el 20 de Diciembre de 2020

# ANEXOS