



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
CONTABLES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION,
FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES.

TESIS

CULTURA FINANCIERA Y EL IMPACTO EN LA
MOROSIDAD DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN LA
AGENCIA MARURI DEL BANCO SCOTIABANK CUSCO
2022.

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS
GLOBALES

AUTORES:

Bach. HUARANGA CACERES, SHIOMARA

DNI 45925205

Bach. HUAMAN PEÑA, LUZ VENIA

DNI 43649101

LIMA - PERÚ

2022

ASESOR DE TESIS

Dra. GIOVANNA TERESA CHIRINOS GASTELÙ
DNI 07971242 <https://orcid.org/0000-0001-5143-1677>

JURADO EXAMINADOR

Dr. FERNANDO LUIS TAM WONG
DNI 07977890 <https://orcid.org/0000-0002-5678-0056>
Presidente

Mg. ERNESTO ARCE GUEVARA
DNI 09085080 <https://orcid.org/0000-0002-3082-5789>
Secretario

Mg. FRANCISCO EDUARDO DIAZ ZARATE
DNI 09725143 <https://orcid.org/0000-0002-1847-9545>
Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, mi Mamá y mis abuelos, a mi hermana Darí a Bernabé y a todas las personas que amo y estuvieron en este camino.

Shiomara.

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento trascendental de mi formación profesional. A mis padres y hermanos por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importarles las diferencias de opiniones. A mi esposo por ser el apoyo incondicional en mi vida, que, con su amor y respaldo, me ayuda alcanzar mis objetivos. A mi compañera de tesis porque sin el equipo que formamos, no hubiéramos logrado esta meta.

Luz Venia.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios y a la vida, a mi Esposo y mi Asesora por su paciencia y comprensión en este proceso que fue de mucho aprendizaje.

Shiomara.

Agradezco a Dios, a mi familia a mi Esposo por todo el apoyo incondicional que me brindaron durante toda esta etapa, porque ellos siempre me ayudan a salir adelante.

Luz Venia.

RESUMEN

La presente tesis que lleva como tema centrar “Cultura financiera y el impacto en la morosidad de las tarjetas de crédito en la agencia Maruri del Banco Scotiabank. Cusco - 2022. Tuvo como objetivo: Determinar de qué manera la Cultura Financiera impacta con la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022. La metodología que se aplicó fue de tipo investigación: aplicada, diseño de la investigación: correlacional: no experimental. Con un enfoque: cuantitativo. Nivel: descriptiva y correlacional. La población está conformada por 348, con una muestra de 183 personas quienes fueron seleccionadas para la encuesta que contiene 20 en la escala de Likert, para ambas variables en total, la técnica fue encuesta, instrumento cuestionario. El análisis de procesamiento de datos mediante el programa estadístico SPSS. Y se obtuvieron el siguiente resultado: El Rho de Spearman arrojó un valor alto y positivo es decir ,963 y la significación Bilateral es de ,000 (para que exista sig, bilateral tiene que estar en los parámetros de ,000 a ,005), por lo tanto, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La Cultura Financiera Si impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.

Palabras clave: cultura financiera, morosidad y tarjetas de crédito.

ABSTRACT

The present thesis that has as its theme to focus on "Financial culture and the impact on the delinquency of credit cards in the Maruri agency of Banco Scotiabank. Cusco - 2022. Its objective was: To determine how the Financial Culture impacts the Delinquency of Credit Cards in the Maruri Agency of Banco Scotiabank in Cusco 2022. The methodology that was applied was of a research type: applied, design of the research: correlational: non-experimental. With one approach: quantitative. Level: descriptive and correlational. The population is made up of 348, with a sample of 183 people who were selected for the survey that contains 20 on the Likert scale, for both variables in total, the technique was a survey, questionnaire instrument. Data processing analysis using the statistical program SPSS. And the following result was obtained: Spearman's Rho showed a high and positive value, that is, .963 and the Bilateral significance is .000 (for sig to exist, bilateral must be within the parameters of .000 to .005), therefore, for this case The null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, which says: The Financial Culture DOES have a significant impact on the Delinquency of Credit Cards in the Maruri Agency of Banco Scotiabank in Cusco 2022.

Keywords: Financial culture, delinquency and credit cards.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
ASESOR DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR.....	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURA	xiii
INTRODUCCIÓN	xv
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1. Planteamiento del Problema	17
1.2. Formulación del problema	19
1.2.1. Problema general	19
1.2.2. Problemas Específicos	19
1.3. Justificación del Estudio	20
1.3.1. Justificación Teórica	20
1.3.2. Justificación Práctica	20
1.3.3. Justificación Metodológica	20
1.3.4. Justificación Económica	20
1.3.5. Justificación social	21
1.4. Objetivos de la Investigación.....	21
1.4.1. Objetivo general.....	21
1.4.2. Objetivos Específicos	21
II. MARCO TEÓRICO	22
2.1. Antecedentes de la Investigación	22
2.1.1. Antecedentes Nacionales	22
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	25
2.2. Bases Teóricas de las Variables	28
2.2.1. Cultura Financiera	28

2.2.2. Morosidad	31
2.3. Definición de Términos Básicos	34
III. METODOLOGIA.....	37
3.1. Hipótesis de la Investigación	37
3.1.1. Hipótesis General	37
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	37
3.2. Variable de estudio.....	37
3.2.1. Definición conceptual.....	37
3.2.2. Definición operacional	38
3.3. Tipo y nivel de la investigación	38
3.4. Diseño de la investigación	39
3.5. Población y muestra de estudio.....	39
3.5.1. Población.....	39
3.5.2. Muestra.....	40
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
3.6.1. Técnicas de recolección de datos.....	41
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos	41
3.6.3. Validación mediante juicio de expertos.....	41
3.6.4. Confiabilidad y Fiabilidad del instrumento	41
3.7. Método de análisis de datos.....	42
3.8. Aspectos éticos	42
IV. RESULTADO.....	43
4.1. Resultados descriptivos.....	43
V. DISCUSIÓN	75
5.1. Análisis de discusión de resultados.....	75
VI. CONCLUSIONES	77
VII. RECOMENDACIONES.....	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	80
ANEXOS	84
Anexo 1: Matriz de consistencia	85
Anexo 2: Operacionalización de la variable	86
Anexo 3: Instrumento.....	87
Anexo 4: Validación de instrumentos.....	89

Anexo 5: Matriz de datos	93
Anexo 6: Propuesta de valor.....	97
Anexo 7: Reporte antiplagio menor a 30%	98
Anexo 8: Autorización del depósito de tesis al repositorio	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Definición operacionales de las variables.....	38
Tabla 2.	Validadores expertos referente al instrumento	41
Tabla 3.	Estadísticas de Confiabilidad y Fiabilidad de las variables.....	42
Tabla 4.	Cultura financiera	43
Tabla 5.	Conocimiento financiero	44
Tabla 6.	¿Considera usted que conocer los detalles de la Información financiera es necesario para todos?.....	45
Tabla 7.	¿Considera usted que contar con el Informe personal ayuda a saber el movimiento de sus salidas e ingresos?	46
Tabla 8.	¿Considera usted que el Informe de negocios es muy necesario para saber con cuanto se cuenta de liquidez y todos los movimientos que se han tenido durante el mes?	47
Tabla 9.	Comportamiento financiero	48
Tabla 10.	¿Es importante conoce las Acciones en la conducta de pago y salida que tiene la persona p empresa para saber si es responsable de sus pagos?.....	49
Tabla 11.	¿Es necesario conocer el Patrón de razonamiento y esto se puede ver en sus movimientos financieros, si es responsable, puntual de sus compromisos?.....	49
Tabla 12.	¿Cree usted que lo relacionado con Proceso emocional se visualiza en el comportamiento financiero?.....	51
Tabla 13.	¿Cree usted que la Toma de decisiones en cuanto a cumplir compromisos es importante dentro de la cultura financiera?	52
Tabla 14.	Actitud financiera.....	53
Tabla 15.	¿Cree usted que una actitud financiera se relaciona con el Conocimiento financiero saber cuánto y cuando se tiene que realizar los movimientos financieros?	54
Tabla 16.	¿Cree usted que los Saberes y aptitudes permiten conocer detalles puntuales que se tienen que cumplir?	55
Tabla 17.	¿Considera usted que claves financieras son utilizadas por las empresas y personal autorizado?.....	56

Tabla 18. Morosidad.....	57
Tabla 19. Ahorros.....	58
Tabla 20. ¿Conocer el Dinero que ingresa a su cuenta personal es importante para analizar los egresos que se tienen que realizar?	59
Tabla 21. ¿Cree usted que los ahorros son parte de los Ingresos propios de la persona?	60
Tabla 22. ¿Considera usted que el ahorro es parte del dinero que no se gasta? ...	61
Tabla 23. Presupuesto	62
Tabla 24. ¿Considera usted que es necesario conocer al detalle el Informe documental de ingresos y gastos de la persona antes de darle un crédito?.....	63
Tabla 25. ¿Cree usted que es importante que se lleva una finanza personalizada de cada cliente?	64
Tabla 26. ¿Considera usted que la persona debe de establecer hábitos de consumo en cuanto a compras innecesarias?	65
Tabla 27. Crédito.....	66
Tabla 28. ¿Cree usted que contar con liquidez de dinero resuelve pago que se tienen que cumplir?	67
Tabla 29. ¿Cree usted que el dinero que se otorga por empresas es cuando el cliente está calificado?	68
Tabla 30. ¿Considera usted que para cumplir con los compromisos de pago a futuro es necesario conocer los ingresos y egresos de la persona? ...	69
Tabla 31. ¿Cree usted que cuando se utiliza un crédito es importante conocer el pago por cuotas y sus intereses?	70
Tabla 32. Correlación de Rho de Spearman Cultura financiera y Morosidad.....	71
Tabla 33. Correlación de Rho de Spearman de Conocimiento Financiero y Morosidad.....	72
Tabla 34. Correlación de Rho de Spearman Comportamiento financiero y morosidad.....	73
Tabla 35. Correlación de Rho de Spearman de Actitud financiera y Morosidad .	74

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Cultura financiera	43
Figura 2. Conocimiento financiero	44
Figura 3. ¿Considera usted que conocer los detalles de la Información financiera es necesario para todos?	45
Figura 4. ¿Considera usted que contar con el Informe personal ayuda a saber el movimiento de sus salidas e ingresos?	46
Figura 5. ¿Considera usted que el Informe de negocios es muy necesario para saber con cuanto se cuenta de liquidez y todos los movimientos que se han tenido durante el mes?	47
Figura 6. Comportamiento financiero	48
Figura 7. ¿Es importante conoce las Acciones en la conducta de pago y salida que tiene la persona p empresa para saber si es responsable de sus pagos?.....	49
Figura 8. ¿Es necesario conocer el Patrón de razonamiento y esto se puede ver en sus movimientos financieros, si es responsable, puntual de sus compromisos?.....	50
Figura 9. ¿Cree usted que lo relacionado con Proceso emocional se visualiza en el comportamiento financiero?.....	51
Figura 10. ¿Cree usted que la Toma de decisiones en cuanto a cumplir compromisos es importante dentro de la cultura financiera?	52
Figura 11. Actitud financiera	53
Figura 12. ¿Cree usted que una actitud financiera se relaciona con el Conocimiento financiero saber cuánto y cuando se tiene que realizar los movimientos financieros?	54
Figura 13. ¿Cree usted que los Saberes y aptitudes permiten conocer detalles puntuales que se tienen que cumplir?	55
Figura 14. ¿Considera usted que claves financieras son utilizadas por las empresas y personal autorizado?.....	56
Figura 15. Morosidad.....	57
Figura 16. Ahorros.....	58

Figura 17. ¿Conocer el Dinero que ingresa a su cuenta personal es importante para analizar los egresos que se tienen que realizar?	59
Figura 18. ¿Cree usted que los ahorros son parte de los Ingresos propios de la persona?	60
Figura 19. ¿Considera usted que el ahorro es parte del dinero que no se gasta? ...	61
Figura 20. Presupuesto	62
Figura 21. ¿Considera usted que es necesario conocer al detalle el Informe documental de ingresos y gastos de la persona antes de darle un crédito?.....	63
Figura 22. ¿Cree usted que es importante que se lleva una finanza personalizada de cada cliente?	64
Figura 23. ¿Considera usted que la persona debe de establecer hábitos de consumo en cuanto a compras innecesarias?	65
Figura 24. Crédito.....	66
Figura 25. ¿Cree usted que contar con liquidez de dinero resuelve pago que se tienen que cumplir?	67
Figura 26. ¿Cree usted que el dinero que se otorga por empresas es cuando el cliente está calificado?	68
Figura 27. ¿Considera usted que para cumplir con los compromisos de pago a futuro es necesario conocer los ingresos y egresos de la persona? ...	69
Figura 28. ¿Cree usted que cuando se utiliza un crédito es importante conocer el pago por cuotas y sus intereses?	70

INTRODUCCIÓN

A la velocidad que viene avanzando la tecnología, también ha ido cobrando mayor importancia todo lo relacionado al mundo financiero, lo que exige de parte de los usuarios es adquirir o desarrollar nuevos conocimientos operativos, adquisitivos y financieros para poder disfrutar de mayor rentabilidad y destrezas de todos los beneficios que les ofrece el rubro financiero, no obstante diferentes estudios han demostrado que existe una gran escases de conocimiento financiero de parte de los consumidores, una muestra evidente de ello fue la conocida crisis que se vivió en el 2017, lo que hoy por hoy a demostrado lo imperativo que es impulsar la educación financiera desde la temprana edad, de esta manera las generaciones subsiguientes podrán tener una mayor práctica y conocimiento con todo lo relacionado a las tarjetas de créditos, interés compuesto, morosidad por pagos y todo lo relacionado con finanzas, este tema es de gran valía que no solo afecta al Perú sino a tantas instituciones financieras del mundo y en este estudio está compuesto por siete capítulos, se explica con mayor claridad y detalle los resultados de la siguiente manera:

Capítulo I. Problema de la investigación: en este capítulo se ofreció un planteamiento del problema el cual permitió exponer la formulación del mismo y exponer los problemas generales, la justificación de dicho estudio, los objetivos por los cuales se decidió hacer la investigación del tema antes mencionado, dejando plasmados los objetivos generales y específicos.

Capítulo II. Marco teórico: en el presente capítulo se registró una serie de antecedentes de carácter nacional e internacional para avalar la presente investigación, se dejó asentado las bases teóricas de las variables junto con la definición de los términos básicos.

Capítulo III. Marco metodológico: se destacó la hipótesis de la investigación tomando en cuenta para ello la hipótesis general y la hipótesis específica desglosando a detalle las variables del estudio en sus dos etapas, definición conceptual y definición operacional explicando el tipo y el nivel de la investigación, el diseño de la investigación, se planteó la población, la muestra, la técnica y el instrumento, el método para analizar los datos junto con sus aspectos éticos.

Capítulo IV. Resultados: en este capítulo se expresó y se explicó a detalle todos los resultados recopilados durante el análisis.

Capítulo V. Discusión: en este capítulo queda plasmado los estudios y análisis recopilados para realizar la presente investigación.

Capítulo VI. Conclusiones: en este capítulo se analizan los resultados recopilados a lo largo de la encuesta en esta investigación.

Capítulo VII. Recomendaciones: aquí se registran todos los puntos que destacaron por su valía en los resultados y que a su vez permiten reconocer lo importante de una buena educación financiera y brinda estrategias confiables que ayudaran al desarrollo positivo de sus finanzas; finalmente, se pueden apreciar las bibliografías y los anexos.

I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

A partir de la década de los ochenta y noventa, se ve evidente en todo el mundo el carente uso y manejo financiero, los cuales requieren con urgencia una cierta destreza financiera y tecnológica, ya que en distintos lugares existe el mercado de los productos financieros. En la actualidad la modernización de los servicios financieros y el complejo manejo del mercado ocasiona que la cultura financiera sea muy importante y necesaria para entender algunos conceptos y así poder tomar decisiones más informadas y con buenas bases. Por otro lado, cada día hay un aumento de la responsabilidad de los usuarios de dichos productos o servicios, ya que se entiende que estos conocen como funciona el mercado del sistema financiero. No obstante, se ha demostrado el nivel de conocimientos financieros que es carente en todos los aspectos, lo cual vio reflejado en las últimas crisis económicas (Moreno, García y Gutiérrez, 2017).

Por consiguiente, la cultura financiera cuenta con un gran impacto con la morosidad en los pagos de las tarjetas de créditos, esto no solo se da en Perú, sino también este tipo de problema se viene tratando a nivel mundial. Una de las soluciones que se está dando a nivel mundial es educar desde pequeños a las futuras generaciones inculcando el sistema financiero y cómo funcionan las tarjetas de créditos como planificar, organizar e incluir todos estos tipos de temas de manera urgente. En el ámbito internacional, si bien es cierto, en los datos salen que es menor el índice de morosidad, pero por otro lado se refleja un alto porcentaje en personas que no poseen cultura financiera. Por lo tanto, es necesario que todos los gobiernos pongan este método como iniciativa para poder tener buenos resultados a futuro (Quispe, 2017).

La National Foundation for Credit Counseling (NFCC, 2020) elaboró en el mes de marzo del año 2019 como una encuesta anual para saber más sobre el conocimiento financiero, lo cual demuestra a la población de los EE. UU como están acerca de sus finanzas y conocimientos en esta misma cultura. Se evidenció que 1 de 4 personas, aceptó que no realizaba todos sus pagos de impuestos obligatorios sobre sus finanzas a tiempo, de la misma manera 6 de 10 personas tienen muchos

problemas de deudas, ya que al no pagar a tiempo se forman las emergencias financieras y sin contar ahorros. Por otro lado, en España se mantiene un poco lejos de ser un país avanzado de Europa con respecto a la cultura financiera, aunque en los últimos años han tenido avances, pero no de tal manera que les ayude en este tipo de problemas. En un estudio a comienzo del año pasado por la CNMV (comisión nacional de mercado de valores), muestra una encuesta realizada a los españoles para darles a conocer sobre sus finanzas que son bajas y solo un 8% se considera alto. Un 33% considera que las decisiones financieras han sido tomadas, ya que se basaron en la experiencia de algunas amistades, por lo que este motivo es preocupante y alarmante, pero a la vez peligroso (CNMV, 2020).

Las personas por la palabra morosidad entienden que es el tardío cumplimiento de obligaciones de pago, el cual genera intereses y cobro de penalidades que corren según el día indicado, considerándose esto como una indemnización causados a la institución financiera. Los intereses crecen con el tiempo de tal manera que afectan mucho al historial crediticio, lo cual genera muchas deudas, ello genera una fuerte preocupación en las personas que, a su vez, ven aumentada su deuda debido al retraso y falta de pago en las fechas indicadas (Mendoza, 2020).

En el Perú, encontrando en la base de datos un gran problema de morosidad debido al uso incorrecto de algunos productos financieros por parte de las personas, muchas veces que son influenciados también por las facilidades comerciales que se dan dentro del mercado financiero y ofrecen sus productos. Todo ello hizo confiar a los pobladores de no calcular de manera correcta su nivel de morosidad, haciendo uso de la tarjeta de crédito sin ningún tipo de control ni seguimiento, ya que la población ni el gobierno tiene conocimiento de la cultura financiera, para evitar caer en pagos con moras, penalidades o ser reportado a la misma central de riesgos. La morosidad aumentó el crédito de dichas personas en un 3.19%, en el mes de febrero a 3.34% en marzo, debido a la alta morosidad aumento a un 3.47% en el mismo periodo del banco (Banco Central de Reserva del Perú, 2020). (Pomalque y Polo, 2020), señalan que la inadecuada preparación de un presupuesto familiar es una de las mayores razones de la morosidad, lo cual viene afectando negativamente a la distribución del mismo que posee un plan

efectivo al momento de aceptar los préstamos o deudas, y esto conlleva costos innecesarios. Cabe mencionar también que, nuestro país, posee el índice de bancarización más baja de la región, solo un 40% de los peruanos posee algún medio de pago electrónico que vendría a ser tarjeta de crédito o débito. Es por este motivo que es vital desarrollar programas que ayuden a alimentar la mejora de la educación financiera en las personas del país. A nivel local, los peruanos se caracterizan por tener problemas con sus pagos, ya que tienen muchos problemas administrativos sobre los ingresos o mantener un nivel de ahorros.

En el cuzco no se da la excepción, ya que existe una gran desigualdad entre las zonas urbanas y rurales. Muchas personas no cuentan con una buena formación del uso de recursos financieros, por lo tanto, es recomendado por los especialistas que no se deben destinar más del 30% de los ingresos en deudas, ya que no tendrían como pagar los demás gastos y caerían un aumento de la morosidad (Mori, 2020).

De igual manera, la presente investigación permitirá evidenciar la importancia de los conocimientos básicos en definiciones de finanzas personales al momento de adquirir una tarjeta de crédito o débito, y así darles las pautas necesarias para no caer en la morosidad y que se cumplan con los pagos correspondientes que, a la larga, eso ayuda para cumplir con proyectos futuros como créditos hipotecarios o vehiculares demostrando la relación que tienen ambas variables propuestas.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

PG ¿De qué manera la Cultura Financiera impacta con la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022?

1.2.2. Problemas específicos

PE 1 ¿Cómo el Conocimiento Financiero Impacta con la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022?

PE 2 ¿De qué manera el Comportamiento Financiero impacta en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022?

PE 3 ¿Cómo la Actitud Financiera impacta en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

La presente investigación se realiza porque el tema de la cultura financiera, en el ámbito local no ha sido explorado. Por lo que los resultados obtenidos podrán ser incorporados como antecedentes para las investigaciones futuras.

1.3.2. Justificación práctica

La presente investigación se realizó con el propósito de dar a conocer cuál es el nivel de cultura financiera y el impacto de la morosidad de las tarjetas de crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en cusco 2022, considerando en el estudio de las dimensiones que compone la cultura financiera y la inclusión financiera. Ya que como se muestra en el planteamiento del problema, se tiene una desventaja en el conocimiento de este tema.

1.3.3. Justificación metodológica

La investigación que se viene elaborando y presentando se justifica sobre la cultura e inclusión financiera, la presente investigación se realiza bajo el enfoque cuantitativo, que servirá para entender la variable y realidad de manera más completa. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario que es válido y confiable para obtener información sobre la realidad del Banco Scotiabank en cusco 2022.

1.3.4. Justificación económica

Asimismo, tiene su justificación económica porque el impacto con la morosidad de las tarjetas de créditos en la agencia Maruri del Banco Scotiabank obtendrán un conocimiento más claro y nítido relacionado a la cultura financiera,

ellos cumplen con sus obligaciones, el Estado recauda y esto es algo beneficioso para sus negocios.

1.3.5. Justificación social

Esta investigación se justifica socialmente por que podrá dar fundamentos a investigaciones del tema, el mismo que se ha realizado sin ningún beneficio económico, este estudio podrá ser consultado de manera libre académicamente para posteriores investigaciones. De ahí que Ñaupas, Valdivia, Palacios y Romero (2018, p. 220) mencionan que: “se puede justificar un estudio cuando este brinda aportes para dar soluciones a algunos problemas sociales o que pueda servir para otras instituciones o empresas”

1.4. Objetivos de la Investigación

1.4.1. Objetivo general

OG Determinar de qué manera la Cultura Financiera impacta con la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.

1.4.2. Objetivos específicos

OE 1 Describir cómo el Conocimiento Financiero Impacta con la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022

OE 2 Conocer de qué manera el Comportamiento Financiero impacta en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.

OE 3 Identificar cómo la Actitud Financiera impacta en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes nacionales

Nuñez, J. (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” Presentada a la UNA De puno para optar por el título de Licenciado en Administración y gestión de empresas, El **objetivo** general de este estudio fue determinar el efecto de la cultura financiera en la toma de decisiones de los estudiantes de ingeniería económica de la UNA-Puno, 2016 **Metodología:** cuantitativa, aplicada, descriptiva correlacional, no experimental, transversal. Recopilación de datos y técnicas. Encuestas y como herramienta de cuestionario. Estos datos están tabulados en Microsoft Excel y el paquete estadístico Stata. Se llegó a la conclusión general de que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que la cultura financiera influye significativamente en la toma de decisiones de los estudiantes de ingeniería económica de la UNA-Puno, 2016 II, de igual modo, el valor de la prueba z calculado resultó mayor que el valor de la prueba z crítico, además el valor de P valúe es menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna. Lo cual indica que la influencia de la cultura financiera en la toma de decisiones es altamente significativa en términos estadísticos a un nivel de 5% de significancia. En **conclusión**, a partir de los resultados se han generado muchas propuestas de mejora que buscan un nivel mucho más alto en educación sobre la cultura financiera. **En aporte**, la investigación precedente, es relevante, por cuanto aborda en la conclusión, aspectos que servirán de fundamento en la discusión y contrastación de los resultados que se obtengan en el presente estudio investigativo.

Paredes, (2019) En su tesis titulada: “calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial de lima metropolitana, 2011 – 2018”. Presentada a la Universidad Nacional Federico Villarreal para optar por el título de Maestría en administración, su **objetivo** general fue determinar la relación que existe entre la calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial de lima metropolitana para el periodo 2011 - 2018. **Metodología:** cuantitativa, aplicada,

descriptiva correlacional, no experimental, transversal. se elaboró un cuestionario de un aproximado de 24 preguntas cerradas aplicadas a 221 asesores de crédito para poder darle una solución a la problemática el cual se estaba extendiendo. Para finalizar se **concluye** que, existe una alta relación significativa entre la calificación crediticia y otorgamiento de créditos de 0.858 en la banca comercial. **Aporte**, los resultados estadísticos brindan un alcance positivo de sus variables, lo que puede resultar interesante para el estudio en la parte de discusión de esta investigación.

Gonzales y Vizcardo (2022) que tiene como título Cultura financiera y actitud hacia el endeudamiento con tarjeta de crédito en los estudiantes de las escuelas profesionales de Economía y Contabilidad de la UNPRG – Lambayeque, presentado a la Universidad nacional Pedro Ruiz Gallo Para obtener el título profesional de licenciado(a) en administración, con el objetivo de Determinar la relación que existe entre la cultura financiera y la actitud hacia el endeudamiento con tarjeta de crédito de los estudiantes de las escuelas profesionales de Economía y Contabilidad de la UNPRG, 2021. cuya metodología tubo un enfoque cuantitativo, Diseño no experimental de corte transversal, con una muestra compuesta por 167 estudiantes de economía y por 171 estudiantes de contabilidad, técnica utilizada fue la encuesta para lo que se implementó como instrumento un cuestionario. Técnica de proceso de datos los datos se procesaron de manera codificada a través del programa SPSS de los obtuvo como resultado el 74% de los estudiantes encuestados tiene un nivel moderado de cultura financiera, el 61.5% de los estudiantes encuestados tiene un nivel moderado de culturas en términos financieros, el 45.9%, 62.7% y 71.9% cuenta con un nivel medio de destrezas en cuanto a inversiones, ahorros y crédito, proporcionalmente, el 60.4% cuenta con un nivel moderado de sus prácticas para manipular dinero. Se concluye que a un grado mayor de los encuestado existe una reciprocidad entre la actitud del endeudamiento y la cultura, financiera se logró obtener el coeficiente de similitud de Pearson fue 0.238, lo que aporta como razón lógica que a mayor cultura financiera mayor actitud hacia el endeudamiento y viceversa. Aporte: tomando en cuenta lo antes mencionado, es por ello que dicho análisis quedará sentado como base para la discusión de esta tesis

Pomaleque y Polo (2021) En su tesis titulada: “cultura financiera y el impacto de la morosidad de las tarjetas de crédito en el distrito de comas, 2020”. Presentada a la Universidad Privada del Norte para optar por el título de Licenciada en Administración Bancaria y Financiera, su **objetivo** general fue, la relación existente entre la cultura financiera y el impacto de morosidad de las tarjetas de crédito de los ciudadanos del distrito de comas, 2020. **Metodología:** cuantitativa, aplicada, descriptiva correlacional, no experimental, transversal, se diseñaron dos encuestas para medir de manera tangible la correlación entre dichas variables, la población está conformada por 348 personas quienes fueron seleccionadas para la encuesta que contiene 28 preguntas cerradas usando la escala de Likert, se contrastó la confiabilidad del instrumento mediante la prueba del alfa de Cron Bach, donde se obtuvo un 86.1%, afirmando una buena fiabilidad. Los datos recolectados fueron analizados en el programa IBM SPSS V26, demostrándose la hipótesis de que existe correlación entre las variables, cultura financiera y morosidad en tarjetas de crédito con una significancia de P valor de $0,000 < 0.01$. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación, se logra afirmar que si existe relación entre la cultura financiera y el impacto de morosidad en tarjetas de crédito. En **conclusión**, se indica que la cultura financiera y el impacto de morosidad tienen una similitud que por las tarjetas de créditos son los medios que estas dos variables se empeoran. En **aporte**, la investigación precedente, es relevante, por cuanto aborda en la conclusión, aspectos que servirán de fundamento en la discusión y contrastación de los resultados que se obtengan en el presente estudio investigativo.

Sullca, Apolinario, y Tinoco, (2021) En su tesis titulada: “La educación financiera en las mujeres del distrito de El Tambo – Huancayo, 2021” Presentada a la Universidad Continental para optar por el título de bachiller en administración, su **objetivo** general es determinar el nivel de educación financiera en las mujeres que se ejecuta en el distrito de el tambo-Huancayo. **Metodología:** cuantitativa, aplicada, descriptiva correlacional, no experimental, transversal. La técnica que fue utilizada fue la encuesta y el instrumento cuestionario de la OCDE para medir el nivel de comportamiento financiero, actitud financiera y conocimientos financieros de las mujeres en el rango de 19 años a más, se entrevistó y encuestó a 385 mujeres que corresponden al distrito, se recopiló que el nivel de educación es medio a partir de

los diferentes rangos de edades entre 30 y 39 los rechaza la hipótesis. En **conclusión**, como ya se menciona de todos los datos recopilados las mujeres mayores de 30 años rechazan todo tipo de hipótesis sobre este tipo de educación. **En aporte**, la investigación precedente, es relevante, por cuanto aborda en la conclusión, aspectos que servirán de fundamento en la discusión y contrastación de los resultados que se obtengan en el presente estudio investigativo.

2.1.2. Antecedentes internacionales

Vinza (2021) que tiene como título “Incidencia de la Cultura Financiera en los habitantes de la parroquia Roberto Astudillo del cantón Milagro. Diseño de un Programa de Alfabetización Financiera que mejore la administración de las finanzas familiares”, presentado a la Universidad católica de Santiago de Guayaquil, previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Finanzas y Economía Empresarial que tuvo como objetivo Determinar la incidencia de la cultura financiera en la economía familiar de los habitantes de la parroquia Roberto Astudillo del cantón Milagro para diseñar un programa de alfabetización financiera que mejore la administración de sus finanzas personales. Cuya metodología de tipo exploratoria y descriptivo tuvo un enfoque cuantitativo, técnica: encuesta el Diseño estaba ajustada con el entorno del estudio, el tipo de la investigación fue de campo, contó con una población o muestra compuesta por un muestreo aleatorio simple de 8.220 lo que arrojó como resultado que un 17.7% de los encuestados conservaban una economía familiar saludable, un 22.07% contaba con una economía moderada y un 60.2% demostró que tienen un gran riesgo en su economía familiar. Se concluye que en las parroquias donde se llevó a cabo el análisis en cuestión evidenció que existen graves problemas de control y gastos, ya que no cuentan con un buen control en los ahorros, ni buenos hábitos financieros, ni la elaboración de un buen presupuesto y ni una imperceptible programación del uso del dinero. Aporte: teniendo todo esto en cuenta dicho análisis, se tomará en cuenta para la defensa de esta tesis.

Zúñiga, (2019) En su tesis titulada: “propuesta para incentivar la cultura financiera del sector de vivanderas del centro comercial de la ciudad de Loja”. Presentada a la Universidad Nacional de Loja de Ecuador para optar por el título de Ingeniería en contabilidad y auditoría contador público, su **objetivo** general fue

determinar la finalidad de impartir los conocimientos a los comerciantes, desarrollar habilidades referentes a las finanzas personales y tener una seguridad y libertad financiera. **Metodología:** cuantitativa, aplicada, descriptiva correlacional, no experimental, transversal. Para cumplir con los objetivos planteados se procedió a determinar el grado de conocimiento y habilidades de la cultura financiera el cual se realizó una encuesta a una población de 746, con un margen de error del 5% y quedando solo una muestra de 246 comerciantes, el cual permitió evaluar y ver los errores de dicha problemática. Por otro lado, el nivel de conocimientos obtenidos en la información que se realizó de la planificación financiera personal incremento las tasas mensuales de inflación del 2018 obteniendo un resultado del 0.198%, y se llegó a la **Conclusión** que el sector de vivanderas al efectuar las proyecciones podría enfrentar imprevistos, mejorar las decisiones financieras que realicen y lograr una correcta administración de sus recursos. En **aporte**, la investigación precedente, es relevante, por cuanto aborda en la conclusión, aspectos que servirán de fundamento en la discusión y contrastación de los resultados que se obtengan en el presente estudio investigativo.

Díaz (2020) En su tesis titulada: “fomento de la cultura financiera para microempresarios”. Presentada a la Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia, para optar por el título de Gerencia Financiera, su **objetivo** general fue, determinar el desarrollo bajo la necesidad de proponer herramientas que faciliten el fomento de una buena cultura financiera teniendo buenos principios sobre los pocos conocimientos que tienen las micro empresas acerca del manejo de su economía. **Metodología:** cuantitativa, aplicada, descriptiva correlacional, no experimental, transversal. Se contó con varios microempresarios clientes de una entidad de micro finanzas con quienes se realizó un primer acercamiento dándoles cursos sobre finanzas personales, el motivo por el cual se les presento esto fue que más del 50% de las microempresas están en números bajas en manejos de sus ingresos. Para finalizar estas capacitaciones se realiza un seguimiento respecto a sus prácticas financieras a partir de las cuales se pudo plantear las falencias que aun presentan los microempresarios respecto a conceptos básicos aplicables a sus unidades de negocio, se **concluye** que los microempresarios tienen escasos conocimientos en conceptos referentes a los riesgos y prevenciones que deben tener en el manejo de sus finanzas. En **aporte**, la investigación precedente, es

relevante, por cuanto aborda en la conclusión, aspectos que servirán de fundamento en la discusión y contrastación de los resultados que se obtengan en el presente estudio investigativo.

Fuentes, (2020) En su tesis titulada: “fomento de la cultura financiera para microempresarios”. Presentada a la Universidad De El Salvador para optar por el título de maestra en administración financiera, su **objetivo** general fue determinar entregar una propuesta practica para que desde la edad temprana tengan un sistema de enseñanza formal sobre una buena educación financiera. **Metodología:** cuantitativa, aplicada, descriptiva correlacional, no experimental, transversal. se hizo un reconocimientos de los centros educativos de la zona para poder hacer la encuesta correspondiente para saber en qué estado se encuentra el sistema de enseñanza, en **conclusión** a las inquietudes de países signatarios de ésta organización preocupados del analfabetismo financiero existente en sus ciudadanos, lo cual provoca entre otras situaciones la toma de decisiones no eficaces en cuanto a la administración del efectivo, así como el estancamiento o des aceleramiento del crecimiento económico a causa del poco apoyo a las medidas económicas para impulsar el desarrollo y la poca participación o la participación confusa en los mercados financieros de las familias. Este organismo ha hecho recomendaciones para culturizar en finanzas de diferentes formas, incluyendo la enseñanza formal desde los centros escolares, **En aporte**, la investigación precedente, es relevante, por cuanto aborda en la conclusión, aspectos que servirán de fundamento en la discusión y contrastación de los resultados que se obtengan en el presente estudio investigativo.

Enríquez, (2021) En su tesis titulada: “Propuesta de contenidos para educación financiera en población urbana de la ciudad de Quito, Ecuador 2021” Presentada a la Universidad Andina Simón Bolívar Ecuador para optar por el título en maestría en administración de empresas, Su **objetivo** general de este fue, determinar la realidad económica en la que viven día a día las personas ya que esto se puede convertir en un verdadero calvario. **Metodología:** cuantitativa, aplicada, descriptiva correlacional, no experimental, transversal. Evidenciando esta situación ya que miles de familias se encuentran pasando por este tipo de problemas, incluso se encuentran en morosidad excesiva, Cabe señalar que a partir de los resultados

derivados de las encuestas aplicadas se evidencio un patente desconocimiento de la cultura financiera, es decir del 100% solo un 30% tiene un pequeño conocimiento sobre la cultura financiera y el otro 70% se encuentra con una morosidad excesiva, deudas entre otras cosas. En **conclusión**, se debería dar una pequeña definición sobre la cultura financiera ya que es una carencia en todo el país que es conocido por el mercado en general. En **aporte**, la investigación precedente, es relevante, por cuanto aborda en la conclusión, aspectos que servirán de fundamento en la discusión y contrastación de los resultados que se obtengan en el presente estudio investigativo.

2.2. Bases Teóricas de las Variables

2.2.1. Cultura Financiera

2.2.1.1. Definición

Es 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. Núñez Condori (2018, p.)

También según Pomaleque, F. y Polo, J. (2021), indican que la cultura financiera es la capacidad de los consumidores de desarrollar una mejor comprensión de los diversos productos financieros mediante la adquisición de ciertos conceptos básicos para así tomar decisiones adecuadas respecto a los riesgos y oportunidades financieras futuras.

Por otro lado, Cochansela (2017), comenta que la cultura financiera impulsa a mejora de la toma de decisiones financieras a través del consumo inteligente para lograr el máximo rendimiento de los recursos financieros.

Según Alcántara, M. y Carrasco, A. (2019), indican que la cultura financiera son las habilidades, conocimientos y prácticas que se llevan a diario para lograr una correcta administración con relación al dinero que se percibe y lo que se gasta, es decir, son todos aquellos conceptos financieros necesarios para tomar decisiones sensatas en la vida.

Según Palomino, K. (2019) indica que la cultura financiera es un factor determinante para el bienestar del individuo, ya que es el detonante para tomar buenas decisiones financiera a futuro.

2.2.1.2. Dimensión 1: Conocimiento Financiero

Se define como el saber que tiene un empresario de tal manera que le permita entender la información relacionándola con las finanzas personales y los negocios. Ayuda a las personas a sentirse comprometidas y más involucradas con la organización. Según Núñez Condori (2018, p.) El conocimiento financiero se puede definir como el conocimiento que un empresario debe poseer de manera que le permita comprender la información relacionada con sus asuntos financieros personales y profesionales. Ayuda a las personas a sentirse más involucradas e involucradas en la organización. En conclusión, un buen conocimiento financiero ayuda a tener mejor manejaos de finanzas de la empresa.

Indicador 1: Información financiera

Es aquella que produce la contabilidad en base al registro de las transacciones relevantes de un proyecto empresarial. Se trata de una información indispensable para la administración y el desarrollo de las empresas. Núñez Condori (2018, p.)

Indicador 2: Informe personal

Es el documento final resultante del proceso de selección de personal. En este se describe el grado de adecuación de un candidato con respecto a los atributos indispensables para ocupar un cargo dentro de una organización. Núñez Condori (2018, p.)

Indicador 3: Informe de negocios

Ofrece un análisis de costos y beneficios de varias soluciones disponibles diferentes para elegir. Al dárselo a la empresa le entrega con distintas propuestas y soluciones. Núñez Condori (2018, p.)

2.2.1.3. Dimensión 2: Comportamiento Financiero

Explicar acciones de acuerdo con los patrones de pensamiento de las personas; Inclusión de los procesos emocionales en la toma de decisiones.

Según Núñez Condori (2018, p.) Explica las acciones de acuerdo a patrones de razonamiento de las personas; incluye el proceso emocional en la toma de decisiones, el bienestar financiero es el sentir de la situación financiera que la persona posee. En conclusión, esto ayuda a saber cómo funciona el mismo sistema financiero.

Indicador 1: Acciones en la conducta

“Es el primero de los requisitos exigibles respecto a cualquier hecho que se quiera desvalorar desde el punto de vista penal.” Núñez Condori (2018, p.)

Indicador 2: Patrón de razonamiento

“Son aquellos en los que los distintos elementos son presentados en forma periódica y de acuerdo a la estructura se pueden crear distintos patrones.” Núñez Condori (2018, p.)

Indicador 3: Proceso emocional

“Es el cambio de ánimo que tiene una persona en distintos tiempos determinados.” Núñez Condori (2018, p.)

Indicador 4: Toma de decisiones

“Esto significa cuando una persona se decide hacer algo para beneficio suyo y de los demás.” Núñez Condori (2018, p.)

2.2.1.4. Dimensión 3: Actitud Financiera

Se refiere a que los conocimientos financieros suelen ser los saberes y aptitudes para tomar decisiones financieras claves y que las capacidades financieras incluyen el comportamiento y actitudes de una persona en relación a sus finanzas. Según Núñez Condori (2018, p.) indica que Esto se refiere al hecho de que es generalmente el conocimiento y las habilidades necesarias para

tomar decisiones financieras importantes, y que la viabilidad financiera incluye el comportamiento y las actitudes de un individuo.

Indicador 1: Conocimiento financiero

“Se puede definir como el conocimiento que debe poseer un emprendedor para poder comprender la información relacionada con las finanzas personales y empresariales.” Núñez Condori (2018, p.)

Indicador 2: Saberes y aptitudes

“Es un conjunto de conocimientos amplio que tiene una persona al hablar o dar a conocer alguna cosa.” Núñez Condori (2018, p.)

Indicador 3: Claves financieras

“Abarca una amplia gama de áreas clave como inversión, estructura de capital, riesgo financiero, rentabilidad, gestión del capital circulante y gestión del efectivo, todos los cuales son esenciales para lograr la competitividad y un crecimiento fluido.” Núñez Condori (2018, p.)

2.2.2. Morosidad

2.2.2.1. Definición

Es la práctica el cual una persona no cumple con las fechas de pago puestas por la entidad que le facilitó el dinero. Asencio (2020, p.19) indica que la morosidad es el aumento del dinero prestado a una entidad por falta de pago en sus fechas determinadas.

Según Quesquén y Dávila (2020) indica que la inclusión financiera es como el uso de servicios financieros formales que gestionan las finanzas y permiten proyectar el futuro. Los efectos de inclusión financiera pueden variar de un país a otro a través de niveles de 11 ingresos per cápita, sea evaluado por individuo, o dentro de los países por los niveles de ingreso relativo.

Por otro Guzmán, G. (2018), indica que la morosidad aparece cuando la entidad falta con las fechas de pago previamente pactados y establecidos, siendo un hecho poco frecuente.

Por último, Vargas y Santillán (2020) indica que es un hecho necesario de una empresa que repercute en las expectativas de cobranza en todos los aspectos cuando no se cumplen con las fechas de pago.

2.2.2.2. Dimensión 1: Ahorros

El ahorro es la parte de los ingresos que no se usa en el consumo: del dinero que ingresa, es la porción que no se gasta. Asencio (2020, p.19)

Indicador 1: Diseño que ingresa

“Se define como el arte y la práctica de planificar y proyectar ideas y experiencias con contenido visual y escrito. En otras palabras, el diseño gráfico transmite visualmente ciertas ideas o mensajes.” Asencio (2020, p.19)

Indicador 2: Parte de los Ingresos propios

“Los recursos económicos, materiales, personales e inmobiliarios que reciba el Colegio a cualquier título que no provengan de aportes otorgados por el gobierno estatal y federal en forma de subvenciones, incluyendo los beneficios de los recursos limpios antes señalados.” Asencio (2020, p.19)

Indicador 3: Parte del dinero que no se gasta

“Es cuando ese dinero que le quedo o se ahorró le pueda servir para otros gastos que necesite la entidad pública o privada.” Asencio (2020, p.19)

2.2.2.3. Dimensión 2: Presupuesto

Un presupuesto es documento que te permite plasmar tus ingresos y gastos con el fin de llevar unas finanzas personales organizadas. Lo más importante del presupuesto familiar es que te permite establecer con claridad tus hábitos de consumo. Asencio (2020, p.19)

Indicador 1: Informe documental de ingresos y gastos

“Las empresas y organizaciones utilizan informes de valores atípicos de ingresos y gastos para permitir a los usuarios detectar variaciones presupuestarias positivas o negativas significativas.” Asencio (2020, p.19)

Indicador 2: Se lleva una finanza personalizada

“Las finanzas personales son la aplicación de los principios financieros en la gestión de los recursos propios o familiares, en otras palabras, la gestión de sus ingresos y su legado.” Asencio (2020, p.19)

Indicador 3: Establecer hábitos de consumo

“Indica el comportamiento del consumidor en el mercado; Desde la búsqueda de un producto o servicio hasta el servicio postventa.” Asencio (2020, p.19)

2.2.2.4. Dimensión 3: Crédito

Es un préstamo de dinero que una parte otorga a otra, con el compromiso de que, en el futuro, quien lo recibe devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas). Asencio (2020, p.19)

Indicador 1: Liquidez de dinero

“Es cuando el dinero se ve de una manera fluida de acuerdo a la empresa.” Asencio (2020, p.19)

Indicador 2: Dinero que se otorga

“Es un conjunto de activos en la economía que las personas utilizan como medio de intercambio para obtener bienes y servicios. Al final, el dinero se usa para comprar cosas.” Asencio (2020, p.19)

Indicador 3: Compromiso de pago a futuro

“Es cuando se establecen unas cuotas de pago cuando se otorga un dinero al usuario.” Asencio (2020, p.19)

Indicador 4: Pago por cuotas.

“Es cuando se establecen fechas de pago de acuerdo a la entidad.” Asencio (2020, p.19)

2.3. Definición de términos básicos

Cultura financiera. Es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que permite a la población gestionar sus finanzas personales. Condori (2018, p.)

Conocimiento financiero. Se define como el saber que tiene un empresario de tal manera que le permita entender la información relacionándola con las finanzas personales y los negocios. Condori (2018, p.)

Actitud financiera. Se refiere a que los conocimientos financieros suelen ser los saberes y aptitudes para tomar decisiones financieras Condori (2018, p.)

Comportamiento financiero. Explica las acciones de acuerdo a patrones de razonamiento de las personas. Condori (2018, p.)

Morosidad. Indica que la morosidad es el aumento del dinero prestado a una entidad por falta de pago en sus fechas determinadas. Asencio (2020, p.19)

Ahorros. El ahorro es la parte de los ingresos que no se usa en el consumo: del dinero que ingresa, es la porción que no se gasta. Asencio (2020, p.19)

Presupuesto. Un presupuesto es documento que te permite plasmar tus ingresos y gastos con el fin de llevar unas finanzas personales organizadas. Asencio (2020, p.19)

Crédito. Es un préstamo de dinero que una parte otorga a otra, con el compromiso de que, en el futuro, quien lo recibe devolverá dicho préstamo en forma gradual (mediante el pago de cuotas). Asencio (2020, p.19)

Informe personal. Es el documento final resultante del proceso de selección de personal. Condori (2018, p.)

Informe de negocios. ofrece un análisis de costos y beneficios de varias soluciones disponibles diferentes para elegir. Condori (2018, p.)

Acciones en la conducta. Es el primero de los requisitos exigibles respecto a cualquier hecho que se quiera desvalorar desde el punto de vista penal Condori (2018, p.)

Patrón de razonamiento. Son aquellos en los que los distintos elementos son presentados en forma periódica y de acuerdo a la estructura se pueden crear distintos patrones Condori (2018, p.)

Proceso emocional. Es el cambio de ánimo que tiene una persona en distintos tiempos determinados Condori (2018, p.)

Toma de decisiones. Esto significa cuando una persona se decide hacer algo para beneficio suyo y de los demás Condori (2018, p.)

Conocimiento financiero. Se puede definir como el conocimiento que debe poseer un emprendedor para poder comprender la información relacionada con las finanzas personales y empresariales Condori (2018, p.)

Saberes y aptitudes. Es un conjunto de conocimientos amplio que tiene una persona al hablar o dar a conocer alguna cosa Condori (2018, p.)

Claves financieras. Abarca una amplia gama de áreas clave como inversión, estructura de capital, riesgo financiero Condori (2018, p.)

Diseño que ingresa. Se define como el arte y la práctica de planificar y proyectar ideas y experiencias con contenido visual y escrito. Asencio (2020, p.19)

Parte de los ingresos propios. Los recursos económicos, materiales, personales e inmobiliarios que reciba el Colegio a cualquier título que no provengan de aportes otorgados por el gobierno estatal y federal en forma de subvenciones, incluyendo los beneficios de los recursos limpios antes señalados Asencio (2020, p.19)

Parte del dinero que no se gasta. Es cuando ese dinero que le quedo o se ahorró le pueda servir para otros gastos que necesite la entidad pública o privada Asencio (2020, p.19)

Informe documental de ingresos y gastos. Las empresas y organizaciones utilizan informes de valores atípicos de ingresos y gastos para permitir a los usuarios detectar variaciones presupuestarias positivas o negativas significativas Asencio (2020, p.19)

Se lleva una finanza personalizada. Las finanzas personales son la aplicación de los principios financieros en la gestión de los recursos propios o familiares, en otras palabras, la gestión de sus ingresos y su legado Asencio (2020, p.19)

Establecer hábitos de consumo. Indica el comportamiento del consumidor en el mercado; Desde la búsqueda de un producto o servicio hasta el servicio postventa Asencio (2020, p.19)

Dinero que se otorga. Es un conjunto de activos en la economía que las personas utilizan como medio de intercambio para obtener bienes y servicios. Asencio (2020, p.19)

Compromiso de pago a futuro. Es cuando se establecen unas cuotas de pago cuando se otorga un dinero al usuario Asencio (2020, p.19)

Pago por cuotas. Es cuando se establecen fechas de pago de acuerdo a la entidad Asencio (2020, p.19)

Liquidez de dinero. Es cuando el dinero se ve de una manera fluida de acuerdo a la empresa Asencio (2020, p.19)

III. METODOLOGIA

3.1. Hipótesis de la investigación

3.1.1. Hipótesis general

HG La Cultura Financiera impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas

HE 1 El Conocimiento Financiero Impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.

HE 2 El Comportamiento Financiero impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.

HE 3 La Actitud Financiera impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022

3.2. Variable de estudio

3.2.1. Definición conceptual

Cultura Financiera

Pomaleque, F. y Polo, J. (2021), indican que la cultura financiera es la capacidad de los consumidores de desarrollar una mejor comprensión de los diversos productos financieros mediante la adquisición de ciertos conceptos básicos para así tomar decisiones adecuadas respecto a los riesgos y oportunidades financieras futuras.

Morosidad

Guzmán, G. (2018), indica que la morosidad aparece cuando la entidad falta con las fechas de pago previamente pactados y establecidos, siendo un hecho poco frecuente.

3.2.2. Definición operacional

Cultura financiera

A través de la aplicación de instrumentos investigativos, se obtendrá información, la cual, posteriormente, será analizada para determinar la influencia de la Cultura financiera, en aspectos que se vienen ejecutando con relación a la Inclusión financiera, en la propia gestión de la organización.

Morosidad

A través de la aplicación de herramientas investigativas, se procederá a determinar como la Morosidad se ven influenciados por la Cultura Financiera

Tabla 1.
Definición operacionales de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones
Cultura financiera (VI)	Es 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. Núñez Condori J, (2018)	Conocimiento financiero Comportamiento financiero Actitud financiera
Morosidad (VD)	Es la practica el cual una persona no cumple con las fechas de pago puestas por la entidad que le facilito el dinero. Asencio, J. (2020)	Ahorros Presupuesto Crédito

3.3. Tipo y nivel de la investigación

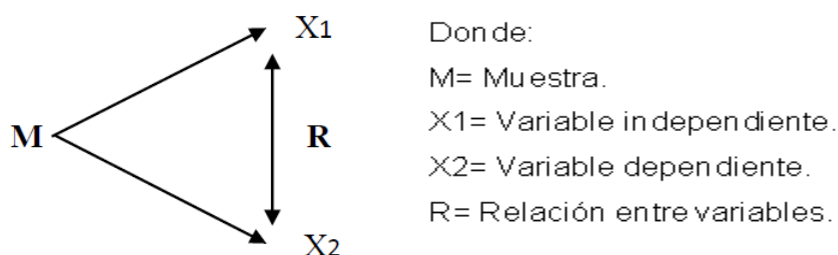
Tipo

Este trabajo de investigación fue de tipo aplicada pues según Carrillo, I. (2017) menciona que: “está enmarcado dentro del tipo que busca resolver problemas que se ocasionan al interior de las empresas, organizaciones e instituciones”. El tipo de investigación es la que se utiliza para los alumnos que se

presentan para grado y post grado para que puedan brindar soluciones a los diversos problemas que puede existir.

Nivel

En cuanto al nivel este corresponde a uno descriptivo-correlacional, según Pimienta & De la Orden (2017, p.68) indica que: este nivel buscar que contar con datos e información, como artículos, revistas, libros, entrevistas, encuestas, etc. Para que estos sirvan para dar respuestas a la hipótesis y ver si entre ellas se relacionan o de contrastan en la que se considera el siguiente detalle:



3.4. Diseño de la investigación

Diseño

El estudio responde al diseño no experimental de corte transversal porque **estos** estudios se realizan sin la manipulación de variables y solo se observan los fenómenos en su propio ambiente, para luego analizarlos y obtener la recolección de datos en su momento determinado. Silva, E. (2018)

Enfoque:

El enfoque corresponde a uno cuantitativo, ya que para la realización del trabajo de campo se realizó encuesta mediante cuestionario.

3.5. Población y muestra de estudio

3.5.1. Población

La población, es considerada como el grupo de personas o casos que, coinciden con determinadas características. Según Pomaleque, F. y Polo, J. (2021) la población o universo, puede definirse como, el “conjunto de todos los casos que

concuerdan con determinadas especificaciones”. En el caso de la presente investigación, la población o universo objeto de estudio, estuvo conformada por la población conformada por 348 personas quienes fueron seleccionadas para la encuesta que contiene 28 preguntas cerradas.

3.5.2. Muestra

La muestra, corresponde a un subgrupo de la población. Al respecto, el autor citado en el párrafo anterior Pomaleque, F. y Polo, J. (2021) es una muestra representativa que diagrama lo más posible a la población donde se pretende deducir los resultados de la investigación. En el caso para hallar la muestra se realizada la ecuación siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n = \frac{348 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 (348 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95} = 183$$

Dónde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en su investigación use un 5%).

Seguridad = 95%; Precisión = 5, proporción esperada = si no tuviese ninguna idea de dicha proporción utilizaríamos el valor p = 0.5 (50%) que maximiza el tamaño muestral.

Muestreo: Es un muestreo probabilístico, se realizó la ecuación entre toda la población pues cuentan con las mismas características que pueden ser utilizadas para este trabajo, para lo cual se consideró los siguientes puntos:

Inclusión: Toda la población que se encuentra de manera presencial. Únicamente fueron los trabajadores de la empresa

Exclusión: No se aplicó a la población que no esté presencial, no se aplicó a otros trabajadores de otras empresas.

La muestra que arroja la ecuación para este estudio que corresponde a 183 colaboradores.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

Para obtener los datos, se aplicó, en la presente investigación, la técnica de la encuesta, la cual, señalan Pomaleque, F. y Polo, J. (2021) consiste en un procedimiento, dirigido a obtener datos de varias personas, cuyas opiniones interesan al investigador.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

En este aspecto, en la investigación, se utilizó como instrumento, el cuestionario en escala de Likert. Según, Pomaleque, F. y Polo, J. (2021) el cuestionario es, “un grupo de interrogantes, relacionadas con una o más variables que serán medidas”. Asimismo, es de escala Likert, pues como continúa señalando el mismo autor.

3.6.3. Validación mediante juicio de expertos

Para la validación mediante juicio de expertos, se consideró a los siguientes expertos y sus opiniones referente al instrumento:

Tabla 2.

Validadores expertos referente al instrumento

Expertos	Opinión
Mg. Chirinos Gastelu Juan	Existe Suficiencia
Dra. Chirinos Gastelu Teresa	Existe Suficiencia

3.6.4. Confiabilidad y fiabilidad del instrumento

En cuanto a la credibilidad y fiabilidad del instrumento se realizó mediante el programa estadístico SPSS método Alfa de Cronbach para obtener el porcentaje promedio para poder aplicar que es considerado entre ,7 a ,9 según corresponda, que a continuación se detalla:

Tabla 3.
Estadísticas de Confiabilidad y Fiabilidad de las variables
variable cultura financiera

Alfa de Cronbach	N de elementos
,798	10
Variable morosidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,754	10

3.7. Método de análisis de datos

El método de inferencia estadística, fue el utilizado en la presente investigación, el cual, según Paredes, E. (2019) consiste en, extraer conclusiones de una población en estudio y obtener resultados por medio de información que proporcionó una muestra representativa de la misma, mediante el uso de tabulaciones, gráficas y operaciones estadísticas, aspectos, fueron aplicados en el presente estudio, luego de recopilar los datos.

3.8. Aspectos éticos

Bajo la premisa de la conducta ética, en la presente investigación, se indicarán las referencias de los autores consultados y citados, de esta forma, se respetaron los derechos de autor y propiedad intelectual. A la misma vez, se garantiza la autenticidad de la misma, evitando el plagio. Toda la información recabada, se obtiene tal y como es, sin ser manipulada por el investigador, a la vez que, el mismo, respeta, tanto el anonimato de los informantes, como los resultados que se obtengan del análisis de la información recabada.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 4.
Cultura financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Totalmente de acuerdo	80	43,7	43,7	43,7
De acuerdo	74	40,4	40,4	84,2
A veces	24	13,1	13,1	97,3
En desacuerdo	4	2,2	2,2	99,5
Totalmente en desacuerdo	1	,5	,5	100,0
Total	183	100,0	100,0	

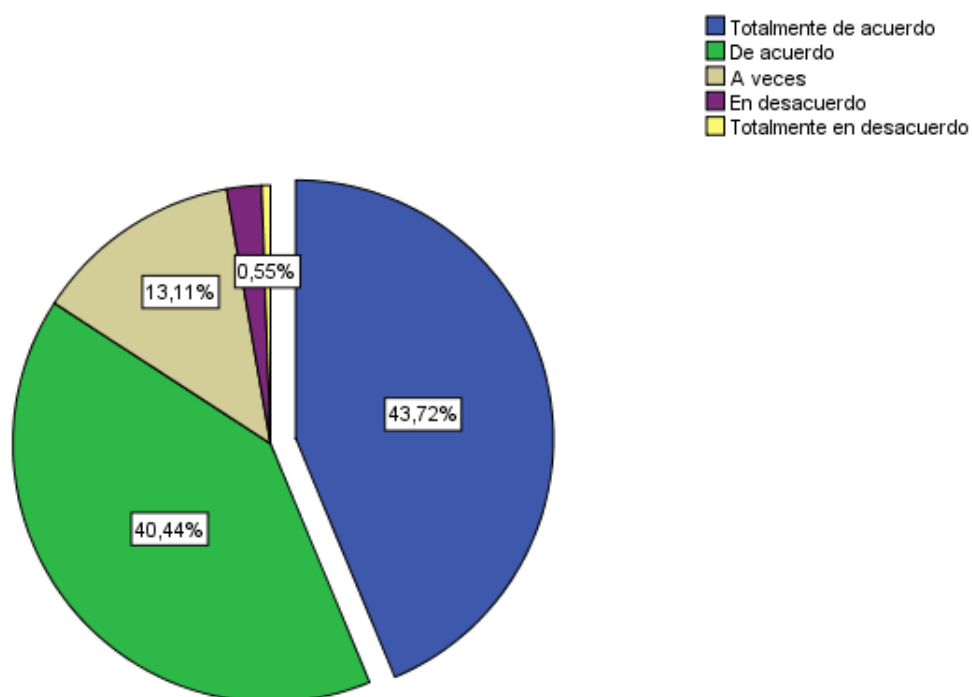


Figura 1. Cultura financiera
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 1 a la población se le evaluó la variable Cultura financiera y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 43.72%, De acuerdo 40.44%, A veces 13.11%, En desacuerdo 2.2% y Totalmente en desacuerdo 0.5%.

Tabla 5.
Conocimiento financiero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	104	56,8	56,8	56,8
	De acuerdo	67	36,6	36,6	93,4
	A veces	12	6,6	6,6	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

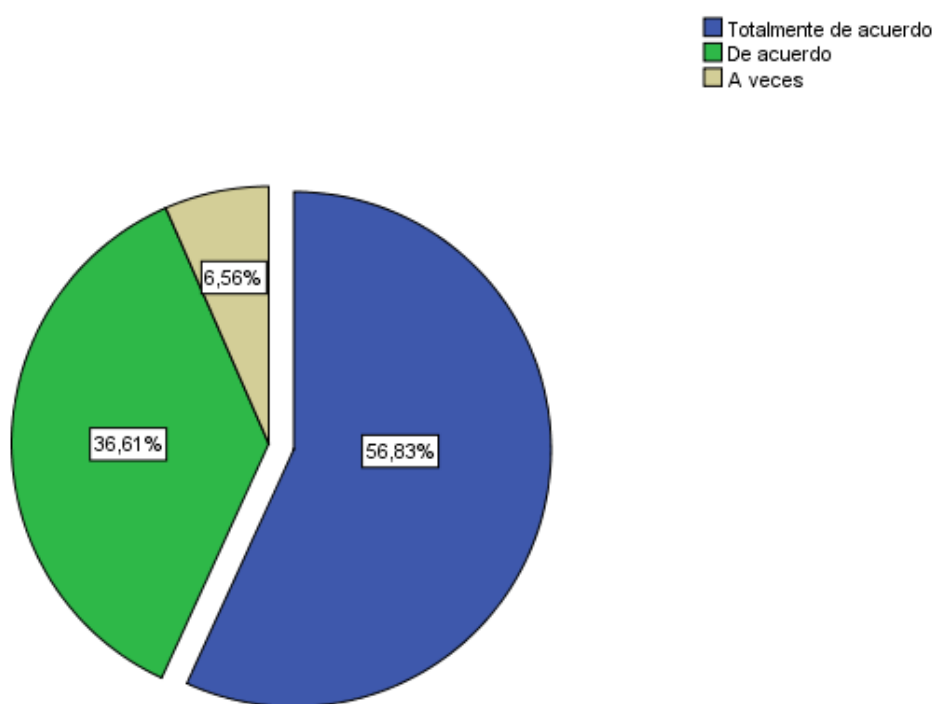


Figura 2. Conocimiento financiero
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 2 a la población se le evaluó la dimensión Conocimiento financiero y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 56.83%, De acuerdo 36.61% y A veces 6.56%,

Tabla 6.

¿Considera usted que conocer los detalles de la Información financiera es necesario para todos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	111	60,7	60,7	60,7
	De acuerdo	72	39,3	39,3	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

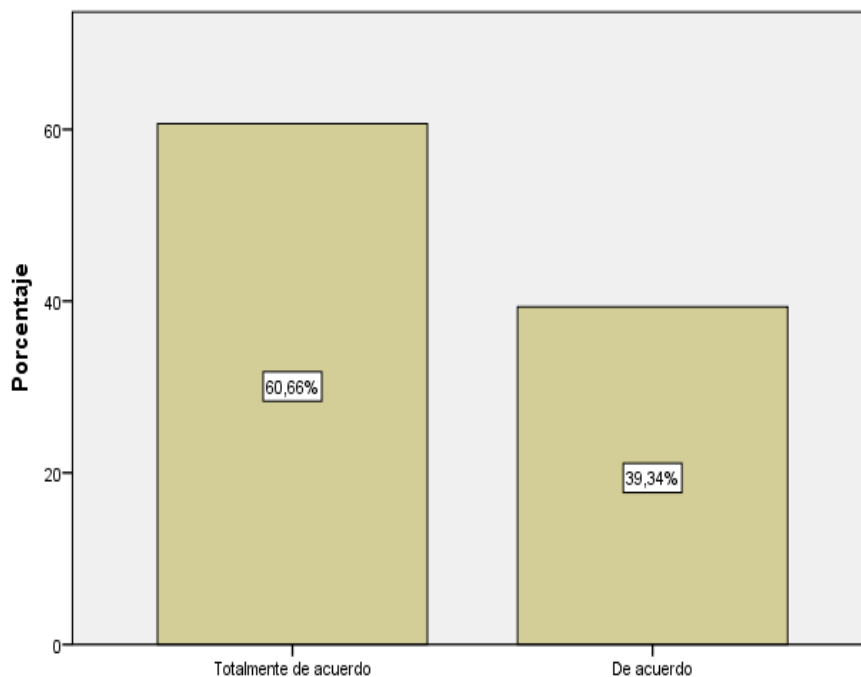


Figura 3. *¿Considera usted que conocer los detalles de la Información financiera es necesario para todos?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 3 a la población se le preguntó ¿Considera usted que conocer los detalles de la Información financiera es necesario para todos? y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 60.66% y De acuerdo 39.34%

Tabla 7.

¿Considera usted que contar con el Informe personal ayuda a saber el movimiento de sus salidas e ingresos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	91	49,7	49,7	49,7
	De acuerdo	83	45,4	45,4	95,1
	A veces	9	4,9	4,9	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

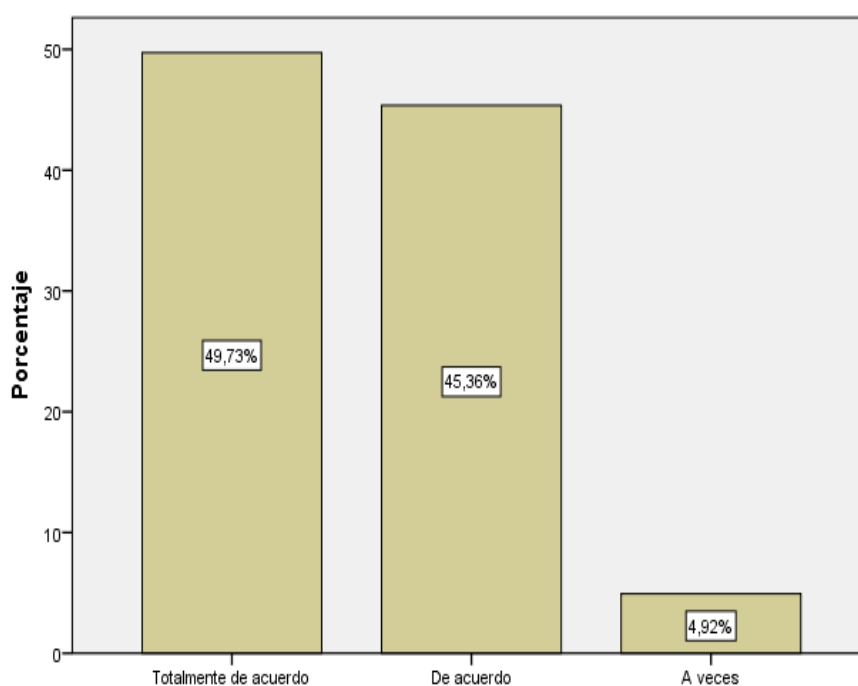


Figura 4. ¿Considera usted que contar con el Informe personal ayuda a saber el movimiento de sus salidas e ingresos?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 4 a la población se le preguntó ¿Considera usted que contar con el Informe personal ayuda a saber el movimiento de sus salidas e ingresos? y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 49.73%, De acuerdo 45.36% y A veces 4.92%,

Tabla 8.

¿Considera usted que el Informe de negocios es muy necesario para saber con cuanto se cuenta de liquidez y todos los movimientos que se han tenido durante el mes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	109	59,6	59,6	59,6
	De acuerdo	46	25,1	25,1	84,7
	A veces	28	15,3	15,3	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

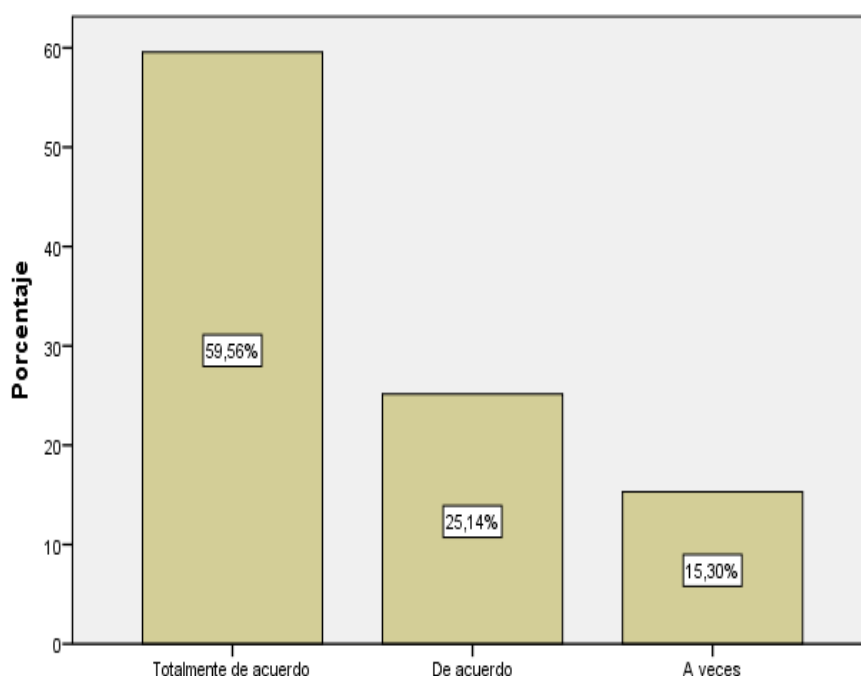


Figura 5. *¿Considera usted que el Informe de negocios es muy necesario para saber con cuanto se cuenta de liquidez y todos los movimientos que se han tenido durante el mes?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 5 a la población se le preguntó ¿Considera usted que el Informe de negocios es muy necesario para saber con cuanto se cuenta de liquidez y todos los movimientos que se han tenido durante el mes? y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 59.56%, De acuerdo 25.14% y A veces 15.30%

Tabla 9.
Comportamiento financiero

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	69	37,7	37,7	37,7
	De acuerdo	87	47,5	47,5	85,2
	A veces	20	10,9	10,9	96,2
	En desacuerdo	5	2,7	2,7	98,9
	Totalmente en desacuerdo	2	1,1	1,1	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

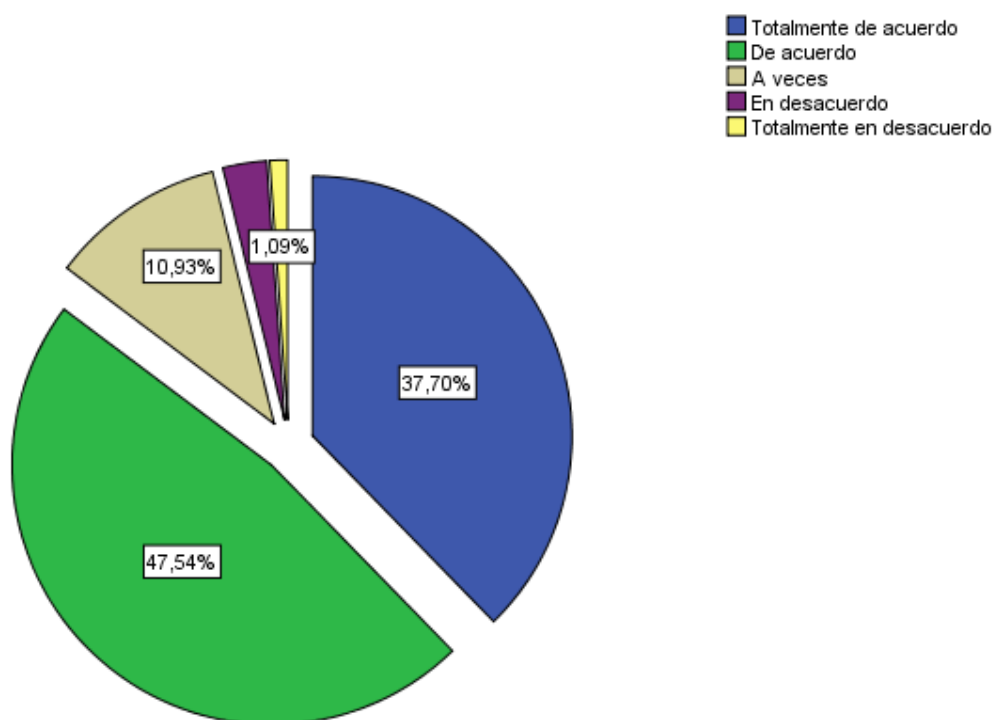


Figura 6. Comportamiento financiero
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 6 a la población se le evaluó la dimensión Comportamiento financiero y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 37.70%, De acuerdo 47.54%, A veces 10.93%, En desacuerdo 2.7% y Totalmente en desacuerdo 1.1%.

Tabla 10.

¿Es importante conoce las Acciones en la conducta de pago y salida que tiene la persona p empresa para saber si es responsable de sus pagos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	64	35,0	35,0	35,0
	De acuerdo	110	60,1	60,1	95,1
	A veces	9	4,9	4,9	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

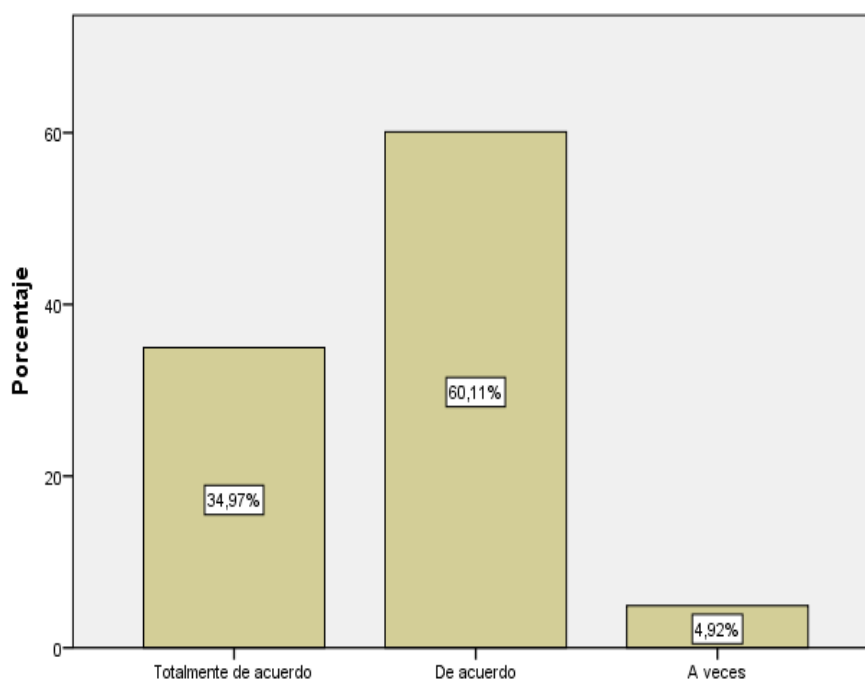


Figura 7. *¿Es importante conoce las Acciones en la conducta de pago y salida que tiene la persona p empresa para saber si es responsable de sus pagos?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 7 a la población se le preguntó ¿Es importante conoce las Acciones en la conducta de pago y salida que tiene la persona p empresa para saber si es responsable de sus pagos? y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 34.97%, De acuerdo 60.11% y A veces 4.92%

Tabla 11.

¿Es necesario conocer el Patrón de razonamiento y esto se puede ver en sus movimientos financieros, si es responsable, puntual de sus compromisos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	91	49,7	49,7	49,7
	De acuerdo	74	40,4	40,4	90,2
	A veces	9	4,9	4,9	95,1
	En desacuerdo	9	4,9	4,9	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

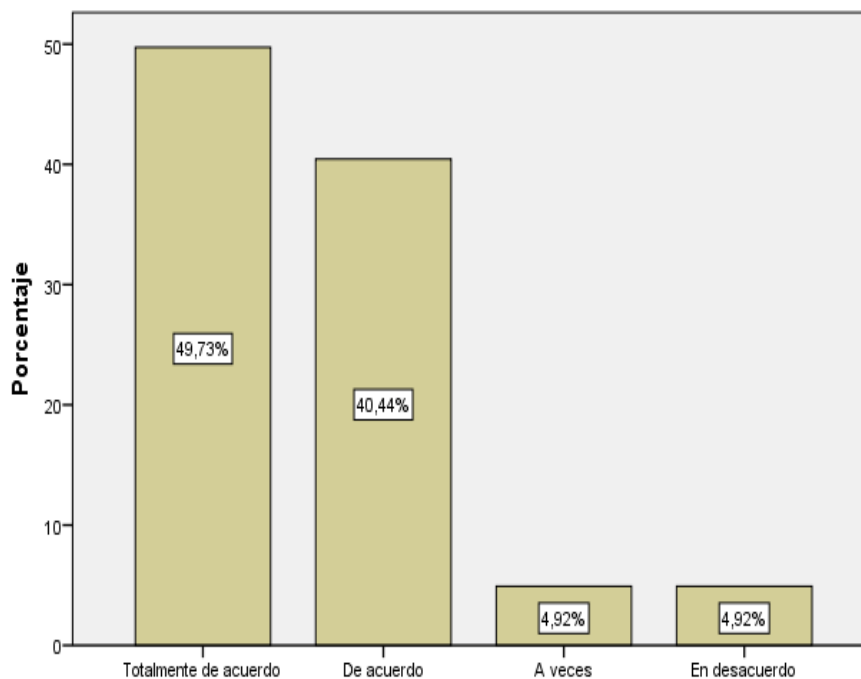


Figura 8. ¿Es necesario conocer el Patrón de razonamiento y esto se puede ver en sus movimientos financieros, si es responsable, puntual de sus compromisos?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 8 a la población se le preguntó ¿Es necesario conocer el Patrón de razonamiento y esto se puede ver en sus movimientos financieros, si es responsable, puntual de sus compromisos? y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 49.73%, De acuerdo 40.44%, A veces 4.92% y En desacuerdo 4.92

Tabla 12.

¿Cree usted que lo relacionado con Proceso emocional se visualiza en el comportamiento financiero?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	18	9,8	9,8	9,8
	De acuerdo	91	49,7	49,7	59,6
	A veces	56	30,6	30,6	90,2
	En desacuerdo	9	4,9	4,9	95,1
	Totalmente en desacuerdo	9	4,9	4,9	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

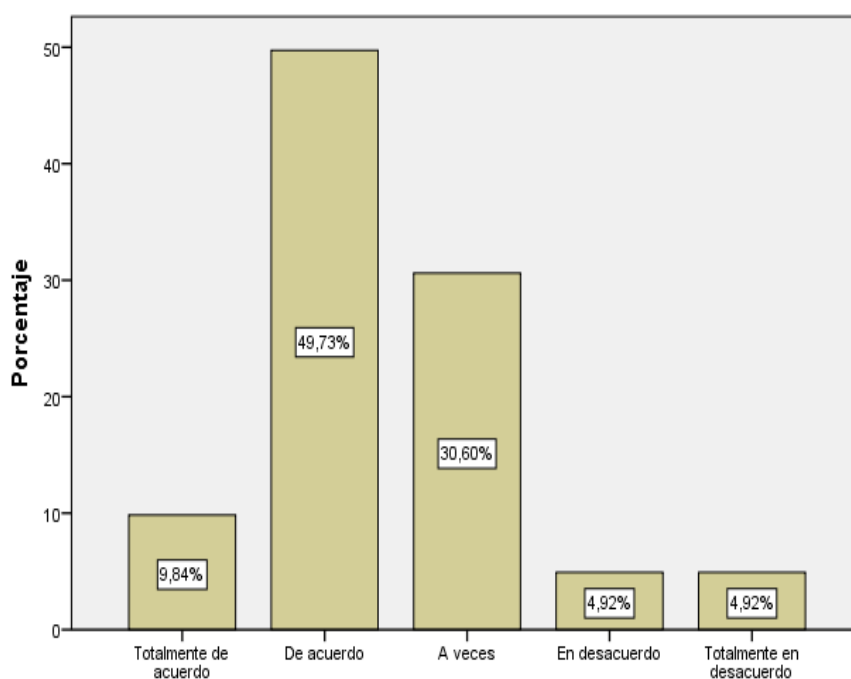


Figura 9. *¿Cree usted que lo relacionado con Proceso emocional se visualiza en el comportamiento financiero?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 9 a la población se le preguntó ¿Cree usted que lo relacionado con Proceso emocional se visualiza en el comportamiento financiero? y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 9.84%, De acuerdo 49.73%, A veces 30.60%, En desacuerdo 4.92% y Totalmente en desacuerdo 4.92%.

Tabla 13.

¿Cree usted que la Toma de decisiones en cuanto a cumplir compromisos es importante dentro de la cultura financiera?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	101	55,2	55,2	55,2
	De acuerdo	73	39,9	39,9	95,1
	A veces	9	4,9	4,9	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

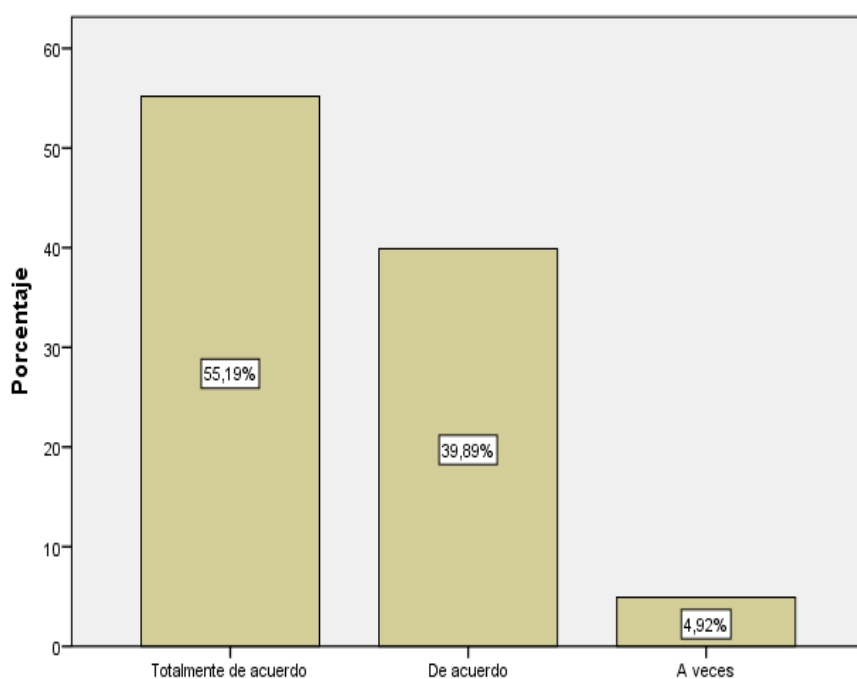


Figura 10. *¿Cree usted que la Toma de decisiones en cuanto a cumplir compromisos es importante dentro de la cultura financiera?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 10 a la población se le preguntó ¿Cree usted que la Toma de decisiones en cuanto a cumplir compromisos es importante dentro de la cultura financiera? y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 55.19%, De acuerdo 39.89% y A veces 4.92%

Tabla 14.
Actitud financiera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	68	37,2	37,2	37,2
	De acuerdo	70	38,3	38,3	75,4
	A veces	39	21,3	21,3	96,7
	Totalmente en desacuerdo	6	3,3	3,3	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

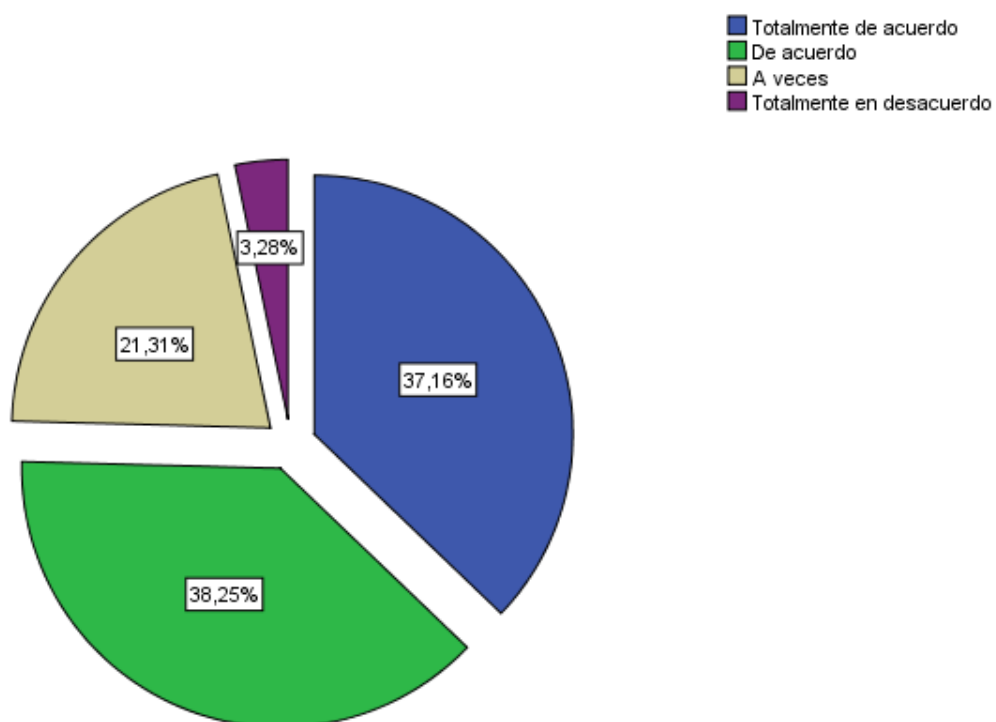


Figura 11. Actitud financiera
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 11 a la población se le evaluó la dimensión Actitud financiera y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 37.16%, De acuerdo 38.25%, A veces 21.31% y Totalmente en desacuerdo 3.28%

Tabla 15.

¿Cree usted que una actitud financiera se relaciona con el Conocimiento financiero saber cuánto y cuando se tiene que realizar los movimientos financieros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	102	55,7	55,7	55,7
	De acuerdo	45	24,6	24,6	80,3
	A veces	36	19,7	19,7	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

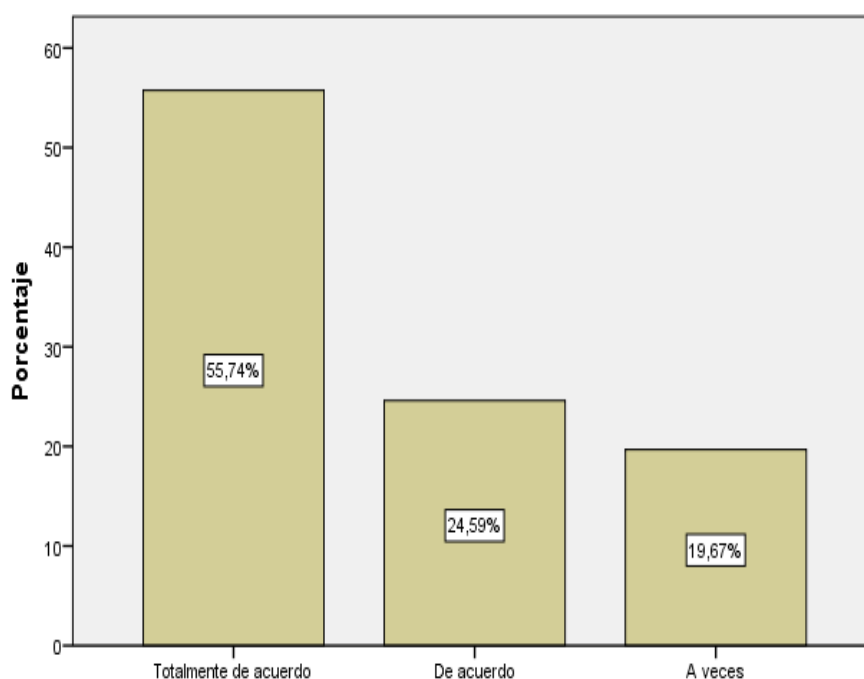


Figura 12. *¿Cree usted que una actitud financiera se relaciona con el Conocimiento financiero saber cuánto y cuando se tiene que realizar los movimientos financieros?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 12 a la población se le preguntó ¿Cree usted que una actitud financiera se relaciona con el Conocimiento financiero saber cuánto y cuando se tiene que realizar los movimientos financieros? y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 55.74%, De acuerdo 24.59% y A veces 19.67%

Tabla 16.

¿Cree usted que los Saberes y aptitudes permiten conocer detalles puntuales que se tienen que cumplir?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	46	25,1	25,1	25,1
	De acuerdo	82	44,8	44,8	69,9
	A veces	55	30,1	30,1	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

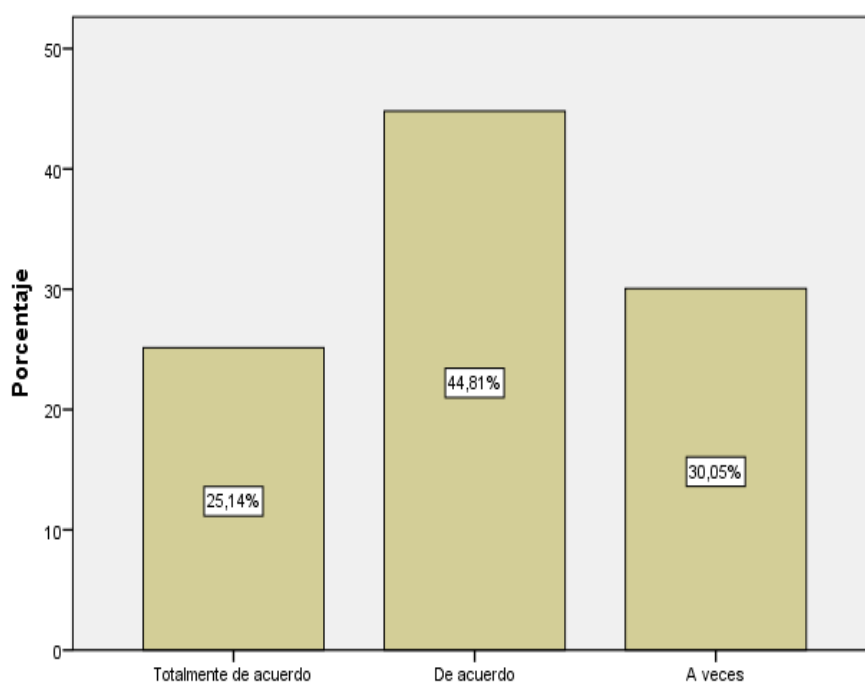


Figura 13. ¿Cree usted que los Saberes y aptitudes permiten conocer detalles puntuales que se tienen que cumplir?
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 13 a la población se le preguntó ¿Cree usted que los Saberes y aptitudes permiten conocer detalles puntuales que se tienen que cumplir? y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 25.14%, De acuerdo 44.81% y A veces 30.05%

Tabla 17.

¿Considera usted que claves financieras son utilizadas por las empresas y personal autorizado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	56	30,6	30,6	30,6
	De acuerdo	82	44,8	44,8	75,4
	A veces	27	14,8	14,8	90,2
	En desacuerdo	18	9,8	9,8	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

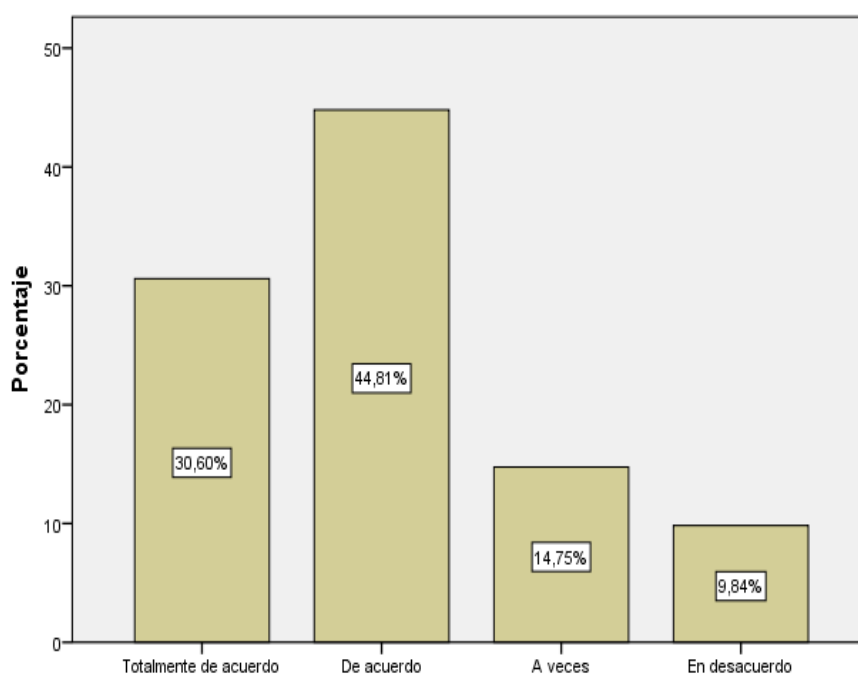


Figura 14. *¿Considera usted que claves financieras son utilizadas por las empresas y personal autorizado?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 14 a la población se le preguntó ¿Considera usted que claves financieras son utilizadas por las empresas y personal autorizado? y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 30.60%, De acuerdo 44.81%, A veces 14.75% y En desacuerdo 9.84%

Tabla 18.
Morosidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	80	43,7	43,7	43,7
	De acuerdo	56	30,6	30,6	74,3
	A veces	36	19,7	19,7	94,0
	En desacuerdo	10	5,5	5,5	99,5
	Totalmente en desacuerdo	1	,5	,5	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

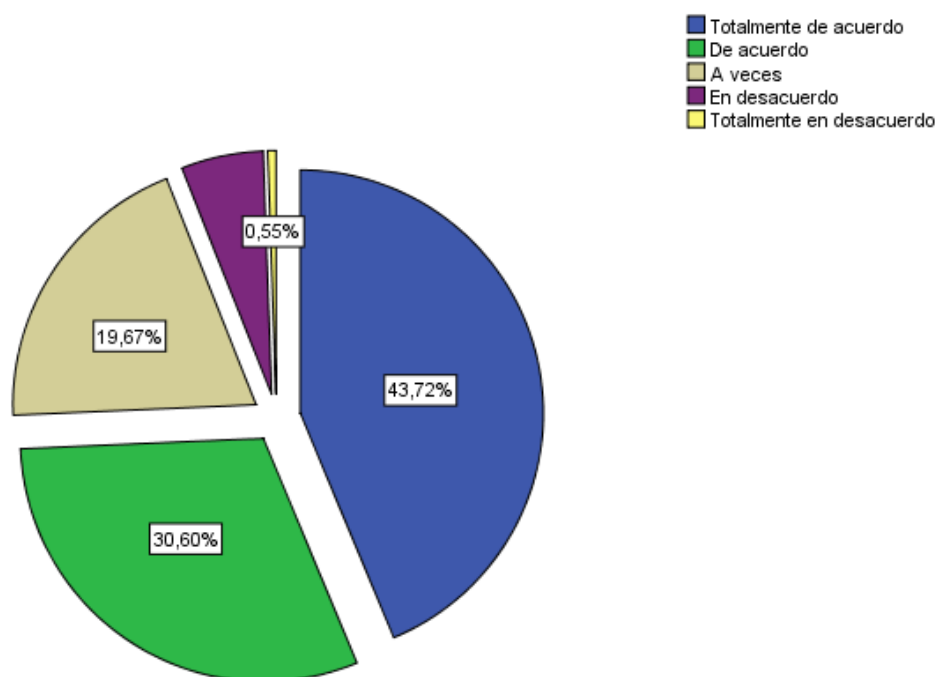


Figura 15. Morosidad
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 15 a la población se le evaluó la variable Morosidad y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 43.72%, De acuerdo 30.60%, A veces 19.67%, En desacuerdo 5.5% y Totalmente en desacuerdo 0.5%.

Tabla 19.
Ahorros

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	89	48,6	48,6	48,6
	De acuerdo	37	20,2	20,2	68,9
	A veces	48	26,2	26,2	95,1
	En desacuerdo	9	4,9	4,9	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

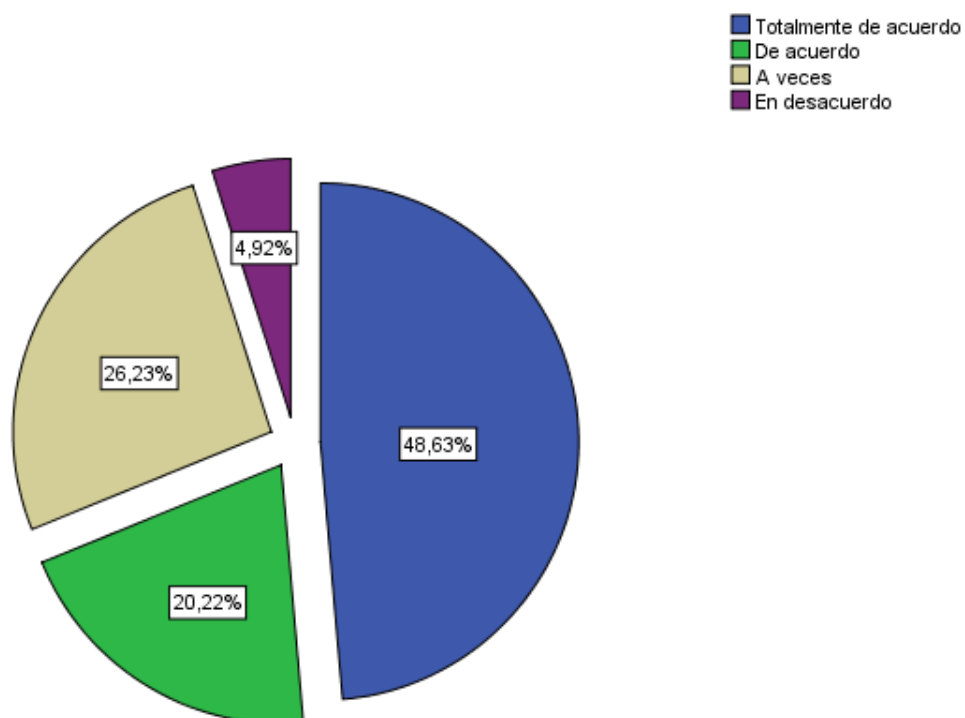


Figura 16. Ahorros
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 16 a la población se le evaluó la dimensión Ahorros y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 48.63%, De acuerdo 20.22%, A veces 26.23% y Totalmente en desacuerdo 4.92%

Tabla 20.

¿Conocer el Dinero que ingresa a su cuenta personal es importante para analizar los egresos que se tienen que realizar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	137	74,9	74,9	74,9
	De acuerdo	28	15,3	15,3	90,2
	A veces	18	9,8	9,8	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

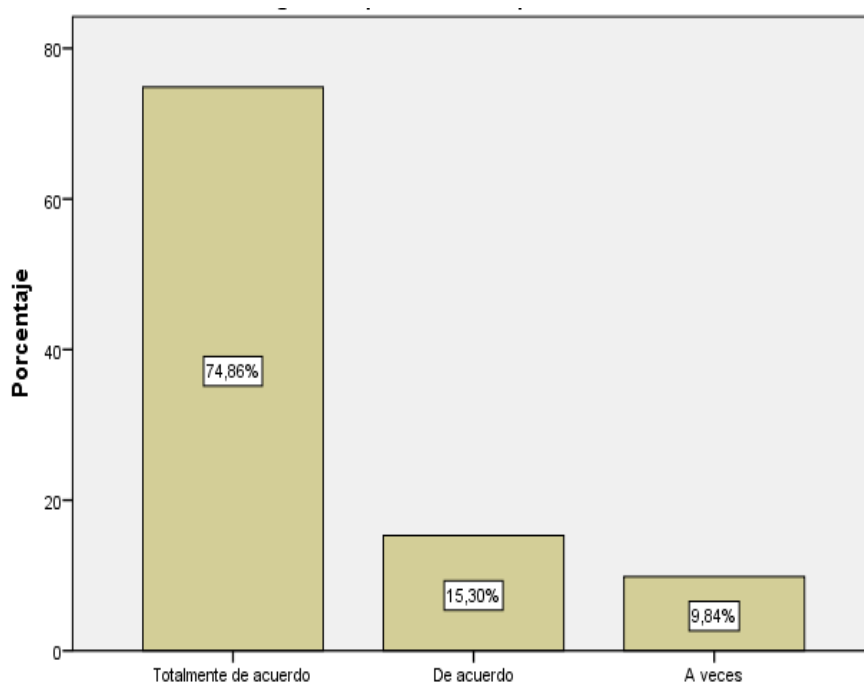


Figura 17. *¿Conocer el Dinero que ingresa a su cuenta personal es importante para analizar los egresos que se tienen que realizar?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 17 a la población se le preguntó ¿Conocer el Dinero que ingresa a su cuenta personal es importante para analizar los egresos que se tienen que realizar? y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 74.86%, De acuerdo 15.30% y A veces 9.84%

Tabla 21.

¿Cree usted que los ahorros son parte de los Ingresos propios de la persona?

			Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	93	50,8	50,8
	De acuerdo	36	19,7	70,5
	A veces	45	24,6	95,1
	Totalmente en desacuerdo	9	4,9	100,0
	Total	183	100,0	100,0

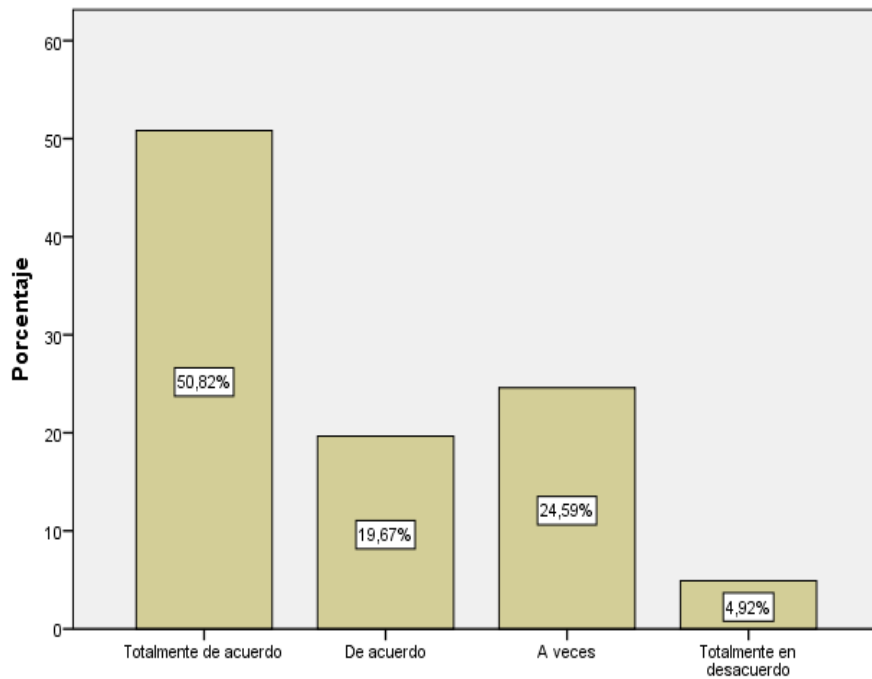


Figura 18. ¿Cree usted que los ahorros son parte de los Ingresos propios de la persona?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 14 a la población se le preguntó ¿Cree usted que los ahorros son parte de los Ingresos propios de la persona? y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 50.82%, De acuerdo 19.67%, A veces 24.59% y Totalmente en desacuerdo 9.84%

Tabla 22.

¿Considera usted que el ahorro es parte del dinero que no se gasta?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	36	19,7	19,7	19,7
	De acuerdo	46	25,1	25,1	44,8
	A veces	82	44,8	44,8	89,6
	En desacuerdo	19	10,4	10,4	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

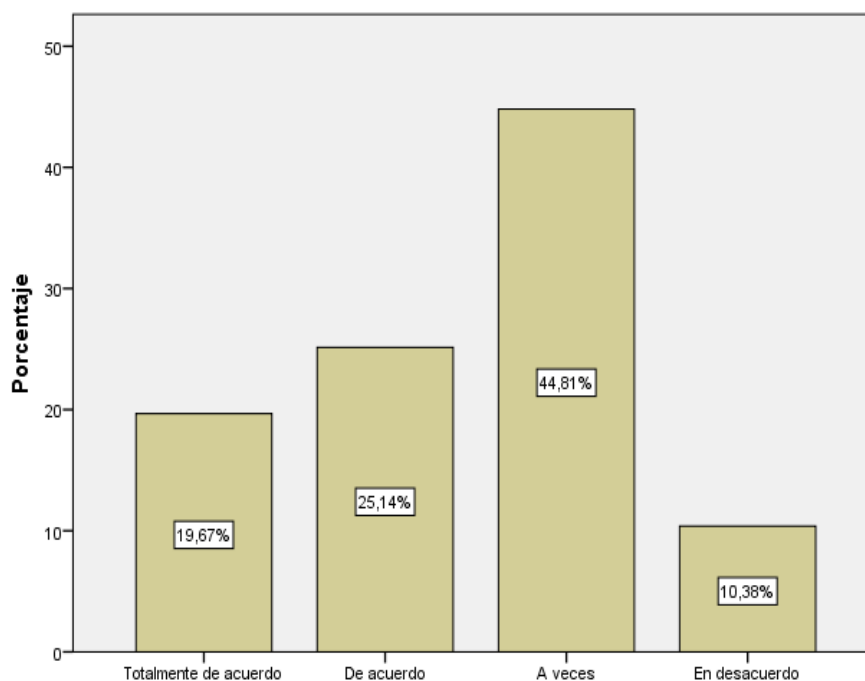


Figura 19. ¿Considera usted que el ahorro es parte del dinero que no se gasta?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 19 a la población se le preguntó ¿Considera usted que el ahorro es parte del dinero que no se gasta? y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 19.67%, De acuerdo 25.14%, A veces 44.81% y En desacuerdo 10.38%

Tabla 23.
Presupuesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	73	39,9	39,9	39,9
	De acuerdo	69	37,7	37,7	77,6
	A veces	21	11,5	11,5	89,1
	En desacuerdo	17	9,3	9,3	98,4
	Totalmente en desacuerdo	3	1,6	1,6	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

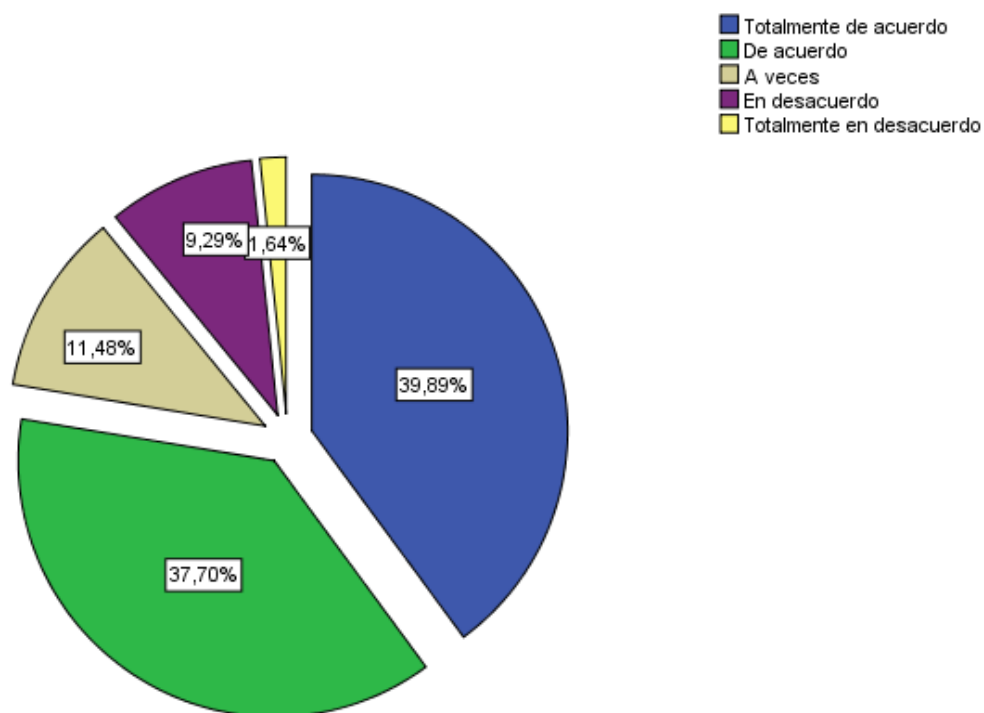


Figura 20. Presupuesto
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 20 a la población se le evaluó la dimensión Presupuesto y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 39.89%, De acuerdo 37.70%, A veces 11.48%, En desacuerdo 9.29% y Totalmente en desacuerdo 1.64%.

Tabla 24.

¿Considera usted que es necesario conocer al detalle el Informe documental de ingresos y gastos de la persona antes de darle un crédito?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	100	54,6	54,6	54,6
	De acuerdo	45	24,6	24,6	79,2
	A veces	18	9,8	9,8	89,1
	En desacuerdo	20	10,9	10,9	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

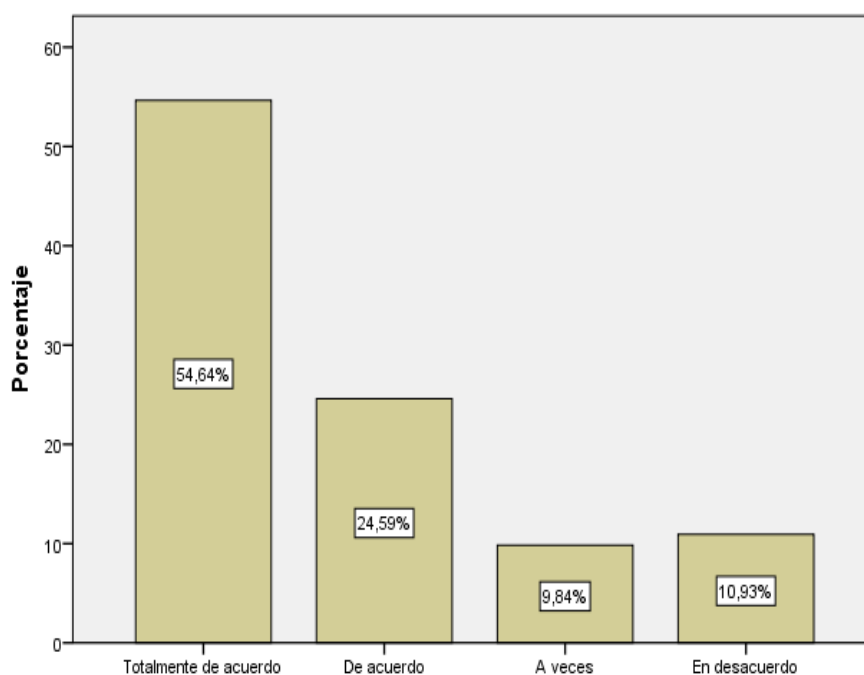


Figura 21. *¿Considera usted que es necesario conocer al detalle el Informe documental de ingresos y gastos de la persona antes de darle un crédito?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 21 a la población se le preguntó ¿Considera usted que es necesario conocer al detalle el Informe documental de ingresos y gastos de la persona antes de darle un crédito? y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 54.64%, De acuerdo 24.59%, A veces 9.84% y En desacuerdo 10.93%

Tabla 25.

¿Cree usted que es importante que se lleva una finanza personalizada de cada cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	54	29,5	29,5	29,5
	De acuerdo	72	39,3	39,3	68,9
	A veces	37	20,2	20,2	89,1
	En desacuerdo	20	10,9	10,9	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

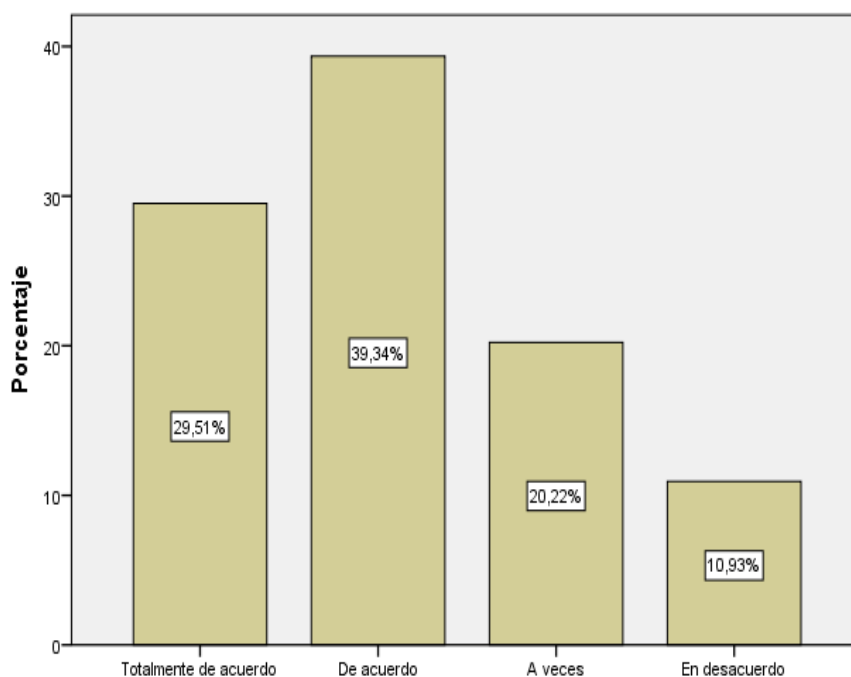


Figura 22. *¿Cree usted que es importante que se lleva una finanza personalizada de cada cliente?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 22 a la población se le preguntó *¿Cree usted que es importante que se lleva una finanza personalizada de cada cliente?* y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 29.51%, De acuerdo 39.34%, A veces 20.22% y En desacuerdo 10.93%

Tabla 26.

¿Considera usted que la persona debe de establecer hábitos de consumo en cuanto a compras innecesarias?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	64	35,0	35,0	35,0
	De acuerdo	91	49,7	49,7	84,7
	A veces	9	4,9	4,9	89,6
	En desacuerdo	10	5,5	5,5	95,1
	Totalmente en desacuerdo	9	4,9	4,9	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

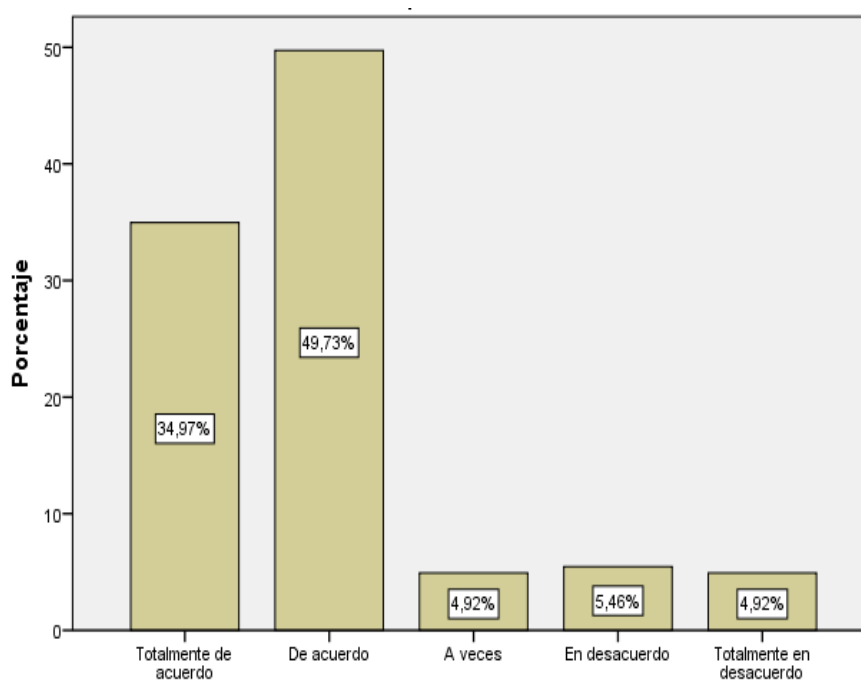


Figura 23. *¿Considera usted que la persona debe de establecer hábitos de consumo en cuanto a compras innecesarias?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 23 a la población se le preguntó *¿Considera usted que la persona debe de establecer hábitos de consumo en cuanto a compras innecesarias?* y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 34.97%, De acuerdo 49.73%, A veces 4.92%, En desacuerdo 5.46% y Totalmente en desacuerdo 4.92%.

Tabla 27.
Crédito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	77	42,1	42,1	42,1
	De acuerdo	63	34,4	34,4	76,5
	A veces	38	20,8	20,8	97,3
	En desacuerdo	5	2,7	2,7	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

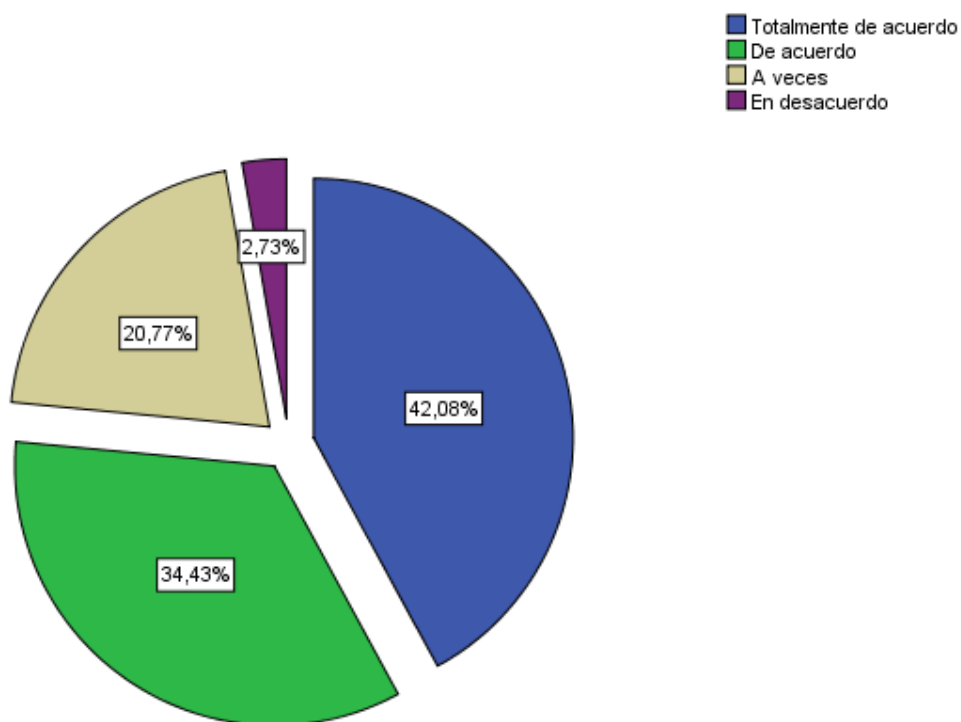


Figura 24. Crédito
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 24 a la población se le evaluó la dimensión Crédito y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 42.08%, De acuerdo 34.43%, A veces 20.77% y En desacuerdo 2.73%.

Tabla 28.

¿Cree usted que contar con liquidez de dinero resuelve pago que se tienen que cumplir?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	64	35,0	35,0	35,0
	De acuerdo	55	30,1	30,1	65,0
	A veces	55	30,1	30,1	95,1
	En desacuerdo	9	4,9	4,9	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

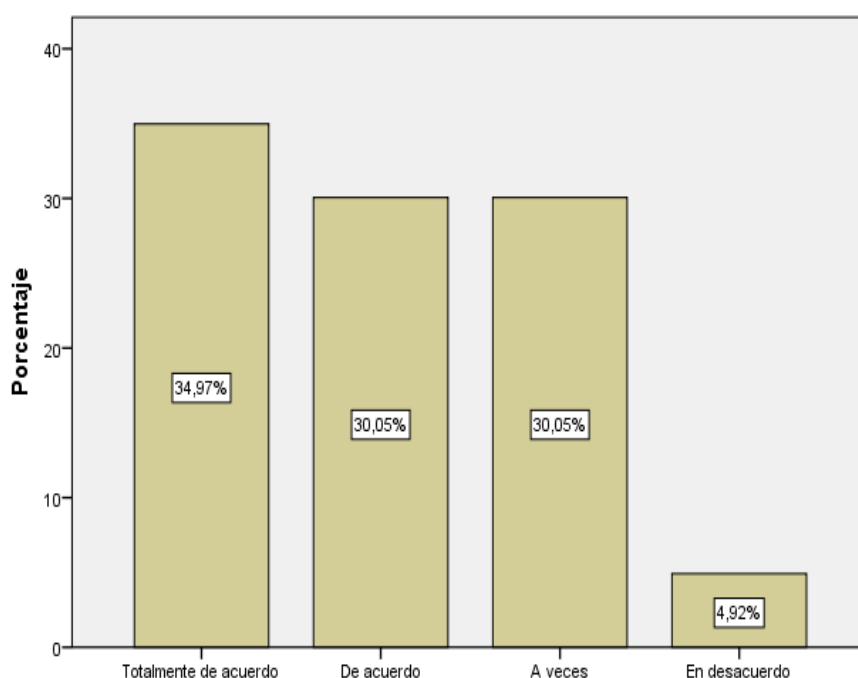


Figura 25. *¿Cree usted que contar con liquidez de dinero resuelve pago que se tienen que cumplir?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 25 a la población se le preguntó ¿Cree usted que contar con liquidez de dinero resuelve pago que se tienen que cumplir? y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 34.97%, De acuerdo 30.05%, A veces 30.05% y En desacuerdo 4.92%

Tabla 29.

¿Cree usted que el dinero que se otorga por empresas es cuando el cliente está calificado?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	64	35,0	35,0	35,0
	De acuerdo	74	40,4	40,4	75,4
	A veces	45	24,6	24,6	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

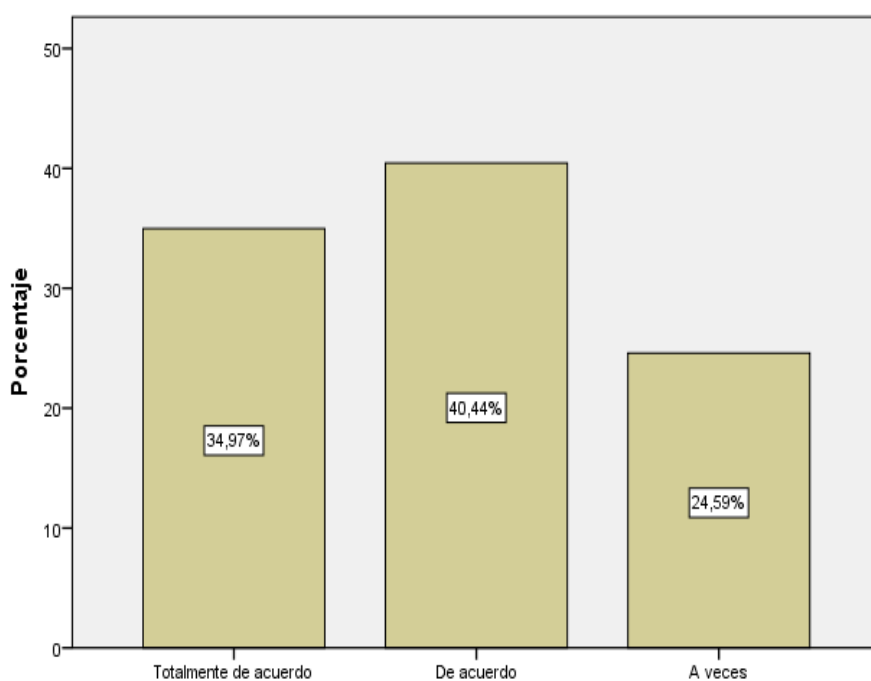


Figura 26. *¿Cree usted que el dinero que se otorga por empresas es cuando el cliente está calificado?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 26 a la población se le preguntó ¿Cree usted que el dinero que se otorga por empresas es cuando el cliente está calificado? y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 34.97%, De acuerdo 40.44% y A veces 24.59%.

Tabla 30.

¿Considera usted que para cumplir con los compromisos de pago a futuro es necesario conocer los ingresos y egresos de la persona?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	63	34,4	34,4	34,4
	De acuerdo	74	40,4	40,4	74,9
	A veces	36	19,7	19,7	94,5
	En desacuerdo	10	5,5	5,5	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

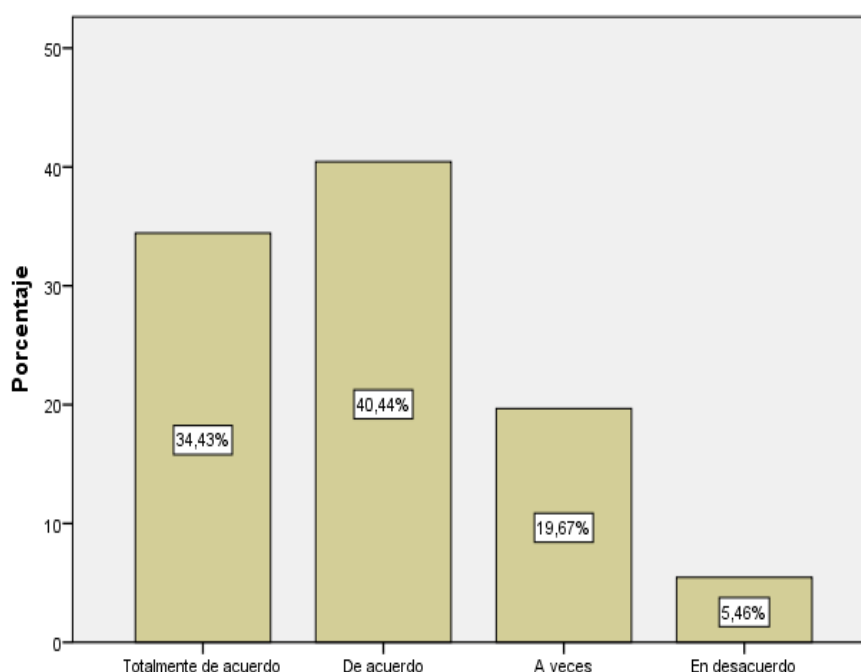


Figura 27. ¿Considera usted que para cumplir con los compromisos de pago a futuro es necesario conocer los ingresos y egresos de la persona?

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 27 a la población se le preguntó ¿Considera usted que para cumplir con los compromisos de pago a futuro es necesario conocer los ingresos y egresos de la persona? y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 34.43%, De acuerdo 40.44%, A veces 19.67% y En desacuerdo 5.46%

Tabla 31.

¿Cree usted que cuando se utiliza un crédito es importante conocer el pago por cuotas y sus intereses?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	119	65,0	65,0	65,0
	De acuerdo	46	25,1	25,1	90,2
	A veces	18	9,8	9,8	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

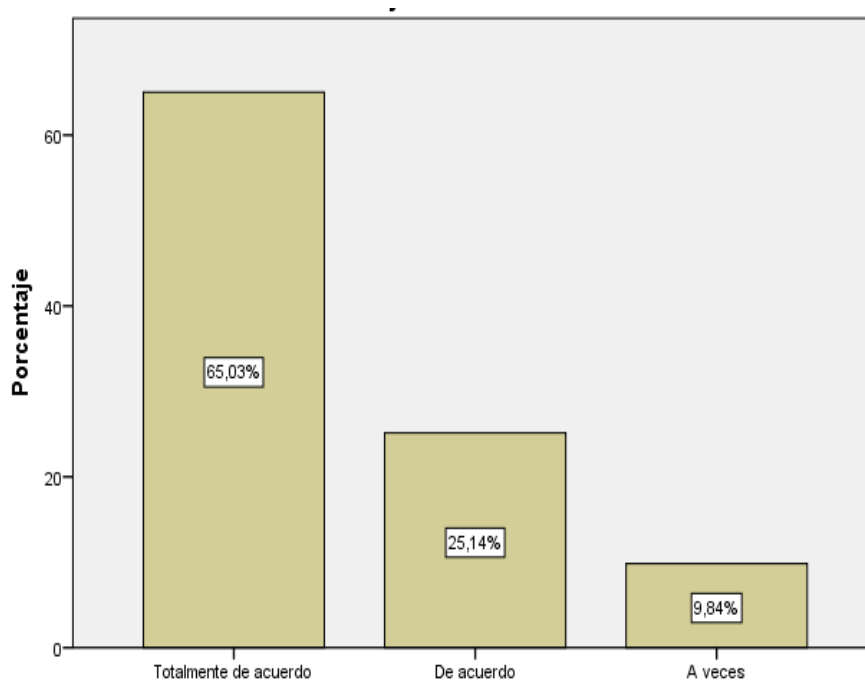


Figura 28. *¿Cree usted que cuando se utiliza un crédito es importante conocer el pago por cuotas y sus intereses?*

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: Según el gráfico 26 a la población se le preguntó ¿Cree usted que cuando se utiliza un crédito es importante conocer el pago por cuotas y sus intereses? y los resultados fueron: Totalmente de acuerdo 65.03%, De acuerdo 25.14% y A veces 9.84%.

Hipótesis general

La Cultura Financiera impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.

Planteamiento hipotético

Ho: La Cultura Financiera NO impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.

H1: La Cultura Financiera SI impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.

Tabla 32.

Correlación de Rho de Spearman Cultura financiera y Morosidad

		Cultura		
		financiera	Morosidad	
Rho de Spearman	Cultura financiera	Coeficiente de correlación	1,000	,963**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	183	183
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,963**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	183	183

Interpretación:

Según se aprecia en la estadística del Rho de Spearman arrojó un valor alto y positivo es decir ,963 y la significación Bilateral es de ,000 (para que exista sig, bilateral tiene que estar en los parámetros de ,000 a ,005), por lo tanto, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La Cultura Financiera SI impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.

Hipótesis Específica primera

El Conocimiento Financiero Impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.

Planteamiento hipotético

Ho. El Conocimiento Financiero NO Impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022

H1. El Conocimiento Financiero SI Impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022

Tabla 33.

Correlación de Rho de Spearman de Conocimiento Financiero y Morosidad

		Morosidad	
Rho de Spearman	Conocimiento	Coeficiente de	
	financiero	correlación	,854**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	183
	Morosidad	Coeficiente de	1,000
		correlación	
		Sig. (bilateral)	.
		N	183

Interpretación:

Según se aprecia en la estadística del Rho de Spearman arrojó un valor alto y positivo es decir ,854 y la significación Bilateral es de ,000 (para que exista sig, bilateral tiene que estar en los parámetros de ,000 a ,005), por lo tanto, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El Conocimiento Financiero SI Impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.

Hipótesis específica segunda

El Comportamiento Financiero impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.

Planteamiento hipotético

- Ho.** El Comportamiento Financiero NO impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.
- H1:** El Comportamiento Financiero SI impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.

Tabla 34.

Correlación de Rho de Spearman Comportamiento financiero y morosidad

			Morosidad
Rho de Spearman	Comportamiento financiero	Coeficiente de correlación	,888**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	183
	Morosidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	183

Interpretación:

Según se aprecia en la estadística del Rho de Spearman arrojó un valor alto y positivo es decir ,888 y la significación Bilateral es de ,000 (para que exista sig, bilateral tiene que estar en los parámetros de ,000 a ,005), por lo tanto, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El Comportamiento Financiero SI impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.

Hipótesis específica tercera

La Actitud Financiera impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022

Planteamiento hipotético

Ho. La Actitud Financiera NO impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022

H1. La Actitud Financiera SI impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022

Tabla 35.

Correlación de Rho de Spearman de Actitud financiera y Morosidad

		Actitud		
		financiera	Morosidad	
Rho de Spearman	Actitud financiera	Coeficiente de correlación	1,000	,934**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	183	183
	Morosidad	Coeficiente de correlación	,934**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	183	183

Interpretación:

Según se aprecia en la estadística del Rho de Spearman arrojó un valor alto y positivo es decir ,934 y la significación Bilateral es de ,000 (para que exista sig, bilateral tiene que estar en los parámetros de ,000 a ,005), por lo tanto, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La Actitud Financiera SI impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022

V. DISCUSIÓN

5.1. Análisis de discusión de resultados

Pomaleque y Polo (2021) en un estudio similar a este concluye que: Los datos recolectados fueron analizados en el programa IBM SPSS V26, demostrándose la hipótesis de que existe correlación entre las variables, cultura financiera y morosidad en tarjetas de crédito con una significancia de P valor de $0,000 < 0.01$. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación, se logra afirmar que si existe relación entre la cultura financiera y el impacto de morosidad en tarjetas de crédito. Esto se relaciona con la Hipótesis General del presenta que dice: La Cultura Financiera impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022. Los resultados estadísticos muestran que el Rho de Spearman arrojó un valor alto y positivo es decir ,963 y la significación Bilateral es de ,000 (para que exista sig, bilateral tiene que estar en los parámetros de ,000 a ,005), por lo tanto, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La Cultura Financiera SI impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.

Díaz (2020) en su estudio sobre cultura financiera, menciona que: Contó con varios microempresarios clientes de una entidad de micro finanzas con quienes se realizó un primer acercamiento dándoles cursos sobre finanzas personales, el motivo por el cual se les presentó esto fue que, más del 50% de las microempresas están en números bajas en manejos de sus ingresos. Esto se relaciona con la Hipótesis Específica primera: El Conocimiento Financiero Impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022. Los resultados estadísticos del Rho de Spearman arrojó un valor alto y positivo es decir ,854 y la significación Bilateral es de ,000 (para que exista sig. bilateral tiene que estar en los parámetros de ,000 a ,005), por lo tanto, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El Conocimiento Financiero SI Impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.

Para Gavilanes (2017) en su estudio sobre cultura financiera concluye que: existen factores que son una mala administración de las finanzas de la misma persona que no cuentan con fundamentos ni bases sobre el buen manejo de dinero solo un 25% cuenta con un pequeño conocimiento sobre el maneja del dinero en bancos y tarjetas lo que se relaciona con la Hipótesis específica segunda que dice: El Comportamiento Financiero impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022. Según se aprecia en la estadística del Rho de Spearman arrojó un valor alto y positivo es decir ,888 y la significación Bilateral es de ,000 (para que exista sig, bilateral tiene que estar en los parámetros de ,000 a ,005), por lo tanto, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El Comportamiento Financiero SI impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.

Finalmente, Zúñiga, (2019) en su estudio sobre cultura financiera concluye que: Hay que mejorar las decisiones financieras que realicen y lograr una correcta administración de sus recursos. Esto se relaciona con la Hipótesis específica tercera que dice: La Actitud Financiera impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022 Los resultados estadísticos muestran que el Rho de Spearman arrojó un valor alto y positivo es decir ,934 y la significación Bilateral es de ,000 (para que exista sig, bilateral tiene que estar en los parámetros de ,000 a ,005), por lo tanto, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La Actitud Financiera SI impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022

VI. CONCLUSIONES

1. Para el Objetivo general que menciona la Cultura Financiera y la Morosidad, los resultados estadísticos concluyeron en que: El Rho de Spearman arrojó un valor alto y positivo es decir ,963 y la significación Bilateral es de ,000 (para que exista sig. bilateral tiene que estar en los parámetros de ,000 a ,005), por lo tanto, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La Cultura Financiera SI impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.
2. Según el Objetivo específico primero: el Conocimiento Financiero y la Morosidad, la estadística del Rho de Spearman arrojó un valor alto y positivo es decir ,854 y la significación Bilateral es de ,000 (para que exista sig. bilateral tiene que estar en los parámetros de ,000 a ,005), por lo tanto, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El Conocimiento Financiero SI Impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.
3. También para el Objetivo específico segundo: el Comportamiento Financiero y la Morosidad los resultados muestran que: el Rho de Spearman arrojó un valor alto y positivo es decir ,888 y la significación Bilateral es de ,000 (para que exista sig. bilateral tiene que estar en los parámetros de ,000 a ,005), por lo tanto, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: El Comportamiento Financiero SI impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.
4. Finalmente, el Objetivo específico tercero: La Actitud Financiera y Morosidad, se aprecia en la estadística del Rho de Spearman arrojó un valor alto y positivo es decir ,934 y la significación Bilateral es de ,000 (para que exista sig. bilateral tiene que estar en los parámetros de ,000 a ,005), por lo tanto, para este caso se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que dice: La Actitud Financiera SI impacta significativamente en la

Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda para la Cultura financiera dentro de la agencia lograr consolidar valores para mejorar la cultura financiera, esto mediante, dípticos, trípticos e información personalizada al cliente.
2. Se recomienda para el conocimiento aún existe un porcentaje que le falta adquirir conocimiento por lo que se le tiene que brindar charlas individuales a los que desean adquirir un crédito para evitar morosidad.
3. Se recomienda para el comportamiento en la acción que realizan los clientes después de recibir el crédito, este debe demostrar que la capacitación, la charla personalizada ha ejercido influencia positiva para que cumpla con sus pagos, ya que en esta parte se considera un porcentaje considerable de un 14.7% que tiene que mejorar
4. Se recomienda para la actitud que tiene un porcentaje alto es decir 24.6% que tiene que mejorar, lograr concientizar: el conocimiento y el comportamiento para luego actuar de lo que ya conoce y tiene que aplicar para evitar problemas con los créditos y la morosidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asencio, J. (2020) factores determinantes de la morosidad en la caja municipal de ahorro y crédito huancayo en el distrito de padre abad aguaytía, departamento de Ucayali. https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1678/TS_JJMA_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Burga, L. (2020) cultura financiera en comerciantes del centro ferial sachachorro, iquitos – 2020. <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/108/Lidia%20Thais%20Chuquizuta%20Burga.pdf>
- Calderón, G. (2022) Efecto de la inclusión financiera para el crecimiento económico. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/652222/Calder%c3%b3n_PG.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Carrillo, I. (2017) la cultura financiera en las micro y pequeñas empresas de lima norte. http://repositorio.usan.edu.pe/bitstream/usan/44/3/Sanchez_Tesis_Titulo_2017.pdf
- Cochancela, S. E. (2017). Diseño de un Modelo de Cultura Financiera para los Socios del Mercado “Gran Colombia” de la Ciudad de Loja. (Tesis de Ingeniero en Banca de Finanzas). Universidad Nacional de Loja. Loja Ecuador.
- Dávila, E. (2019) “cultura financiera y su influencia en el endeudamiento de los trabajadores de la sunarp - zona registral iv, iquitos 2019”. https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/6677/Erick_Tesis_Titulo_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz, D. (2020) “fomento de la cultura financiera para microempresarios”. <https://repository.uniminuto.edu/bitstream/10656/11888/1/TRABAJO%20DE%20GRADO%20DIEGO%20FERNANDO%20LOZANO%20DIAZ.pdf>
- Enríquez, M. (2021) “Propuesta de contenidos para educación financiera en población urbana de la ciudad de Quito, Ecuador”. <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8054/1/T3510-MAE-Enr%c3%adquez-Propuesta.pdf>

- Fuentes, C. (2020) "fomento de la cultura financiera para microempresarios".
<https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/17519/1/50108723.pdf>
- Gonzales E y Vizcardo F (2022) que tiene como título Cultura financiera y actitud hacia el endeudamiento con tarjeta de crédito en los estudiantes de las escuelas profesionales de Economía y Contabilidad de la UNPRG – Lambayeque Gonzales_Dávila_Edith y Vizcardo_Martinez_Flavio _Junior.
pdf (unprg.edu.pe)
- Guzmán, G. (2018) evaluación de la morosidad para mejorar la recaudación en la empresa electronorte sa sede chiclayo 2019. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2940/3/TL_MaldonadoQuesquenNoemi_VidarteDavilaDeisi.pdf
- Guzman, G. (2018), Las fintech y su incidencia en la inclusión financiera en Perú (2015-2017).
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10000/Ame_s_gg.pdf?sequence=3
- Luque, E. (2018) la cultura financiera y la gestión de procesos de negocios en los microempresarios de los centros comerciales de tacna, 2017.
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/613/Aro-Luque-Eduardo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. Colombia: Ediciones de la U. 5a Edición. Bogotá, Colombia.
- Núñez, J. (2018): "Incidencia de la cultura financiera en la toma de decisiones de los estudiantes de Ingeniería Económica de la UNA - Puno, 2016 II
http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8185/N%c3%ba%c3%b1ez_Condori_Javier.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palomino, K. (2019) la cultura financiera en función al conocimiento y entendimiento de los productos financieros en los jefes de hogar en la ciudad de tingo maría.

http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1646/TS_BPKY_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Paredes, E. (2019) “calificación crediticia y otorgamiento de créditos en la banca comercial de lima metropolitana, 2011 – 2018”. <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3844/PAREDES%20PAREDES%20ELIZABETH%20-%20MAESTRIA.pdf;jsessionid=E17A39D0ACD2090E5396B84CAF9712EF?sequence=1>
- Peña, 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”. <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13425/Tesis%20Estudio%20de%20Cultura%20Financiera%20Familiar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, A. (2017) Inclusión financiera y educación en el departamento de Junín. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/3456/5/INV_FCE_313_TE_Perez_Granados_2017.pdf
- Pimienta, J. & De La Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación 3ra.* Ed. Pearson. Ciudad de México, México.
- Pomaleque, F. y Polo, J. (2021) “cultura financiera y el impacto de la morosidad de las tarjetas de crédito en el distrito de comas, 2020”. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/29637/Galarza%20Pomaleque%2c%20Fiorella%20Fernanda-Vargas%20Polo%2c%20Jocelin%20Dayana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rojas, A. y Huamani, M. (2018) “educación financiera y uso de las tarjetas de crédito en los clientes del banco de crédito del Perú (bcp) sede Grau la victoria- en el año 201.” <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/501/EDUCACION%20FINANCIERA%20Y%20USO%20DE%20LAS%20TARJETAS%20DE%20CR%20DITO%20EN%20LOS%20CLIENTES%20DEL%20BANCO%20DE%20CR%20DITO%20DEL%20PER%20EN%20EL%20A%202015..pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sullca, S., Apolinario, Y. y Tinoco, L. (2021) "La educación financiera en las mujeres del distrito de El Tambo - Huancayo". https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10245/1/IV_FIN_316_TI_Aduto_Bravo_Ricaldi_2021.pdf
- Tenjo, Galvis, Gutiérrez y Lozano (2020) cultura financiera como factor de incidencia en la elección de productos de inversión y ahorro en Colombia. <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10247/Garz%F3nEdgar2020?sequence=1>
- Vargas y Santillán (2020) Morosidad y su influencia en la rentabilidad de la Empresa Electro Oriente S.A., Tarapoto 2019. <https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/4030/CONTABILIDAD%20-%20Jimena%20Maribel%20Maldonado%20Vargas%20%26%20Lleimy%20Santill%c3%a1n%20Sinarahua.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vinza (2021) Incidencia de la Cultura Financiera en los habitantes de la parroquia Roberto Astudillo del cantón Milagro. Diseño de un Programa de Alfabetización Financiera que mejore la administración de las finanzas familiares T-UCSG-POS-MFEE-233.pdf
- Zúñiga, A. (2019) "propuesta para incentivar la cultura financiera del sector de vivanderas del centro comercial de la ciudad de Loja". <file:///C:/Users/MARTA/Downloads/ANDREA%20SILVANA%20ZU%20C3%91IGA%20RAMON.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

TITULO	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE Y DIMENSION	METODOLOGÍA
CULTURA FINANCIERA Y EL IMPACTO EN LA MOROSIDAD DE LAS TARJETAS DE CRÉDITO EN LA AGENCIA MARURI DEL BANCO SCOTIABANK EN CUSCO 2022	<p>¿De qué manera la Cultura Financiera impacta con la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO</p>	<p>Determinar de qué manera la Cultura Financiera impacta con la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO</p>	<p>La Cultura Financiera impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICO</p>	<p>Variable 1</p> <p>Cultura Financiera</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento financiero • Comportamiento financiero • Actitud financiera 	<p>Tipo de Investigación Aplicada</p> <p>Nivel de investigación Descriptivo correlacional</p> <p>Diseño de la investigación No Experimental</p> <p>Enfoque de la investigación Cuantitativo</p> <p>Muestra</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> <p>Estadística SPSS</p>
	<p>¿Cómo el Conocimiento Financiero Impacta con la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022?</p>	<p>Describir cómo el Conocimiento Financiero Impacta con la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022</p>	<p>El Conocimiento Financiero Impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022</p>	<p>Variable 2</p> <p>Morosidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ahorros • Presupuesto • Crédito 	
	<p>¿De qué manera el Comportamiento Financiero impacta en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022?</p> <p>¿Cómo la Actitud Financiera impacta en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022?</p>	<p>Conocer de qué manera el Comportamiento Financiero impacta en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.</p> <p>identificar cómo la Actitud Financiera impacta en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022</p>	<p>El Comportamiento Financiero impacta significativamente en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022.</p> <p>Identificar cómo la Actitud Financiera impacta en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank en Cusco 2022</p>		

Anexo 2: Operacionalización de la variable

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Variable Independiente Cultura financiera	Es 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. Núñez Condori J, (2018)	Conocimiento financiero	Información financiera	1	Ordinal (LIKERT) 1. NUNCA 2. POCAS VECES 3. ALGUNAS VECES 4. CASI SIEMPRE 5. SIEMPRE
			Informe personal	2	
			Informe de negocios	3	
		Comportamiento financiero	Acciones en la conducta	4	
			Patrón de razonamiento	5	
			Proceso emocional	6	
			Toma de decisiones	7	
		Actitud financiera	Conocimiento financiero	8	
			Saberes y aptitudes	9	
			Claves financieras	10	
Variable Dependiente Morosidad	Es la practica el cual una persona no cumple con las fechas de pago puestas por la entidad que le facilito el dinero. Asencio, J. (2020)	Ahorros	Dinero que ingresa	1	
			Parte de los Ingresos propios	2	
			Parte del dinero que no se gasta	3	
		Presupuesto	Informe documental de ingresos y gastos	4	
			Se lleva una finanza personalizada	5	
			Establecer hábitos de consumo	6	
		Crédito	Liquidez de dinero	7	
			Dinero que se otorga	8	
			Compromiso de pago a futuro	9	
			Pago por cuotas	10	

Anexo 3: Instrumento

ENCUESTA

I. Finalidad:

El presente cuestionario es un instrumento usado para realizar una investigación La información proporcionada es completamente anónima, por lo que se solicita responder las preguntas con sinceridad, tomando en cuenta sus propias experiencias.

II. Instrucciones:

A continuación, se tiene la escala con la cual se medirán el cuestionario:

La escala de calificación es la siguiente:

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	A veces	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	2	3	4	5

Ítems	Pregunta	1	2	3	4	5
1.	¿Considera usted que conocer los detalles de la Información financiera es necesario para todos?					
2.	¿Considera usted que contar con el Informe personal ayuda a saber el movimiento de sus salidas e ingresos?					
3.	¿Considera usted que el Informe de negocios es muy necesario para saber con cuanto se cuenta de liquidez y todos los movimientos que se han tenido durante el mes?					
4.	¿Es importante conoce las Acciones en la conducta de pago y salida que tiene la persona p empresa para saber si es responsable de sus pagos?					
5.	¿Es necesario conocer el Patrón de razonamiento y esto se puede ver en sus movimientos financieros, si es responsable, puntual de sus compromisos?					
6.	¿Cree usted que lo relacionado con Proceso emocional se visualiza en el comportamiento financiero?					
7.	¿Cree usted que la Toma de decisiones en cuanto a cumplir compromisos es importante dentro de la cultura financiera?					

8.	¿Cree usted que una actitud financiera se relaciona con el Conocimiento financiero saber cuánto y cuando se tiene que realizar los movimientos financieros?					
9.	¿Cree usted que los Saberes y aptitudes permiten conocer detalles puntuales que se tienen que cumplir?					
10.	¿Considera usted que claves financieras son utilizadas por las empresas y personal autorizado?					
11.	¿Conocer el Dinero que ingresa a su cuenta personal es importante para analizar los egresos que se tienen que realizar?					
12.	¿Cree usted que los ahorros son parte de los Ingresos propios de la persona?					
13.	¿Considera usted que el ahorro es parte del dinero que no se gasta?					
14.	¿Considera usted que es necesario conocer al detalle el Informe documental de ingresos y gastos de la persona antes de darle un crédito?					
15.	¿Cree usted que es importante que se lleva una finanza personalizada de cada cliente?					
16.	¿Considera usted que la persona debe de establecer hábitos de consumo en cuanto a compras innecesarias?					
17.	¿Cree usted que contar con liquidez de dinero resuelve pago que se tienen que cumplir?					
18.	¿Cree usted que el dinero que se otorga por empresas es cuando el cliente está calificado?					
19.	¿Considera usted que para cumplir con los compromisos de pago a futuro es necesario conocer los ingresos y egresos de la persona?					
20.	¿Cree usted que cuando se utiliza un crédito es importante conocer el pago por cuotas y sus intereses?					

Anexo 4: Validación de instrumentos

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Independiente: Cultura financiera								
Dimensión: Conocimiento financiero								
1	¿Considera usted que conocer los detalles de la Información financiera es necesario para todos?	X		X		X		
2	¿Considera usted que contar con el Informe personal ayuda a saber el movimiento de sus salidas e ingresos?	X		X		X		
3	¿Considera usted que el Informe de negocios es muy necesario para saber con cuanto se cuenta de liquidez y todos los movimientos que se han tenido durante el mes?	X		X		X		
Dimensión: Comportamiento financiero								
4	¿Es importante conoce las Acciones en la conducta de pago y salida que tiene la persona p empresa para saber si es responsable de sus pagos?	X		X		X		
5	¿Es necesario conocer el Patrón de razonamiento y esto se puede ver en sus movimientos financieros, si es responsable, puntual de sus compromisos?	X		X		X		
6	¿Cree usted que lo relacionado con Proceso emocional se visualiza en el comportamiento financiero?	X		X		X		
7	¿Cree usted que la Toma de decisiones en cuanto a cumplir compromisos es importante dentro de la cultura financiera?	X		X		X		
Dimensión: Actitud financiera								
8	¿Cree usted que una actitud financiera se relaciona con el Conocimiento financiero saber cuánto y cuando se tiene que realizar los movimientos financieros?	X		X		X		
9	¿Cree usted que los Saberes y aptitudes permiten conocer detalles puntuales que se tienen que cumplir?	X		X		X		
10	¿Considera usted que claves financieras son utilizadas por las empresas y personal autorizado?	X		X		X		
Variable Dependiente: Morosidad								
Dimensión Ahorros								
11	¿Conocer el Dinero que ingresa a su cuenta personal es importante para analizar los egresos que se tienen que realizar?	X		X		X		
12	¿Cree usted que los ahorros son parte de los Ingresos propios de la persona?	X		X		X		
13	¿Considera usted que el ahorro es parte del dinero que no se gasta?	X		X		X		
Dimensión: Presupuesto								

14	¿Considera usted que es necesario conocer al detalle el Informe documental de ingresos y gastos de la persona antes de darle un crédito?	X		X		X	
15	¿Cree usted que es importante que se lleva una finanza personalizada de cada cliente?	X		X		X	
16	¿Considera usted que la persona debe de establecer hábitos de consumo en cuanto a compras innecesarias?	X		X		X	
Dimensión: Crédito							
17	¿Cree usted que contar con liquidez de dinero resuelve pago que se tienen que cumplir?	X		X		X	
18	¿Cree usted que el dinero que se otorga por empresas es cuando el cliente está calificado?	X		X		X	
19	¿Considera usted que para cumplir con los compromisos de pago a futuro es necesario conocer los ingresos y egresos de la persona?	X		X		X	
20	¿Cree usted que cuando se utiliza un crédito es importante conocer el pago por cuotas y sus intereses?						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

Mg. Chirinos Gastelu Juan Wilmer..

DNI: 07966724.

Especialidad del evaluador: Mg. En Administración...

.....
Firma del Experto Informante.

Nº	DIMENSIONES / ITEMS	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Variable Independiente: Cultura financiera								
Dimensión: Conocimiento financiero								
1	¿Considera usted que conocer los detalles de la Información financiera es necesario para todos?	X		X		X		
2	¿Considera usted que contar con el Informe personal ayuda a saber el movimiento de sus salidas e ingresos?	X		X		X		
3	¿Considera usted que el Informe de negocios es muy necesario para saber con cuanto se cuenta de liquidez y todos los movimientos que se han tenido durante el mes?	X		X		X		
Dimensión: Comportamiento financiero								
4	¿Es importante conoce las Acciones en la conducta de pago y salida que tiene la persona p empresa para saber si es responsable de sus pagos?	X		X		X		
5	¿Es necesario conocer el Patrón de razonamiento y esto se puede ver en sus movimientos financieros, si es responsable, puntual de sus compromisos?	X		X		X		
6	¿Cree usted que lo relacionado con Proceso emocional se visualiza en el comportamiento financiero?	X		X		X		
7	¿Cree usted que la Toma de decisiones en cuanto a cumplir compromisos es importante dentro de la cultura financiera?	X		X		X		
Dimensión: Actitud financiera								
8	¿Cree usted que una actitud financiera se relaciona con el Conocimiento financiero saber cuánto y cuando se tiene que realizar los movimientos financieros?	X		X		X		
9	¿Cree usted que los Saberes y aptitudes permiten conocer detalles puntuales que se tienen que cumplir?	X		X		X		
10	¿Considera usted que claves financieras son utilizadas por las empresas y personal autorizado?	X		X		X		
Variable Dependiente: Morosidad								
Dimensión Ahorros								
11	¿Conocer el Dinero que ingresa a su cuenta personal es importante para analizar los egresos que se tienen que realizar?	X		X		X		
12	¿Cree usted que los ahorros son parte de los Ingresos propios de la persona?	X		X		X		
13	¿Considera usted que el ahorro es parte del dinero que no se gasta?	X		X		X		
Dimensión: Presupuesto								
14	¿Considera usted que es necesario conocer al detalle el Informe documental de ingresos y gastos de la persona antes de darle un crédito?	X		X		X		
15	¿Cree usted que es importante que se lleva una finanza personalizada de cada cliente?	X		X		X		
16	¿Considera usted que la persona debe de establecer hábitos de consumo en cuanto a compras innecesarias?	X		X		X		
Dimensión: Crédito								

17	¿Cree usted que contar con liquidez de dinero resuelve pago que se tienen que cumplir?	X		X		X		
18	¿Cree usted que el dinero que se otorga por empresas es cuando el cliente está calificado?	X		X		X		
19	¿Considera usted que para cumplir con los compromisos de pago a futuro es necesario conocer los ingresos y egresos de la persona?	X		X		X		
20	¿Cree usted que cuando se utiliza un crédito es importante conocer el pago por cuotas y sus intereses?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez evaluador. Dr. /Mg:

Dra. Chirinos Gastelu Teresa Giovanna..

DNI: 07071242.

Especialidad del evaluador: Dra. En Educación -Metodóloga...



.....
Firma del Experto Informante.

Metodóloga

Anexo 5: Matriz de datos

BASE DE DATOS HUARANCA Y MORAN.sav [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	C1	Numérico	8	0	¿Considera usted que conocer los detalles de la Información financiera es necesario para t...	(1, Totalme...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
2	C2	Numérico	8	0	¿Considera usted que contar con el Informe personal ayuda a saber el movimiento de sus s...	(1, Totalme...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
3	C3	Numérico	8	0	¿Considera usted que el Informe de negocios es muy necesario para saber con cuanto se ...	(1, Totalme...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
4	C4	Numérico	8	0	¿Es importante conocer las Acciones en la conducta de pago y salida que tiene la persona ...	(1, Totalme...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
5	C5	Numérico	8	0	¿Es necesario conocer el Patrón de razonamiento y esto se puede ver en sus movimientos...	(1, Totalme...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
6	C6	Numérico	8	0	¿Cree usted que lo relacionado con Proceso emocional se visualiza en el comportamiento f...	(1, Totalme...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
7	C7	Numérico	8	0	¿Cree usted que la Toma de decisiones en cuanto a cumplir compromisos es importante d...	(1, Totalme...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
8	C8	Numérico	8	0	¿Cree usted que una actitud financiera se relaciona con el Conocimiento financiero saber c...	(1, Totalme...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
9	C9	Numérico	8	0	¿Cree usted que los Saberes y aptitudes permiten conocer detalles puntuales que se tiene...	(1, Totalme...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
10	C10	Numérico	8	0	¿Considera usted que claves financieras son utilizadas por las empresas y personal autoriz...	(1, Totalme...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
11	M1	Numérico	8	0	¿Conocer el Dinero que ingresa a su cuenta personal es importante para analizar los egres...	(1, Totalme...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
12	M2	Numérico	8	0	¿Cree usted que los ahorros son parte de los Ingresos propios de la persona?	(1, Totalme...	Ninguna	4	Derecha	Nominal	Entrada
13	M3	Numérico	8	0	¿Considera usted que el ahorro es parte del dinero que no se gasta?	(1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
14	M4	Numérico	8	0	¿Considera usted que es necesario conocer al detalle el Informe documental de ingresos y ...	(1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
15	M5	Numérico	8	0	¿Cree usted que es importante que se lleve una fianza personalizada de cada cliente?	(1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
16	M6	Numérico	8	0	¿Considera usted que la persona debe de establecer hábitos de consumo en cuanto a com...	(1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
17	M7	Numérico	8	0	¿Cree usted que contar con liquidez de dinero resuelve pago que se tienen que cumplir?	(1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
18	M8	Numérico	8	0	¿Cree usted que el dinero que se otorga por empresas es cuando el cliente está calificado?	(1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
19	M9	Numérico	8	0	¿Considera usted que para cumplir con los compromisos de pago a futuro es necesario co...	(1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
20	M10	Numérico	8	0	¿Cree usted que cuando se utiliza un crédito es importante conocer el pago por cuotas y s...	(1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
21	CV	Numérico	8	0	Cultura financiera	(1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
22	CD1	Numérico	8	0	Conocimiento financiero	(1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
23	CD2	Numérico	8	0	Comportamiento financiero	(1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
24	CD3	Numérico	8	0	Actitud financiera	(1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
25	MV	Numérico	8	0	Morosidad	(1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
26	MD1	Numérico	8	0	Ahorros	(1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
27	MD2	Numérico	8	0	Presupuesto	(1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
28	MD3	Numérico	8	0	Crédito	(1, Totalme...	Ninguna	5	Derecha	Nominal	Entrada
29											
30											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode OFF | 23:46 28/07/2022

BASE DE DATOS HUARANCA Y MORAN.sav [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	CV	CD1	CD2	CD3	MV	MD1	MD2	MD3	var
1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	2	3	2	1	3	1	4	3	5	3	1	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	2	1	1	1	5	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	4	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	3	4	2	2	3	3	4	1	3	3	3	2	5	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	3	4	4	4	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	2	2	2	2	3	1	1	3	1	2	1	4	4	4	4	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	2	3	1	2	2	1	3	1	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	2	2	2	2	1	3	1	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	2	3	2	1	3	1	4	3	5	3	1	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	1	3	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	2	1	1	1	5	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode OFF | 23:47 28/07/2022

*BASE DE DATOS HUARANGA Y MORAN.sav [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 28 de 28 variables

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	CV	CD1	CD2	CD3	MV	MD1	MD2	MD3	var
30	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	4	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
33	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
34	1	1	1	3	4	2	2	3	3	4	1	3	3	3	2	5	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
36	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
37	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	3	4	4	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
38	1	2	2	2	2	3	1	1	3	1	2	1	4	4	4	4	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
39	2	3	1	2	2	1	3	1	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
41	2	2	2	2	1	3	1	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
42	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
43	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
45	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
47	1	1	1	2	3	2	1	3	1	4	3	5	3	1	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	3	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	1	2	1	1	1	5	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
50	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	4	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
51	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
53	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	1	1	1	3	4	2	2	3	3	4	1	3	3	3	2	5	4	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
56	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
57	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	3	4	4	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	1	2	2	2	2	3	1	1	3	1	2	1	4	4	4	4	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode OFF | 23:47 | 28/07/2022

*BASE DE DATOS HUARANGA Y MORAN.sav [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 28 de 28 variables

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	CV	CD1	CD2	CD3	MV	MD1	MD2	MD3	var
59	2	3	1	2	2	1	3	1	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
60	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
61	2	2	2	2	1	3	1	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
62	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
63	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
64	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
65	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
66	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
67	1	1	1	2	3	2	1	3	1	4	3	5	3	1	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
68	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	3	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
69	1	2	1	1	1	5	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
70	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	4	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1
71	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
72	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	3	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
73	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1
74	1	1	1	3	4	2	2	3	3	4	1	3	3	3	2	5	4	3	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1
75	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1
76	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1
77	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	3	4	4	4	2	2	4	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2
78	1	2	2	2	2	3	1	1	3	1	2	1	4	4	4	4	3	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2
79	2	3	1	2	2	1	3	1	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1	1	2	2	1	1	2	1	2
80	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2
81	2	2	2	2	1	3	1	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2
82	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
83	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2
84	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2
85	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2
86	1	1	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2
87	1	1	1	2	3	2	1	3	1	4	3	5	3	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode OFF | 23:47 | 28/07/2022

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode OFF | 23:48 | 28/07/2022

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	CV	CD1	CD2	CD3	MV	MD1	MD2	MD3	var
88	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	
89	1	2	1	1	1	5	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2
90	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	4	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
91	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
92	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	3	1	1	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
93	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
94	1	1	1	3	4	2	2	3	3	4	1	3	3	3	2	5	4	3	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
95	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2
96	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
97	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	3	4	4	2	2	2	4	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
98	1	2	2	2	2	3	1	1	3	1	2	1	4	4	4	4	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
99	2	3	1	2	2	1	3	1	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
100	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
101	2	2	2	2	1	3	1	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2
102	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
103	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
104	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2
105	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
106	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
107	1	1	1	2	3	2	1	3	1	4	3	5	3	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
108	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
109	1	2	1	1	1	5	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
110	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	4	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
111	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
112	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	3	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
113	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
114	1	1	1	3	4	2	2	3	3	4	1	3	3	3	2	5	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
115	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	1	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
116	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Vista de datos | Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode OFF | 23:48 | 28/07/2022

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	CV	CD1	CD2	CD3	MV	MD1	MD2	MD3	var
117	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	3	4	4	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
118	1	2	2	2	2	3	1	1	3	1	2	1	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
119	2	3	1	2	2	1	3	1	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
120	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
121	2	2	2	2	1	3	1	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
122	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
123	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
124	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
125	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
126	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
127	1	1	1	2	3	2	1	3	1	4	3	5	3	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
128	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
129	1	2	1	1	1	5	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
130	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	4	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
131	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
132	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	3	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
133	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
134	1	1	1	3	4	2	2	3	3	4	1	3	3	3	2	5	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
135	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
136	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
137	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	3	4	4	2	2	2	4	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2
138	1	2	2	2	2	3	1	1	3	1	2	1	4	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
139	2	3	1	2	2	1	3	1	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
140	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
141	2	2	2	1	3	1	2	3	3	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
142	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
143	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
144	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
145	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Vista de datos | Vista de variables

*BASE DE DATOS HUARANGA Y MORAN.sav [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

145: C1 1

Visible: 28 de 28 variables

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	CV	CD1	CD2	CD3	MV	MD1	MD2	MD3	var
146	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
147	1	1	1	2	3	2	1	3	1	4	3	5	3	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
148	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	1	3	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
149	1	2	1	1	1	5	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	
150	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	1	4	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	
151	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	
152	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	3	1	1	1	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	
153	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	
154	1	1	1	3	4	2	2	3	3	4	1	3	3	3	2	5	4	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	
155	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	1	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	
156	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	
157	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	3	4	4	2	2	2	4	1	3	2	2	3	3	3	3	3	
158	1	2	2	2	2	3	1	1	3	1	2	1	4	4	4	4	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
159	2	3	1	2	2	1	3	1	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
160	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	
161	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	3	2	3	3	3	3	3	
162	2	2	2	2	1	3	1	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
163	2	2	3	2	2	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
164	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	4	3	
165	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	4	3	
166	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	3	3	3	4	3	
167	1	1	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	4	3	
168	1	1	1	2	3	2	1	3	1	4	3	5	3	1	2	1	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	
169	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	3	2	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	4	3	
170	1	2	1	1	1	5	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3	3	4	3	
171	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	4	2	2	1	1	2	1	1	3	2	3	3	3	3	4	3	
172	1	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	3	
173	2	1	1	2	1	2	2	3	3	2	1	1	3	1	1	1	2	3	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	
174	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	3	3	3	4	3	4	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode OFF | 23:49 | 28/07/2022

*BASE DE DATOS HUARANGA Y MORAN.sav [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

174: C1 2

Visible: 28 de 28 variables

	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10	M1	M2	M3	M4	M5	M6	M7	M8	M9	M10	CV	CD1	CD2	CD3	MV	MD1	MD2	MD3	var
175	1	1	1	3	4	2	2	3	3	4	1	3	3	3	2	5	4	3	2	1	3	3	3	3	4	4	4	3	
176	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	4	4	4	3	
177	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	1	3	3	4	3	4	4	4	3	
178	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	3	4	4	4	2	2	2	4	1	3	3	4	5	4	4	3	
179	1	2	2	2	2	3	1	1	3	1	2	1	4	4	4	4	3	2	2	4	3	4	5	4	4	4	4	4	
180	2	3	1	2	2	1	3	1	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	
181	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	4	3	4	5	4	4	5	4
182	1	2	3	2	2	3	2	1	2	2	1	1	3	4	4	2	2	2	4	1	4	3	5	5	4	4	4	4	
183	1	2	2	2	2	3	1	1	3	1	2	1	4	4	4	4	3	2	2	2	5	3	5	5	5	4	5	4	
184																													
185																													
186																													
187																													
188																													
189																													
190																													
191																													
192																													
193																													
194																													
195																													
196																													
197																													
198																													
199																													
200																													
201																													
202																													
203																													

Vista de datos Vista de variables

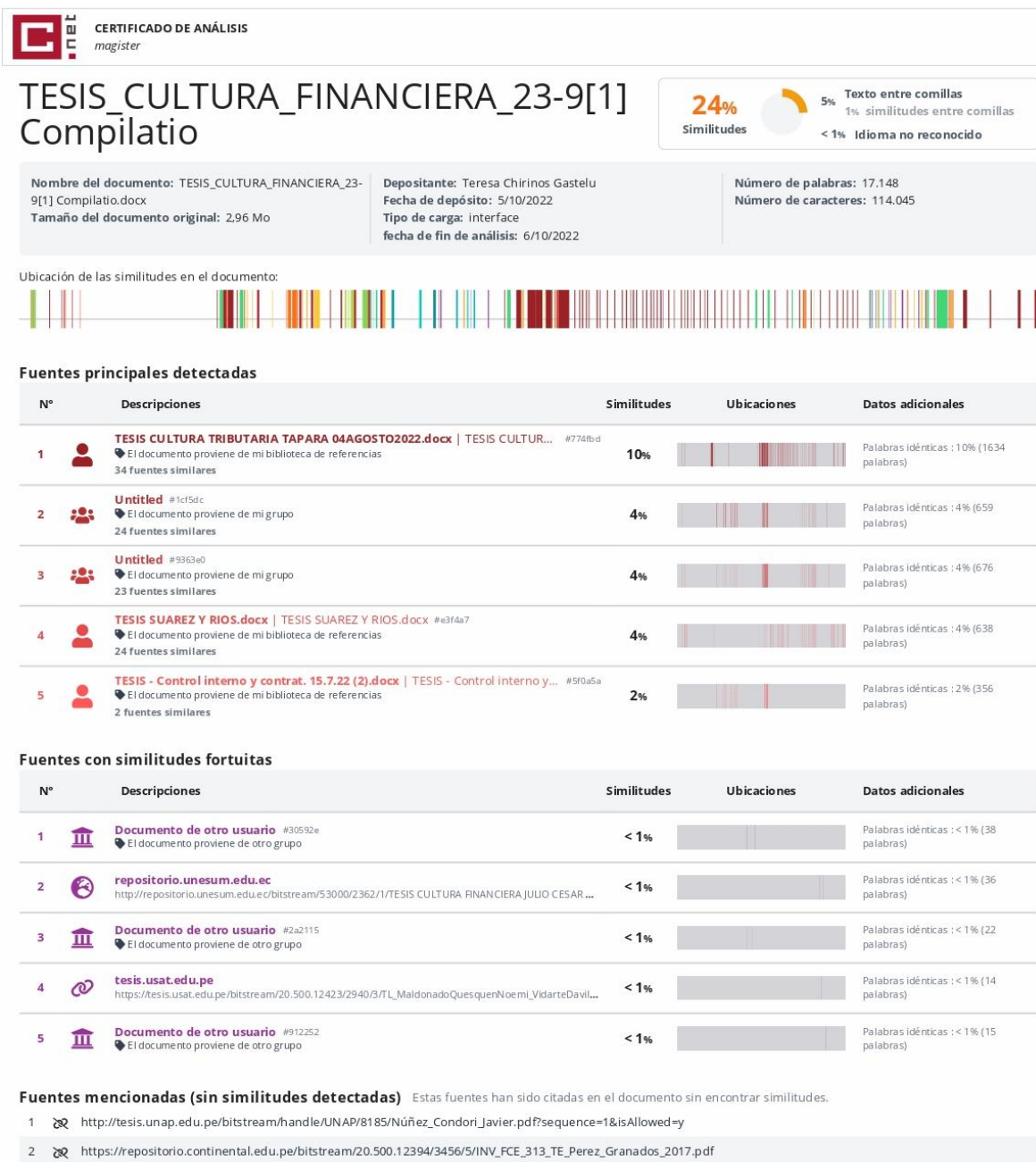
IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode OFF | 23:49 | 28/07/2022

Anexo 6: Propuesta de valor

En nuestro trabajo de investigación aportamos con las siguientes recomendaciones para el uso adecuado de las herramientas propuestas, que ayudaran a la entidad financiera para mejorar la calidad de información que se brinda al cliente y mejorar al área responsable que es Plataforma. Daremos a conocer las siguientes propuestas de valor.

- Ofrecer capacitaciones propias y concretas hacia el personal encargado del área de plataforma para el buen desempeño individual y con ello mejorar los resultados en la financiera.
- Exigir en el área de plataforma que, de una información clara y precisa al cliente, dando a conocer los beneficios y características del uso adecuado de las tarjetas de crédito, evitando así la morosidad.
- Realizar auditorías como cliente anónimo para ver la eficiencia de la información y presentación recibida acerca del producto ofrecido que son las tarjetas de crédito.
- Mantener un dialogo abierto y continuo con personal para mejorar las ventas de las tarjetas de crédito.
- Hacer un seguimiento con los clientes para saber y entender sus necesidades y desconformidades con el servicio prestado, subsanando a tiempo los inconvenientes que se está presentando.
- Por último, tomando la debida reflexión a esta propuesta de valor se conseguirá los resultados esperados de los colaboradores y traerá beneficios para mejorar la venta de las tarjetas de crédito, consiguiendo la satisfacción y buena referencia de los clientes.

Anexo 7: Reporte antiplagio menor a 30%



Anexo 8: Autorización del depósito de tesis al repositorio



Formulario de autorización de depósito de tesis en el Repositorio Digital de Tesis UPTelesup

Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:	Shiomara Huaranga Caceres		
DNI:	45925205	Teléfono:	958332764
E-Mail:	aramoihs@hotmail.com		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Artículo de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
Título:	Cultura Financiera y el Impacto en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank Cusco 2022		
Asesor:	Dra. Giovanna Teresa Chirinos Gastelú		
Año:	Dra. Giovanna Teresa Chirinos Gastelú	Carrera Profesional:	Administración Finanzas y Negocios Globales
Licencias			
<p>A. Licencia estándar:</p> <p>Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis en el Repositorio Digital de la Universidad Privada Telesup. Con esta autorización de depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis, otorgo a la Universidad Privada Telesup una licencia no exclusiva para reproducir (en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación), distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi Trabajo de Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de Tesis UPT, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.</p> <p>Declaro que el presente Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha tesis no infringe derechos de autor de terceras personas.</p> <p>La Universidad Privada Telesup consignará el nombre del/los autor/es de la tesis, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia.</p> <p>Autorizo su publicación (marque con una X):</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.</p> <p><input type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa):</p> <p><input type="checkbox"/> No autorizo.</p>			

Firma





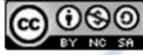

18 de Abril del 2023

Opcional

* Lo siguiente es OPCIONAL, pero es importante porque el licenciamiento Creative Commons fija las condiciones de uso de su tesis en la Web. Si desea obviar esta parte, vaya a la última hoja del formulario, coloque su firma y fecha para completar su autorización.

B. Licencia Creative Commons: Otorgamiento de una licencia Creative Commons

Si usted concede una licencia Creative Commons sobre su tesis, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente, bajo las condiciones siguientes:

MARQUE	TIPO LICENCIA	DESCRIPCIÓN
	 Reconocimiento CC BY	Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.
	 Reconocimiento- CompartirIgual CC BY-SA	Esta licencia permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre tu obra incluso para propósitos comerciales, siempre que te atribuyan el crédito y licencien sus nuevas obras bajo idénticos términos. Cualquier obra nueva basada en la tuya, lo será bajo la misma licencia, de modo que cualquier obra derivada permitirá también su uso comercial.
X	 Reconocimiento- SinObraDerivada CC BY-ND	Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.
	 Reconocimiento- NoComercial CC BY-NC	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- CompartirIgual CC BY-NC-SA	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- SinObraDerivada CC BY-NC-ND	Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.



Firma

18 de Abril del 2023

Fecha



**Formulario de autorización de depósito de tesis en el Repositorio Digital de Tesis
UPTelesup**

Datos del Autor			
Nombre y Apellidos:	Luz Venia Huaman Peña		
DNI:	43649101	Teléfono:	974700503
E-Mail:	lucecita.venia@gmail.com		
Datos de la Investigación			
<input type="checkbox"/>	Artículo de Investigación		
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis		
Título:	Cultura Financiera y el Impacto en la Morosidad de las Tarjetas de Crédito en la Agencia Maruri del Banco Scotiabank Cusco 2022		
Asesor:	Dra. Giovanna Teresa Chirinos Gastelú		
Año:	2023	Carrera Profesional:	Administración Finanzas y Negocios Globales
Licencias			
A. Licencia estándar: Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis en el Repositorio Digital de la Universidad Privada Telesup. Con esta autorización de depósito de mi Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis , otorgo a la Universidad Privada Telesup una licencia no exclusiva para reproducir (en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación), distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi Trabajo de Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de Tesis UPT, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones. Declaro que el presente Artículo / Trabajo de Investigación / Tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha tesis no infringe derechos de autor de terceras personas. La Universidad Privada Telesup consignará el nombre del/los autor/es de la tesis, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la presente licencia. Autorizo su publicación (marque con una X):			
<input checked="" type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.			
<input type="checkbox"/> Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (dd/mm/aa):			
<input type="checkbox"/> No autorizo.			

Firma


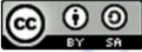

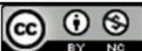
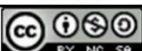
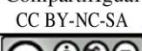
18 de Abril del 2023

Opcional

* Lo siguiente es OPCIONAL, pero es importante porque el licenciamiento Creative Commons fija las condiciones de uso de su tesis en la Web. Si desea obviar esta parte, vaya a la última hoja del formulario, coloque su firma y fecha para completar su autorización.

B. Licencia Creative Commons: Otorgamiento de una licencia Creative Commons

Si usted concede una licencia Creative Commons sobre su tesis, mantiene la titularidad de los derechos de autor de ésta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de ésta, siempre y cuando reconozcan la autoría correspondiente, bajo las condiciones siguientes:

MARQUE	TIPO LICENCIA	DESCRIPCIÓN
	 Reconocimiento CC BY	Esta licencia permite a otros distribuir, mezclar, ajustar y construir a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre que le sea reconocida la autoría de la creación original. Esta es la licencia más servicial de las ofrecidas. Recomendada para una máxima difusión y utilización de los materiales sujetos a la licencia.
	 Reconocimiento- CompartirIgual CC BY-SA	Esta licencia permite a otros re-mezclar, modificar y desarrollar sobre tu obra incluso para propósitos comerciales, siempre que te atribuyan el crédito y licencien sus nuevas obras bajo idénticos términos. Cualquier obra nueva basada en la tuya, lo será bajo la misma licencia, de modo que cualquier obra derivada permitirá también su uso comercial.
X	 Reconocimiento- SinObraDerivada CC BY-ND	Esta licencia permite la redistribución, comercial y no comercial, siempre y cuando la obra no se modifique y se transmita en su totalidad, reconociendo su autoría.
	 Reconocimiento- NoComercial CC BY-NC	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, y aunque en sus nuevas creaciones deban reconocerle su autoría y no puedan ser utilizadas de manera comercial, no tienen que estar bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- CompartirIgual CC BY-NC-SA	Esta licencia permite a otros entremezclar, ajustar y construir a partir de su obra con fines no comerciales, siempre y cuando le reconozcan la autoría y sus nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.
	 Reconocimiento- NoComercial- SinObraDerivada CC BY-NC-ND	Esta licencia es la más restrictiva de las seis licencias principales, sólo permite que otros puedan descargar las obras y compartirlas con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se pueden cambiar de ninguna manera ni se pueden utilizar comercialmente.



Firma

18 de Abril del 2023

Fecha