

Año 29 No. 108, 2024
OCTUBRE-DICIEMBRE



Año 29 No. 108, 2024
OCTUBRE-DICIEMBRE

Revista Venezolana de Gerencia



UNIVERSIDAD DEL ZULIA (LUZ)
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Centro de Estudios de la Empresa

ISSN 1315-9984

Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons
Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.
http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/deed.es_ES

Como citar: Rodríguez, V., Vílchez, P. A., Oscanoa, B. F., y Barrantes, A. M. (2024). Educación financiera con enfoque conductual y mitigación de sesgos en decisiones crediticias. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(108), 1560-1578. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.108.5>

Universidad del Zulia (LUZ)
Revista Venezolana de Gerencia (RVG)
Año 29 No. 108, 2024, 1560-1578
octubre-diciembre
ISSN 1315-9984 / e-ISSN 2477-9423



Educación financiera con enfoque conductual y mitigación de sesgos en decisiones crediticias

Rodríguez Cairo, Vladimir*
Vílchez Olivares, Percy Antonio**
Oscanoa Ponce, Bill Frank***
Barrantes Martínez, Armando Martín****

Resumen

La investigación examinó la educación financiera con enfoque conductual y su contribución a la mitigación de los sesgos en el proceso de toma de decisiones crediticias. Se utilizó el método analítico-sintético para describir las teorías sobre educación financiera, finanzas conductuales y sesgos en toma de decisiones crediticias. Se utilizó la revisión documental como técnica de recolección de datos, abarcando información proveniente de artículos científicos publicados en revistas indexadas y libros especializados en Finanzas Conductuales. Se obtuvo como principal resultado que existen veinticuatro sesgos que interfieren en el proceso de toma de decisiones crediticias, que son influenciadas significativamente por diversos factores conductuales, emocionales, pensamientos, percepciones, deseos, valores, miedos, prejuicios o afectos. Estos sesgos demandan una atención especial para evitar que los prestatarios incurran en sobreendeudamiento o morosidad. Se concluyó que, si bien los sesgos que afectan a los prestatarios no pueden eliminarse, sí pueden mitigarse a través de determinadas técnicas efectivas, de modo que, la educación financiera con enfoque conductual cumple un rol fundamental hacia ese propósito.

Palabras clave: finanzas conductuales; economía conductual; sesgos conductuales; decisiones financieras; crédito.

Recibido: 27.02.23

Aceptado: 10.06.24

* Abogado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). Economista. Magíster en Economía. Magíster en Derecho Constitucional. Doctor en Derecho y Ciencia Política. Director del Instituto de Investigación de Ciencias Financieras y Contables de la UNMSM; ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9971-0405>; Email: vrodriquezc@unmsm.edu.pe.

** Contador Público de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). Doctor en Ciencias Contables y Empresariales. Máster en Administración de Negocios. Magíster en Desarrollo y Comportamiento Organizacional; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5826-3909>; Email: pvilchezo@unmsm.edu.pe

*** Contador Público de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). Magíster en Política Fiscal y Tributaria. Profesor de la UNMSM; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8781-9363>; Email: boscanoap@unmsm.edu.pe

**** Sociólogo de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM). Magíster en Gerencia Social; ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7744-2320>; Email: abarrantes@pucp.pe

Behavioral approach to financial education and mitigation of bias in credit decisions

Abstract

The research examined behavioral financial education and its contribution to the mitigation of biases in the credit decision-making process. The analytical-synthetic method was used to describe the theories on financial education, behavioral finance and biases in credit decision making. Documentary review was used as a data collection technique, including information from scientific articles published in indexed journals and books specialized in behavioral finance. The main result obtained was that there are twenty-four biases that interfere in the credit decision-making process, which are significantly influenced by various behavioral and emotional factors, thoughts, perceptions, desires, values, fears, prejudices or affections. These biases demand special attention to prevent borrowers from becoming over-indebted or delinquent. It was concluded that, although the biases affecting borrowers cannot be eliminated, they can be mitigated through certain effective techniques, so that financial education with a behavioral approach plays a fundamental role towards that purpose.

Keywords: behavioral finance; behavioral economics; behavioral biases; financial decisions; credit.

1. Introducción

La mayoría de los modelos en la teoría económica tradicional parten del supuesto que las personas eligen la opción disponible que genere un resultado preferido. En esa línea, el agente racional dentro de la teoría económica busca maximizar su utilidad esperada, procurando optimizar su satisfacción y bienestar psicológico; se caracteriza por perseguir sus propios intereses; prefiere, calcula, economiza y elige los medios más eficientes para alcanzar fines más valiosos, asigna medios escasos y asume costos asociados a sus decisiones; siempre deseará obtener más de lo que tiene.

Tal como asevera Frank (2005: 16), “el hombre racional de la teoría

económica adopta decisiones óptimas en un ambiente muy especificado y claramente definido”. El hombre racional intenta ser eficaz (alcanzar objetivos) y eficiente (aprovechar al máximo los recursos, ser productivo, obtener costos mínimos). Esta racionalidad implica que el individuo conoce la relación entre medios y fines, recibe y procesa información sobre las oportunidades o riesgos y es capaz de predecir.

Ahora bien, la Economía Conductual, y en particular las Finanzas Conductuales o Finanzas del Comportamiento, incorpora aspectos psicológicos en el análisis de las decisiones financieras, un enfoque que la literatura tradicional financiera había pasado por alto. En efecto, la persona no necesariamente actúa en función

a criterios racionales; con bastante frecuencia, es propensa a cometer errores.

Keynes, al referirse a la crisis de la gran depresión, argumentó que la caída de la actividad económica se debía a la disminución de la inversión, la cual se encuentra influenciada por la confianza. Afirmaba que “el estado de confianza es un asunto al que los hombres prácticos conceden la atención más estrecha y preocupada. Pero los economistas no lo han analizado cuidadosamente ...” (Keynes, 2003: 158).

Akerlof y Shiller (2014: 22), al referirse a las crisis económicas, expresaron que “se ha producido principalmente a causa de la fluctuación de nuestra confianza, envidia y resentimiento”. Como puede notarse, la confianza, y en general, los factores conductuales, las emociones, los pensamientos, las percepciones y la falta de educación financiera pueden conducir a las personas a tomar decisiones financieras no óptimas: no ahorrar lo suficiente para la jubilación, no invertir lo necesario para incrementar la rentabilidad, invertir en instrumentos financieros riesgosos, mantener préstamos costosos y utilizar las tarjetas de crédito de manera impulsiva.

Desde esta perspectiva, la teoría de las Finanzas Conductuales se enfoca en el análisis de comportamientos financieros, que no se ajustan al modelo racionalista tradicional, y hace visibles los sesgos que se manifiestan en las decisiones financieras. Sobre el particular, cabe precisar que mayormente las personas cometemos errores en nuestras decisiones financieras y muchas de ellas están relacionadas con nuestros patrones de pensamiento, y, en algunos casos, con niveles de desconfianza.

Definitivamente, la confianza conlleva a las personas a rechazar información relevante en sus decisiones, razón por la cual es necesaria la identificación y comprensión de los sesgos durante el proceso de toma de decisiones crediticias. En el crédito, los bancos o instituciones microfinancieras, se obligan a poner a disposición del prestatario fondos bajo determinadas condiciones, por un plazo específico, y por dicha operación, cobran una tasa de interés activa sobre las cantidades realmente utilizadas.

Según el Banco Central de Reserva del Perú, en octubre de 2023, los créditos de consumo alcanzaron 103,417 millones de soles, representando un aumento del 11% en comparación con el mismo mes del año anterior (Banco Central de Reserva del Perú, 2023). Dentro del rubro de consumo, los préstamos con tarjetas de crédito experimentaron un incremento del 14.7% interanual con respecto a octubre de 2022.

Bajo tales premisas, “entre los grupos más vulnerables en el uso de tarjetas de crédito, a los jóvenes, las mujeres y la población con mejor nivel educativo” (Rodríguez Cairo et al, 2020: 65). Por ello, resulta trascendente considerar los sesgos que afectan a los prestatarios, debido a que se trata de un producto financiero que tiene gran relevancia, sobre todo por las consecuencias adversas que puede generar.

Es indudable que los créditos ocasionan inconsistencias temporales en los clientes, debido a que posponen el momento de pago de un consumo realizado con anterioridad, originando en la mayoría de las situaciones una minusvaloración del costo de oportunidad, así como una mayor libertad para gastar, ya que el pago se

efectúa en el futuro. Sunstein y Thaler (2017) reconocen que los créditos tienen dos funciones: proporcionan un modo de pago en lugar del dinero en metálico y liquidez si en un momento determinado se quiere gastar más dinero del que se tiene en metálico.

De manera que, el estudio resulta pertinente porque la mayoría de las investigaciones sobre educación financiera con enfoque conductual se orientan hacia la identificación de los sesgos en que incurrir los inversionistas en los mercados financieros. Dicho esto, resulta necesario identificar los sesgos cognitivos y emocionales que afectan las decisiones crediticias, así como sus técnicas de mitigación. En definitiva, la relevancia del estudio radica en que la decisión de tomar un crédito requiere especial atención, ya que con bastante frecuencia los prestatarios terminan muy endeudados incurriendo en morosidad. De modo que, partiendo de la comprensión de las finanzas conductuales, es posible identificar los sesgos cognitivos y emocionales que influyen en las decisiones crediticias, así como los mecanismos destinados a mitigarlos.

Desde tal perspectiva, el presente estudio busca responder la siguiente interrogante: ¿La educación financiera con enfoque conductual contribuye a mitigar los sesgos en el proceso de toma de decisiones crediticias? Así, el supuesto hipotético es que “La educación financiera con enfoque conductual contribuye a mitigar los sesgos en el proceso de toma de decisiones crediticias”. El objetivo de la investigación es examinar la educación financiera con enfoque conductual y su contribución a la mitigación de los sesgos en el proceso de toma de decisiones crediticias.

2. Finanzas conductuales

Las finanzas conductuales, conocidas también como Finanzas del Comportamiento o *Behavioral Finance*, estudia cómo influye la psicología en las decisiones de inversión y financiamiento de los agentes en los diversos mercados financieros. No pretende reemplazar el enfoque tradicional de los mercados financieros, sino estudiar las conductas financieras que no encajan con el enfoque racionalista de los mercados financieros, y sobre esa base, evidenciar que, a menos que se modifique dicho enfoque para incluir factores de conducta basados en limitaciones y complejidades humanas, sus fundamentos serán casi siempre errados. Esto último se debe a que las personas cuando toman una decisión financiera no siempre actúan racionalmente como supone la teoría financiera tradicional.

En efecto, los modelos tradicionales de los mercados financieros se basan en el supuesto de expectativas racionales en el que los agentes adquieren y utilizan toda la información disponible para obtener el máximo bienestar, y además que se caracterizan por tener una capacidad ilimitada para procesar la información disponible. Como alude Thaler (2018: 30), “los mercados más eficientes a menudo llevan a resultados empíricos inconsistentes con teorías basadas en inversionistas racionales que toman decisiones en mercados con bajos costos de transacción”. Dentro de este marco, debe enfatizarse que el modo de pensar de las personas influye de manera significativa en sus decisiones financieras. En el cuadro 1 se aprecian los sistemas de pensamiento 1 y 2, así como el alcance de cada uno de ellos.

Cuadro 1

Sistemas de pensamiento: sistema 1 y sistema 2

Sistema 1: Pensamiento rápido (caliente)	Sistema 2: Pensamiento lento (frío)
Sistema automático, rápido, involuntario (no controlado), irreflexivo, espontáneo, emocional, inconsciente, primitivo, instintivo, implícito, innato	Sistema deliberativo, lento (flojo), voluntario (controlado), reflexivo, lógico, argumentativo, analítico, autoconsciente
Está siempre activo	Se activa cuando el Sistema 1 tiene problemas
Sin esfuerzo aparente. Funciona en paralelo	Exige esfuerzo (laborioso). Funciona en serie
Es asociativo. Se basa en patrones, estereotipos, asociaciones, semejanzas, imágenes. No hay que aprenderlo	Es deductivo. Se basa en razonamientos, reglas que involucra pensamientos ordenados en serie
Es intuitivo. La intuición gobierna de manera rápida y fácil elecciones automáticas. Útil para la supervivencia inmediata. Es malo para el largo plazo	Es racional. Se controla conscientemente. Puede aprender y dirigir el aprendizaje del Sistema 1. Útil para el largo plazo
Se utiliza frecuentemente	Se utiliza con menor frecuencia
Empujones (Nudges)	Incentivos

De acuerdo con Kahneman (2015), de manera figurativa, existen dos sistemas de pensamiento: el sistema 1 (automático) y el sistema 2 (reflexivo). En el sistema 1 hay sesgos, errores sistemáticos, mientras que en el sistema 2 no. Dicho esto, el sistema 1 opera la mayor parte del tiempo e influye en casi todas nuestras opiniones y decisiones. En cambio, el sistema 2 opera cuando se requiere.

Ambos sistemas de pensamiento pueden concebirse por la interacción entre el sistema frío (sistema 2) y el sistema caliente (sistema 1), tal como lo precisa Mischel (2015: 38) “Estrechamente interconectado con el sistema caliente del cerebro está el sistema frío, que es cognitivo, complejo, reflexivo y más lento de activar”.

Por cierto, “gran parte de las decisiones humanas se realizan con el sistema 1, las cuales se caracterizan por ser irreflexivas, y mayormente, automáticas”. Se llevan a cabo esencialmente sobre la base de la intuición y la emoción, las cuales son inconscientes” (Rodríguez Cairo, 2018). Igual sucede con las decisiones

financieras; mayormente los prestatarios basan su elección en las emociones. Dentro de este orden de ideas, la toma de decisiones crediticias es un proceso que puede representarse en tres fases, las cuales no necesariamente son lineales, ya que en algunos casos se traslapan y podrían afectarse entre sí en algún momento dado.

En suma, las finanzas conductuales abarcan, por un lado, las microfinanzas conductuales que estudian la conducta de las personas al momento de tomar decisiones financieras. Por otro lado, las macrofinanzas conductuales estudian por qué los mercados eficientes se encuentran lejos de los mercados actuales.

3. Teoría del crédito y sesgos en el proceso de toma de decisiones crediticias

La creación de crédito entraña la entrega de recursos de una unidad institucional (el acreedor o prestamista) a otra unidad (el deudor o prestatario). La unidad acreedora adquiere un

derecho financiero y la unidad deudora incurre en la obligación de devolver los recursos (Banco Central de Reserva del Perú, 2024). En el crédito, los bancos o instituciones microfinancieras se obligan a poner a disposición del prestatario fondos o capitales bajo determinadas condiciones, por un plazo, y, por dicha operación, carga los respectivos intereses sobre las cantidades realmente utilizadas.

En esa línea, como sostiene Varian (2006: 307), “la cantidad de créditos que se solicitan y se conceden en una economía depende en gran medida del tipo de interés que se cobre. Este es el precio del mercado de créditos”. A su vez, para Mises (2012: 297), “la actividad de los bancos como negociadores de crédito debe crear una conexión orgánica entre el activo y el pasivo de sus transacciones”.

Es importante destacar que un instrumento bastante utilizado es la tarjeta de crédito. A través de esta, el cliente puede efectuar sus compras en diferentes establecimientos afiliados al momento de utilizarlas, en función a las estipulaciones establecidas en el respectivo contrato; de este modo, el cliente se obliga a la devolución o pago del importe utilizado, así como otros cargos, según su contrato de crédito.

El *Diccionario panhispánico del español jurídico* señala como acepción del vocablo tarjeta de crédito: “documento de sustancia plástica que lleva incorporada una banda magnética que sirve para identificar electrónicamente a su titular y la cuenta bancaria a la que la tarjeta se asocia, y que proporciona un crédito a su titular para satisfacer obligaciones dinerarias” (Real Academia Española, 2024). La línea de crédito otorgada a través de una tarjeta puede cancelarse en forma

total o parcial. Yancari Cueva (2022: 18) encuentra que “el ser mujer tiene un efecto positivo sobre la probabilidad de acceso al crédito con relación a ser hombre”.

Ahora bien, durante todo el proceso de toma de decisiones sobre un crédito, las emociones, los pensamientos, las percepciones, los deseos, los valores, los miedos, los prejuicios o los afectos, cumplen un rol relevante, los cuales definitivamente son los elementos clave para la adopción de cualquier tipo de decisión. Adicionalmente, es importante señalar que, en cada fase del proceso de toma de decisiones, surgen ciertos sesgos que el prestatario debe conocer y comprender para minimizar sus consecuencias, que mayormente se traducen en errores en la toma de decisiones que derivan en problemas financieros para la persona involucrada.

Bajo tal premisa, los sesgos son desviaciones de nuestro proceso de razonamiento o predisposiciones sistemáticas de nuestra mente que nos llevan a una distorsión, juicio inexacto, errores de pensamiento o interpretación incoherente o irracional de la información disponible, lo que conduce a emitir juicios y tomar decisiones erróneas. No obstante, si bien en algunas ocasiones los sesgos pueden ser útiles porque nos ayudan a tomar decisiones en forma rápida haciendo que el cerebro actúe de manera más ágil (a manera de atajos mentales), en muchas otras circunstancias, estos sesgos llevan a cometer errores predecibles (que no son al azar), lo cual puede tener consecuencias negativas porque terminan distorsionando la percepción de la realidad. Por tal razón, debemos ser conscientes de ellos.

Con bastante frecuencia, los prestatarios no siempre realizan

elecciones de una manera racional y crítica. No actúan de manera racional ante la incertidumbre; con bastante frecuencia se comportan de manera irreflexiva, intuitiva y automática al momento de tomar una decisión crediticia, los que impulsan errores cognitivos. Consecuentemente, el modo de pensar de los prestatarios se encuentra sometido a la influencia de los sesgos, que en la mayoría de los casos los conduce a tomar decisiones erróneas. Martínez et al (2020) afirman que todos los seres humanos tenemos una capacidad limitada de racionalizar y a menudo cometemos errores.

De esta forma, las tres fases identificadas en el proceso de toma de decisiones sobre un crédito son:

- 1. Búsqueda de información sobre tipos de créditos.** El primer contacto que tiene el cliente se produce cuando busca información sobre las características del producto de su preferencia. En esta fase, el cliente puede estar predeterminado con algunas características especiales de un producto como los comentarios positivos en foros, seminarios o publicidad, entre otros. El principal riesgo en esta fase es que el cliente termine procesando la información recibida sobre el crédito de manera sesgada y esto influya de manera significativa en su decisión sin considerar otras características que pudieran ser relevantes.
- 2. Elección y contratación del crédito.** En esta fase, si bien el cliente busca seleccionar un tipo de crédito en particular, previamente cuenta con una escala valorativa de diversos tipos de crédito, producto de sus preferencias. De manera que, una vez que el cliente elige el tipo de crédito, procede a

expresar su voluntad suscribiendo el contrato con la entidad financiera seleccionada.

- 3. Vigencia del crédito.** La utilización de la línea de crédito otorgada por la entidad financiera es posterior a la firma del contrato e involucra aquellos sesgos que se deben tratar de mitigar porque pueden incluso conllevar al sobreendeudamiento del prestatario. Justamente esta etapa es la más sensible, ya que, si el cliente no toma una decisión financiera adecuada sobre el crédito, puede generar consecuencias que afecten el flujo de ingresos personal o familiar.

4. Importancia de la educación financiera

La educación financiera es crucial para la capacidad de los individuos de tomar decisiones informadas y conscientes sobre productos y servicios financieros. “La educación implica la transmisión de conocimientos, creencias, culturas y costumbres de una generación a otra” (Parada Camargo et al, 2023: 758). Este proceso de enseñanza y nivel de instrucción es fundamental para que las personas puedan navegar con éxito en el sistema financiero de un país.

Además, Barrera Lievano y Parra Ramírez (2024: 249) destacan que “la educación financiera es un factor determinante para que los individuos tomen decisiones conscientes en el ámbito de sus finanzas personales”. Así una sólida educación financiera no solo empodera a las personas para gestionar mejor sus recursos, sino que también contribuye al bienestar económico general. “La educación financiera tiene un efecto mediador entre planeación y desempeño financieros” (Giraldo, 2024: 284).

La educación financiera se define como un proceso permanente, según Valenzuela et al, (2022: 199), donde las personas adquieren conocimientos y competencias para desarrollar comportamientos y actitudes más responsables y eficientes, orientados a comprender mejor productos, servicios y riesgos financieros. Por otro lado, Aranibar-Ramos et al, (2023: 88) identifican varias tendencias consolidadas en educación financiera, incluyendo aspectos como el alfabetismo financiero, la inclusión financiera, el comportamiento financiero, la capacidad financiera, los ahorros, la sociabilización financiera, el bienestar financiero, la educación financiera para adolescentes, las finanzas personales y la actitud financiera.

Siendo así, resulta relevante el aprendizaje, adiestramiento, entrenamiento y contar con habilidades financieras al momento de elegir un crédito con el menor costo financiero. La educación financiera cumple un rol fundamental para mejorar nuestra cultura y alfabetismo financiero, y así contribuir con el bienestar financiero. “A través de la educación financiera, las personas comprenderían mejor cómo manejar sus finanzas personales, hecho que contribuyese en la reducción de la ansiedad financiera y, por ende, del estrés laboral” (Kwan Chung, 2023: 102).

En ese sentido, debido a que los sesgos emocionales y cognitivos influyen en nuestras decisiones financieras, una forma de mitigarlos consiste en proveer una formación o instrucción especializada que permita a las personas tomar una decisión más reflexionada o analizada sobre los productos y servicios financieros que se ofrecen en el mercado, siendo un mecanismo efectivo el enfoque por

competencias. Al respecto, Merino González (2023: 18) encontró que los jóvenes tienen conductas financieras positivas: alrededor del 77% de los jóvenes declaró que sus padres son ahorradores y les enseñaron a ahorrar, el 51.7% de los jóvenes declaró estar de acuerdo en pagar sus deudas a tiempo y el 41.8% de los jóvenes analiza su situación económica antes de comprar un bien.

En ese entender, el enfoque por competencias consiste en el desarrollo de habilidades y conocimientos prácticos en lugar de limitarse a la acumulación de conceptos teóricos, lo que termina siendo más efectivo para demostrar la capacidad de una persona al momento de aplicar el conocimiento adquirido a situaciones específicas de la realidad financiera.

Mayor educación financiera puede ocurrir ante una mayor reacción de la población a la creciente oferta de productos y servicios financieros, bajo esquemas de regulación, siempre y cuando se garantice la protección de los intereses de los consumidores, pues la adquisición de productos financieros dependerá de comportamientos y actitudes financieras positivas (Mungray, Gonzalez & Osorio, 2021).

5. Estrategia metodológica

El método utilizado fue cualitativo, porque se estudió de manera sistemática la educación financiera y los sesgos en las decisiones crediticias. “Los artículos cualitativos, se utilizan para generar conocimientos sobre la experiencia y/o la acción humana, incluidos los procesos sociales” (American Psychological Association, 2020). No se utilizan procedimientos estadísticos, “se efectúa una revisión inicial de la literatura”

(Hernández-Sampieri y Mendoza Torres, 2018: 8).

En esa orientación, se revisó la literatura relacionada con la educación financiera y las finanzas conductuales. Por tratarse de un artículo de naturaleza teórica, se utilizó el método analítico-sintético para describir las teorías sobre educación financiera, finanzas conductuales y sesgos en el proceso de toma de decisiones crediticias; y se aplicó la revisión documental como técnica de recolección de datos para recabar información sobre artículos científicos en revistas indexadas en Scopus y Scielo, así como libros especializados sobre finanzas conductuales.

Cabe precisar que “los artículos teóricos se basan en la literatura de investigación existente para avanzar en la teoría ... siguen el desarrollo de una teoría para ampliar y refinar sus constructos, presentar una nueva teoría o analizar una ya existente” (American

Psychological Association, 2020).

Adicionalmente, se procedió a ordenar, organizar y sistematizar los sesgos identificados, de modo tal que, mediante el uso del software Microsoft Excel, se clasificaron dichos sesgos tomando en cuenta las tres fases del proceso de toma de decisiones. Posteriormente, se establecieron las técnicas de mitigación de los sesgos involucrados con los créditos, dentro de las cuales se destacó la educación financiera como un elemento importante para tomar mejores decisiones crediticias.

6. Sesgos en las decisiones crediticias y su mitigación en la bibliografía

En el Cuadro 2 se presentan los veinticuatro(24)sesgos correspondientes a cada una de las etapas del proceso de toma de decisiones crediticias.

Cuadro 2
Sesgos en el proceso de toma de decisiones de un crédito

Sesgos	Fases del proceso de toma de decisiones		
	Búsqueda de información	Elección y contratación	Vigencia del crédito
1 Afinidad		X	
2 Ancraje		X	
3 Autoridad	X	X	
4 Confirmación	X	X	
5 Contabilidad mental			X
6 Conservación			X
7 Descuento hiperbólico			X
8 Disonancia cognitiva	X	X	
9 Disponibilidad		X	
10 Dolor de pagar			X
11 Efecto dotación			X
12 Efecto halo	X	X	
13 Efecto manada	X	X	
14 Exceso de confianza	X	X	X
15 Ilusión de conocimiento			X
16 Ilusión de control			X
17 Minusvaloración del costo de oportunidad			X
18 Percepción selectiva de compra			X
19 Problemas de autocontrol			X
20 Sobrevaloración de las expectativas			X
21 Sobrevaloración de la utilidad de transacción			X
22 Statu quo			X
23 Valoración del presente			X
24 Visibilidad limitada			X

A continuación, se caracterizan los veinticuatro sesgos representativos que interfieren en la toma de decisiones de un crédito:

Afinidad. Es la propensión que tienen las personas a elegir un crédito que contenga características deseadas o afines, como, por ejemplo, cuando existen otros productos financieros que tiene el cliente en la entidad financiera.

Anclaje. Un ancla minimiza la cantidad de información que se busca y determina la decisión final. Es la predisposición para dar mayor peso a la información que se obtiene de manera previa que a una información nueva que la contradice. Este sesgo se observa cuando en el crédito no se considera el costo financiero.

Autoridad. Es la predisposición para sobreestimar las opiniones de algunas personas por el hecho de considerárseles que tienen un gran conocimiento sobre finanzas, las cuales no se someten a un análisis previo. En efecto, puede suceder que una persona adquiera un crédito porque lo sugiere un experto sin realizar un análisis exhaustivo y sobre todo sin tomar en cuenta las necesidades y el perfil de riesgo propio.

Confirmación. Consiste en que las primeras decisiones condicionan las siguientes, esto es, la gente busca apoyar sus primeras decisiones, expectativas y prejuicios. De esta manera, los prestatarios buscan información de manera selectiva, tratando de respaldar los conocimientos que tienen.

Contabilidad mental. Con la contabilidad mental, cada persona manipula sus propias preferencias para sentirse mejor, o como argumentan Ariely y Kreisler (2018: 86), “manipulamos nuestras cuentas mentales para justificar nuestros gastos, y nos permitimos el lujo

de gastar de más sin sentirnos mal por ello”. Es así que durante la vigencia del crédito, tendemos a efectuar distintos gastos a partir de presupuestos de adquisición de un inmueble o un auto, entre otros.

Conservación. Es la predisposición de una persona a dar mayor importancia a una primera información sobre el plazo del crédito que a la nueva información que aparece (tratar de efectuar el pago total por ser más eficiente).

Descuento hiperbólico. El descuento hiperbólico puede conllevar a que el cliente tome un crédito motivado por el descuento que implica las primeras cuotas, lo cual puede conllevar a asumir excesivos costos financieros y riesgos de incumplimiento.

Disonancia cognitiva. Conflicto mental que las personas experimentan cuando se presenta evidencia de que las creencias o suposiciones que respaldan sus decisiones están equivocadas (Cano y Cardoso, 2015). Por lo que, la disonancia cognitiva es un proceso que se produce cuando el prestatario percibe cierta información que contradice su creencia y trata de evitar aquello que lo pone en conflicto.

Disponibilidad. Las experiencias recientes influyen en gran medida en la contratación de un crédito frente al otorgamiento de descuentos exclusivos en las tasas de interés. Después de una campaña masiva, aumenta significativamente la contratación de créditos, pero disminuye gradualmente en la medida que el recuerdo se va debilitando.

Dolor de pagar. Como aluden Ariely y Kreisler (2018: 297), “el dolor de pagar nos induce, a considerar el valor de nuestras opciones y los costos de oportunidad asociados a dichas opciones”. Por el contrario, los créditos

ocasionan una ilusión temporal entre el momento de consumo y el pago; alivian o disminuyen el dolor de pagar, ya que el prestatario efectivizará el pago en el futuro y lo considera muy lejano, y por otro lado, los costos de oportunidad no son tomados en cuenta en su real dimensión.

Efecto dotación (efecto posesión). El sesgo se da cuando, al contratar un crédito, el cliente se acostumbra a endeudarse para adquirir bienes y le otorga una valoración mayor de la que realmente tiene. Para Pindyck y Rubinfeld (2009: 208), los individuos tienden a valorar más un artículo cuando lo tienen que cuando no lo tienen.

Efecto Halo. Es la predisposición para calificar o juzgar un producto financiero como bueno o malo basándose en un único dato, por ejemplo, cuando se asigna a un crédito cierta cualidad positiva, podría llegarse a la conclusión que posee otras cualidades positivas, pese a no haberlas constatado previamente.

Efecto manada. Es la disposición a repetir las acciones que realizan otros prestatarios bajo la creencia de que están adoptando el comportamiento adecuado. Este sesgo se presenta en ocasiones en las que el prestatario no tiene una idea definida y clara acerca de cómo decidir ante la opción de tomar un crédito y dejarse guiar por conductas de otros clientes, basándose que tienen un mayor grado de conocimiento.

Exceso de confianza. Es la predisposición al optimismo o la tendencia a sobreestimar los conocimientos, habilidades predictivas, juicios subjetivos y la información con la que cuenta y considerarlas ciertas. Tiende a pesar más el optimismo que el realismo. Sobrevaloran los conocimientos y la experiencia personal.

Ilusión de conocimiento. El prestatario cree erróneamente que cuando más conocimiento tiene en materia financiera, mejor decisión tomará.

Ilusión de control. cuando se sobreestima que se dispone del control que se tiene al utilizar un crédito de nuestra preferencia. Este sesgo podría conllevar a que se asuma un nivel de riesgo superior al adecuado, al confiar en que se controlan las cuotas a pagar basado en el análisis erróneo y la información que se dispone.

Minusvaloración del costo de oportunidad. El costo real de un bien es aquello a lo que se debe renunciar para conseguirlo. En el crédito, el prestatario no evalúa, en su real dimensión, las mejores alternativas a las que se renunciaría. Krugman y Wells (2013: 259), sostienen que “los individuos tienden a ignorar los costos de oportunidad no monetarios-aquellos costos que no implican un desembolso de dinero”. De ahí que cuando adoptamos una decisión crediticia, no tomamos en cuenta todas las oportunidades que sacrificamos, simplemente se analizan las más disponibles.

Percepción selectiva de compra. Es la predisposición para fijarnos o centrarnos únicamente en lo que nos interesa, y se deja de lado aquello que nos interesa menos. En una decisión crediticia, tendemos a resaltar la facilidad al momento de efectuar una compra al crédito, dejando de lado otros elementos como el costo financiero.

Problemas de autocontrol. Este sesgo nos puede inducir a actuar de forma irracional incluso aunque se realicen los cálculos de manera correcta. Existe la predisposición a contratar un crédito sin un fin específico.

Sobrevaloración de las

expectativas. Este sesgo induce a los prestatarios a creer en forma sobreevaluada, que los créditos nos facilitan significativamente las futuras adquisiciones de bienes o servicios.

Sobreevaluación de la utilidad de la transacción. Es la tendencia a magnificar la transacción realizada, debido a la “ganga” a la que se ofrece un bien o servicio con el crédito. Thaler (2015: 102), afirma que la utilidad de la transacción es “la diferencia entre el precio de referencia y el precio final al que se acaba comprando un producto”. Existen entidades crediticias que ofrecen grandes rebajas por acceder a un préstamo y estas rebajas suelen ser muy valoradas para el cliente.

Statu quo. Consiste en la preferencia por mantenerse en la zona de confort y prefiere la inercia del estado actual. Para Krugman y Wells (2013: 261), es “la tendencia a evitar la toma de decisiones”. El prestatario no considera la posibilidad de cambio de entidad financiera que suponga mejores condiciones crediticias, porque prefiere evitar tomar una decisión, o en todo caso, constantemente, pospone dicha decisión.

Valoración del presente (preferencia temporal). Las emociones intervienen en las elecciones inmediatas, mientras que, en las futuras, no. Como refieren Ariely y Kreisler (2018: 258), “las emociones presentes son reales y tangibles, mientras que las futuras, en el mejor de los casos, son una predicción”. En virtud de que los pagos de un crédito se realizan en un futuro, el cliente incurre en una inconsistencia temporal.

Visibilidad limitada. Los estados de cuenta de un crédito muestran el pago de la cuota que debe efectuar el cliente, evitando así la visibilidad del ahorro que podría obtener el prestatario si paga el

respectivo saldo del crédito.

A manera de síntesis, se puede afirmar que la mayor parte de los sesgos están concentrados en la tercera fase, justamente por tratarse de la vigencia del crédito.

7. Mitigación de los sesgos en la toma de decisiones de un crédito

Si bien los sesgos involucrados con los créditos no pueden eliminarse del todo, sí pueden mitigarse en gran medida. En ese entender, la mitigación de los sesgos se realiza a través de técnicas o estrategias, orientadas a eliminar o reducir los errores que se generan en el proceso de toma de decisiones de los prestatarios.

Sunstein y Thaler (2017: 116) proponen “una especie de paternalismo libertario denominado RECAP: Registrar, Evaluar y Comparar Alternativas de Precios”. A continuación, se precisan dos categorías de técnicas de mitigación:

7.1. Técnicas orientadas a fortalecer las habilidades financieras del prestatario

Una forma de mitigar los sesgos del prestatario consiste en proveer una formación especializada que permita tomar una decisión más reflexionada, la que debe realizarse a través del enfoque por competencias.

Es relevante destacar los hallazgos de la Encuesta Nacional de Capacidades Financieras en el Perú, realizada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) en colaboración con el Banco de Desarrollo de América Latina (CAF). Según este estudio, que involucró a 1,201 participantes adultos a nivel

nacional, el 33% de los encuestados no podría cubrir sus gastos durante más de un mes en caso de perder su principal fuente de ingresos (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS], 2022). Además, se encontró que el 42% de las personas en situación de vulnerabilidad pertenecían al nivel socioeconómico bajo (SBS, 2022). Estos resultados indican la necesidad de fortalecer la educación financiera y fomentar una gestión prudente de los comportamientos financieros en la sociedad peruana.

El informe también revela que el 46% de la población peruana posee un nivel medio de educación financiera y un 13% un nivel adecuado; sin embargo, existe un 41% que carece de capacidades financieras (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP [SBS], 2022). Estos hallazgos subrayan la importancia de implementar medidas para mejorar la educación financiera en todos los sectores de la sociedad.

De acuerdo con North (1993) y Chavance (2018), las instituciones influyen en la conducta de las personas y, por tanto, afectan el proceso de toma de decisiones de los agentes económicos. En ese sentido, el marco institucional, comprendido por reglas de juego – formales e informales – y organizaciones (reguladores, asociaciones, sociedad civil, etc.) tienen implicancia en el acceso al crédito. Se requieren reglas formales que incentiven un comportamiento responsable del crédito.

El prestatario debe ser capaz de comprender e internalizar los riesgos que implica endeudarse, así como la trascendencia que tiene el hecho de tomar decisiones informadas, convirtiéndose en una herramienta efectiva sin consecuencias negativas.

7.2. Técnicas cognitivas orientadas a incorporar todos los elementos que intervienen en la toma de decisiones de un crédito

Comprende acciones voluntarias debidamente organizadas que el prestatario, esto es:

- Elegir un crédito con cargos financieros mínimos. Seleccionar un crédito que implique cargos financieros, comisiones y tasas de interés reducidas.
- Comprender la real dimensión e implicancia del costo de oportunidad. Contar con todas las alternativas disponibles, permite encontrar la mejor opción que se sacrificaría (costo de oportunidad), con lo cual se tendería a elegir correctamente.
- Tomar conciencia del dolor de pagar. Al momento de adquirir bienes y servicios, se debe internalizar que los consumos realizados en un período deben pagarse al finalizar el mismo, no posponerlos.
- Tratar de pagar el crédito en el menor número de cuotas. La consecuencia puede ser el incremento desmedido de los intereses en las próximas cuotas, haciendo cada vez más complicado el pago total de lo adeudado.
- Ubicarse mentalmente en un momento futuro y pensar que la decisión tomada ha fracasado. Al ser humano le resulta más sencillo interpretar lo que ha pasado una vez que ya sucedió, que realizar una previsión de lo que puede ocurrir.
- Mejorar las condiciones personales de manera que el prestatario se encuentre realmente preparado para tomar una decisión más acorde

a sus objetivos.

- Evitar sobrevalorar los precios rebajados de los productos. No dejarse llevar por los “grandes descuentos” que ofrecen los establecimientos comerciales, evalúe el costo financiero y el costo de oportunidad.
- Controlar los impulsos al momento de efectuar una adquisición de bienes o servicios. No utilizar el crédito para comprar bienes o servicios de manera impulsiva, evalúe la implicancia de la compra a realizar.
- Contar con un solo crédito. Esto puede generar un desorden al momento de realizar los pagos e incluso en algunos casos incumplir con el pago puntual.

8. Aportes desde la revisión bibliográfica a la mitigación de sesgos en las decisiones crediticias

El aporte del estudio es la ampliación teórica de la contribución de la educación financiera con enfoque conductual para la mitigación de los sesgos en la toma de decisiones crediticias. Se identificaron veinticuatro (24) sesgos en los que incurren los prestatarios, así como dos (2) categorías de técnicas de mitigación. Así también, los mayores sesgos se presentan en la tercera fase del proceso de decisiones crediticias.

En definitiva, los créditos requieren especial atención ya que con bastante frecuencia los prestatarios terminan endeudándose e incluso incurren en morosidad. Un elemento fundamental para los prestatarios es la comprensión de los sesgos cognitivos y emocionales,

a efectos que puedan mejorar las decisiones financieras que llevan a cabo durante las tres etapas que involucra un crédito.

En lo esencial, el sobreendeudamiento puede deberse a dos factores: por un lado, las reglas de juego sobre el acceso a los créditos son bastante flexibles, lo cual permite el acceso de un gran número de personas; por otro lado, el prestatario se encuentra influenciado por diversos sesgos. Además de ello, las entidades bancarias y financieras, por su afán de colocar cada vez más créditos, flexibilizan ciertos requisitos y dejan de lado las potenciales dificultades de pago del prestatario.

Diversos estudios caracterizan los sesgos financieros, aunque pocos abordan las decisiones crediticias específicamente. Según Singh (2021: 224), “uno de los sesgos psicológicos más explorados que han ganado mucha atención en el campo del comportamiento financiero es el exceso de confianza”. Por otro lado, Calzadilla et al, (2021: 2784), afirmaron que “los sesgos financieros merecen una consideración adecuada en los modelos financieros”.

Según Caballero (2018), la democratización del crédito es un antecedente crucial para comprender el endeudamiento como fenómeno social. En contraste, Ceballos-Mina y Santiago-Ayala (2019) argumentan que el aumento en la oferta crediticia ha hecho que las tarjetas de crédito estén disponibles para la población sin el suficiente conocimiento financiero. Por otro lado, Seira, Elizondo y Laguna-Müggenburg (2017) concluyen que mostrar el costo real de la tasa de interés no tiene un efecto significativo, mientras que los mensajes de advertencia imparciales solo tienen efectos modestos en el comportamiento financiero. Además,

Ponce et al., (2017) encontraron que las personas tienden a utilizar créditos con altas tasas de interés, y que existen problemas relacionados con la atención limitada y la contabilidad mental.

Annabi et al, (2018) identificaron un bajo nivel de educación financiera entre estudiantes universitarios, subrayando la necesidad de implementar más programas educativos en este ámbito. Rodríguez Cairo et al, (2020) enfatizan la importancia de las políticas de protección al consumidor financiero, particularmente para la población vulnerable con menores niveles de educación financiera.

Se ha hecho indispensable nivelar los conocimientos acerca de las decisiones financieras que puede tomar un individuo o un grupo familiar, considerando el creciente nivel de sobreendeudamiento y morosidad que tienen los chilenos, especialmente en los sectores socioeconómicos más vulnerables (que se encuentran bancarizados y que cuentan con capacidad de endeudamiento formal) (Montoya, 2019: 1542).

Así, la educación financiera es fundamental para el uso adecuado de productos y servicios financieros. Según Avendaño et al., (2021: 224), “es perentorio brindar herramientas y técnicas que facilite el análisis, la planificación y la toma de decisiones financieras”. Por otro lado, Barboza et al., (2016) encontraron que las personas con menor nivel educativo tienen también menor nivel de educación financiera. Por lo tanto, es necesario promover el uso responsable de créditos, lo cual implica no solo mejorar los conocimientos y habilidades, sino también fortalecer la regulación financiera para visibilizar el costo de oportunidad del sobreendeudamiento.

La educación financiera debería ser una asignatura del bachillerato, de tal forma que los estudiantes puedan tener nociones económicas y tener conocimientos que les permitan desarrollar habilidades, actitudes y control cognitivo-emocional para la toma de decisiones financieras (Zapata-Antón y Castellanos-Alvarenga, 2024: 50).

Finalmente, la agenda futura de investigación debe orientarse a la realización de estudios experimentales acerca de los sesgos de comportamiento en las decisiones financieras, de tal forma que, a partir de dicha evidencia, se diseñen políticas de inclusión financiera más efectivas en beneficio de la población, con énfasis en la mitigación de los sesgos conductuales y emocionales al momento de tomar un crédito.

9. Conclusiones

Las Finanzas Conductuales, como disciplina dentro de la Economía Conductual, se enfoca en comprender como las personas toman decisiones financieras y, en particular, en analizar los errores que pueden cometer en este proceso. De ahí que una de sus premisas básicas es que las decisiones financieras se desvían sistemáticamente del comportamiento que predicen las teorías financieras tradicionales. En la realidad, las personas no actúan de manera racional ante la incertidumbre. Frecuentemente se comportan de manera irreflexiva, intuitiva y automática al momento de tomar una decisión sobre determinados servicios financieros, los que impulsan errores cognitivos y emocionales.

Un aspecto relevante dentro del ámbito de las finanzas conductuales son los sesgos cognitivos y emocionales

que influyen en las decisiones crediticias de los prestatarios. De este modo, los prestatarios son afectados significativamente por factores cognitivos y emocionales, los cuales deben tenerse presentes si se pretende comprender los hechos o fenómenos que influyen en las personas en las decisiones crediticias. Es así como las finanzas conductuales se apoyan en los fundamentos de la psicología para mejorar el proceso de toma de decisiones financieras.

Los sesgos durante el proceso de decisiones crediticias, si bien no pueden eliminarse, en gran medida se pueden mitigar. En ese entender, la mitigación de los sesgos se realiza a través de diversas técnicas efectivas, orientadas a eliminar o reducir los errores. Antes de tomar una decisión sobre un crédito, es recomendable ser consciente acerca de las alternativas con que se cuentan, y sobre esa base, establecer los pros y contras de cada una de ellas, de tal manera que se hagan visibles las implicancias de cada uno de los sesgos y pueda así mejorar la decisión financiera durante las tres etapas del crédito.

La educación financiera es un factor determinante para que los prestatarios puedan tomar mejores decisiones crediticias y así promover el uso responsable de los créditos, haciendo que se visibilicen los sesgos sobre todo el costo de oportunidad del sobreendeudamiento. En ese sentido, la educación financiera con enfoque conductual contribuye a mitigar los sesgos cognitivos y emocionales en el proceso de toma de decisiones crediticias.

Es importante valorar los conocimientos y habilidades financieras con enfoque conductual para poder tomar decisiones financieras informadas y responsables en nuestra interacción con los servicios que ofrece el sistema financiero, específicamente al momento

de tomar un crédito.

Referencias bibliográficas

- Akerlof, G., & Shiller, R. (2014). *Animal spirits* (3.ª ed.). Editorial Gestión2000.
- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.). <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Annabi, A., González-Ramírez, J., & Müller, F. (2018). What Determines Financial Knowledge among College Students? *Journal of Financial Education*, 44(2), 344-366. <https://www.jstor.org/stable/26775511>
- Aranibar-Ramos, E. R., Ríos-Vera, K. J., & Zanabria-Cabrera, L. C. (2023). Educación financiera desde un enfoque cuantitativo y revisión sistemática de literatura: aproximaciones recientes y tendencias. *Quipukamayoc*, 31(65), 85-98. <https://doi.org/10.15381/quipu.v31i65.25005>
- Ariely, D., & Kreisler, J. (2018). *Las trampas del dinero*. Editorial Ariel.
- Avendaño, W. R., Rueda, G., & Velasco, B. M. (2021). Percepciones, conocimientos y habilidades financieras en estudiantes de educación media. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(93), 209-226. <https://doi.org/10.52080/rvg93.15>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2024). Glosario de términos económicos. <https://www.bcrp.gob.pe/publicaciones/glosario/c.html>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2023). Nota informativa. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Transparencia/Notas-Informativas/2023/nota-informativa-2023-11-29.pdf>

- Barboza, G., Smith, C., & Pesek, J. (2016). Assessing Financial Literacy, Gender Gap and Cognitive Differences. *Journal of Financial Education*, 42(3-4), 205-242. <http://www.jstor.org/stable/90001150>
- Barrera Lievano, J. A., & Parra Ramirez, S. M. (2024). Educación financiera y servicios de microcrédito en empresas de la ciudad de Bogotá – Colombia. *Revista Venezolana De Gerencia*, 29(105), 239-253. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.105.16>
- Caballero, G. (2018). Sobreendeudamiento y exoneración legal de los saldos insolutos en el procedimiento concursal del consumidor. *Revista Ius et Praxis*, 24(3), 133-172. <http://www.revistaiepraxis.cl/index.php/iepraxis/article/view/1179/585>
- Cano, C., & Cardoso, E. (2015). El impacto de los sesgos conductuales en la toma de decisiones de inversión. *Revista Moneda del Banco Central de Reserva del Perú*, 162, 28-33. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Revista-Moneda/moneda-162/moneda-162-07.pdf>
- Calzadilla, J.F., Bordonado-Bermejo, M.J. & González-Rodrigo, E. (2021). A systematic review of ordinary people, behavioural financial biases, Economic Research-Ekonomiska Istraživanja, 34:1, 2767-2789. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1839526>
- Ceballos-Mina, O., E., & Santiago-Ayala, L., E. (2019). Efectos de las tarjetas de crédito en la estructura de consumo y la desigualdad de los hogares mexicanos. *Revista Finanzas y Política Económica*, 11(2), 299-320. <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.2019.11.2.5>
- Chavance, B. (2018). *La economía institucional*. Fondo de Cultura Económica.
- Frank, R. (2005). *Microeconomía y conducta* (5.ª ed.). Editorial McGraw Hill.
- Giraldo, C. A., Saavedra, J. S. y Valencia, L. C. (2024). La educación financiera como mediadora entre la planeación financiera y el desempeño financiero en microemprendedores del sector solidario. *Cuadernos de Economía*, 43(91), 265–295. <https://doi.org/10.15446/cuad.econ.v43n91.104375>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education.
- Kahneman, D. (2015). *Pensar rápido, pensar despacio*. Editorial Debolsillo.
- Keynes, J. (2003). *Teoría general del empleo, el interés y el dinero* (4.ª ed.). Fondo de Cultura Económica.
- Krugman, P., & Wells, R. (2013). *Microeconomía* (3.ª ed.). Editorial Reverté, S.A.
- Kwan Chung, C. K., & Alegre Brítez, M. Ángel. (2023). Finanzas personales y su relación con el estrés laboral. *Quipukamayoc*, 31(65), 99-107. <https://doi.org/10.15381/quipu.v31i65.24989>
- Martínez, D., Rojas, A., & Scartascini, C. (2020). La economía del comportamiento puede ayudar a combatir el coronavirus. Banco Interamericano de Desarrollo. <http://dx.doi.org/10.18235/0002315>
- Merino, E. (2023). Factores que influyen en la educación financiera de los jóvenes de Celaya, Guanajuato, México. *Revista Mexicana de Economía y Finanzas, Nueva Época REMEF*, 18(3), e890. <https://doi.org/10.21919/remef.v18i3.890>
- Mischel, W. (2015). *El test de la glosina*.

- Cómo entender y manejar el autocontrol. Penguin Random House Grupo Editorial, S. A. U. Traversera de Gràcia.
- Mises, L. (2012). *Teoría del dinero y del crédito* (2.ª ed.). Unión Editorial S.A.
- Montoya Ramos C. (2019). El papel de los medios en la comunicación de la Política Pública de la Estrategia Nacional de Educación Financiera en Chile. *Estudios sobre el Mensaje Periodístico*, 25(3). <https://doi.org/10.5209/esmp.67003>
- Mungaray, A., Gonzalez, N., & Osorio, G. (2021). Educación financiera y su efecto en el ingreso en México. *Problemas Del Desarrollo. Revista Latinoamericana De Economía*, 52(205). <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2021.205.69709>
- North, D. (1993). *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*. Fondo de Cultura Económica.
- Parada Camargo, J. E., Aguillón Nocua, M. A., & Zambrano Vargas, S. M. (2023). Emprendimiento y educación: un enfoque desde el pensamiento complejo. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(9), 757-776. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.47>
- Pindyck, R., & Rubinfeld, D. (2009). *Microeconomía* (7.ª ed.). Editorial Pearson Educación S.A.
- Ponce, A., Seira, E., & Zamarripa, G. (2017). Borrowing on the Wrong Credit Card? Evidence from Mexico. *The American Economic Review*, 107(4), 1335-1361. <https://www.aeaweb.org/articles/pdf/doi/10.1257/aer.20120273>
- Real Academia Española: *Diccionario panhispánico del español jurídico* (DPEJ). <https://dpej.rae.es/>
- Rodriguez Cairo, V., Saldaña Pacheco, R. Ángel, & Yancari Cueva, J. M. (2020). Nivel de ingresos y uso de tarjetas de crédito en Perú. *Quipukamayoc*, 28(58), 59–66. <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i58.19264>
- Rodríguez, V. (2018). Economía conductual, paternalismo libertario y libertad de elegir. *Quipukamayoc*, 26(52), 103-112. <https://doi.org/10.15381/quipu.v26i52.15490>
- Sunstein, C., & Thaler, R. (2017). *Un pequeño empujón*. Editorial Taurus.
- Seira, E., Elizondo, A., & Laguna-Müggenburg, E. (2017). Are Information Disclosures Effective? Evidence from the Credit Card Market. *American Economic Journal: Economic Policy*, 9(1), 277-307. <https://pubs.aeaweb.org/doi/pdfplus/10.1257/pol.20140404>
- Singh, B. (2021). A Bibliometric Analysis of Behavioral Finance and Behavioral Accounting. *American Business Review*, 24(2). <https://doi.org/10.37625/abr.24.2.198-230>
- Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondos de Pensiones. (2022). Encuesta de medición de capacidades financieras. https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/CIFRAS-ENCUESTA/2022/Brochure ENCUESTA CAPACIDADES%20 FINANACIERAS%202022_vr.pdf
- Thaler, R. (2018). Economía del comportamiento: pasado, presente y futuro. *Revista de Economía Institucional*, 20(38), 9-43. <https://doi.org/10.18601/01245996.v20n38.02>
- Thaler, R. (2015). *La Psicología Económica*. Ediciones Deusto.
- Valenzuela Montoya, M. M., López

- Torres, V. G., & Aguilar Sandoval, K. G. (2022). Endeudamiento y educación financiera en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(97), 198-211. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/37531>
- Varian, H. (2006) *Microeconomía Intermedia* (7.ª ed.). Antoni Bosch, editor S.A.
- Yancari Cueva, J., Mamani Cárdenas, Álvaro, & Salgado Llanos, L. (2022). Tamaño de empresa y acceso al crédito a través del sistema financiero en Perú. *Quipukamayoc*, 30(62), 9-21. <https://doi.org/10.15381/quipu.v30i62.22866>
- Zapata-Antón, J., & Castellanos-Alvarenga, L. M. (2024). Avances en la teoría de toma de decisiones: implicaciones para las políticas públicas de educación financiera en Argentina. *Revista Argentina De Ciencias Del Comportamiento*, 16(1), 38–53. <https://doi.org/10.32348/1852.4206.v16.n1.44610>