

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Facultad de Ciencias Empresariales
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA COMERCIAL



**LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN EL
ENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES DE LA CAJA
MUNICIPAL DE AHORROS Y CREDITOS CUSCO S.A. -
AGENCIA SANTA ROSA, PERIODO 2020**

TESIS

PRESENTADA POR:

Br. MAMANI MAMANI, MARILIA DEL PILAR

Docente Asesor:

Dr. Winston Adrian Castañeda Vargas

Para optar el título profesional de

INGENIERO COMERCIAL

TACNA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mis padres por los valores que inculcaron en mí y la oportunidad de tener una carrera profesional, a mi familia que es el motivo para seguir creciendo, a mis profesores, compañeros y amigos por sus enseñanzas y la comprensión que tuvieron, Gracias.

AGRADECIMIENTO

A Dios por guiar mis pasos y su apoyo incondicional en cada momento de mi vida, por la bendición que nos da al conocer personas quienes nos brindan enseñanzas y oportunidades para crecer intelectualmente.

A mis padres por el voto de confianza que me brindan día a día y por su amor que me impulsa a seguir adelante.

A los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales por compartir sus conocimientos y el apoyo absoluto que me brindaron durante mi desarrollo académico. A la Facultad de Ciencias Empresariales por darnos la oportunidad de adquirir conocimientos para la formación profesional que anhelamos.

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. Descripción del problema.....	13
1.2. Formulación del problema.....	14
1.2.1. Problema principal.....	14
1.2.2. Problemas específicos.....	15
1.3. Justificación, Importancia y alcances de la investigación.....	15
1.4. Objetivos.....	16
1.4.1. Objetivo general.....	16
1.4.2. Objetivos específicos.....	16
CAPITULO II MARCO TEORICO.....	17
2.1. Antecedentes del estudio.....	17
2.2. Bases teóricas científicas.....	19
2.2.1. Teoría de la Educación Financiera.....	19
2.2.2. El Endeudamiento.....	39
2.3. Definición de términos básicos.....	42
CAPITULO III METODOLOGIA.....	45
3.1. Hipótesis.....	45
3.1.1. Hipótesis general.....	45
3.1.2. Hipótesis específicas.....	45

3.2.	Tipo de investigación	45
3.3.	Diseño de la investigación.....	46
3.4.	Nivel de investigación	46
3.5.	Población y Muestra	47
3.5.1.	Población.....	47
3.5.2.	Muestra	47
3.6.	Variables e indicadores.....	47
3.6.1.	Identificación de la variable.....	47
3.6.2.	Operacionalización de las variables	48
3.7.	Técnicas y Recolección de Datos	49
3.7.1.	Técnica.....	49
3.7.2.	Instrumento	50
3.8.	Procesamiento y Análisis de Datos	50
CAPITULO IV RESULTADOS		51
4.1.	Confiabilidad de Instrumentos	51
4.1.1.	Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach.....	51
4.1.2.	Relación variable, indicador e ítems.....	53
4.1.3.	Escala de valoración de las variables	55
4.2.	Tratamiento Estadístico	57
4.2.1.	Prueba de Normalidad.....	57
4.2.2.	Resultados de Educación Financiera	60

4.2.3. Resultados de Endeudamiento	60
4.3. Verificación de Hipótesis	61
4.3.1. Verificación de hipótesis específicas	61
4.3.1.1. Verificación de la primera hipótesis específica.....	61
4.3.1.2. Verificación de la segunda hipótesis específica	63
4.3.1.3. Verificación de la tercera hipótesis específica	65
4.3.1.4. Verificación de la cuarta hipótesis específica	67
4.3.2. Verificación de hipótesis general	69
CONCLUSIONES	71
RECOMENDACIONES	73
REFERENCIAS	75
APENDICE	77
A. Matriz de Consistencia	77
B. Instrumentos de investigación	80
C. Validación de expertos	84

LISTA DE TABLAS

<i>Tabla 1</i> Operacionalización de la variable Educación Financiera	48
<i>Tabla 2</i> Operacionalización de la variable Endeudamiento	49
<i>Tabla 3</i> Escala de Alfa de Cronbach	51
<i>Tabla 4</i> Resumen del procesamiento de Datos de Educación Financiera	51
<i>Tabla 5</i> Fiabilidad de la Educación Financiera.....	52
<i>Tabla 6</i> Resumen del procesamiento del Endeudamiento	52
<i>Tabla 7</i> Fiabilidad de Endeudamiento.....	52
<i>Tabla 8</i> Relación, variable, indicador e ítems de la variable Educación financiera	53
<i>Tabla 9</i> Relación, variable, indicador e ítems de la variable Endeudamiento	54
<i>Tabla 10</i> Baremización de acuerdo al número de Ítems del Instrumento de la Educación Financiera.....	56
<i>Tabla 11</i> Baremización de acuerdo al número de Ítems del Instrumento de Endeudamiento.....	56
<i>Tabla 12</i> Prueba de normalidad de Educación financiera.....	57
<i>Tabla 13</i> Prueba de normalidad de Endeudamiento	59
<i>Tabla 14</i> Niveles de Educación Financiera.....	60
<i>Tabla 15</i> Niveles de Endeudamiento.....	61
<i>Tabla 16</i> Regresión Ordinal de Educación Básica Financiera y Endeudamiento.....	62
<i>Tabla 17</i> R- cuadrado	62

<i>Tabla 18 Estimación de Parámetros</i>	62
<i>Tabla 19 Regresión Ordinal de El Control Financiero y Endeudamiento</i> ...	63
<i>Tabla 20 Pseudo R-cuadrado</i>	64
<i>Tabla 21 Estimación de Parámetros</i>	64
<i>Tabla 22 Regresión Ordinal de La Actitud, Confianza y Conductas Financieras y Endeudamiento</i>	65
<i>Tabla 23 Pseudo R-cuadrado</i>	65
<i>Tabla 24 Estimaciones de los parámetros</i>	66
<i>Tabla 25 Regresión Ordinal de Los Productos Financieros y Endeudamiento</i>	67
<i>Tabla 26 Pseudo R-cuadrado</i>	67
<i>Tabla 27 Estimaciones de los parámetros</i>	68
<i>Tabla 28 Regresión Ordinal de Educación Financiera y Endeudamiento</i> ...	69
<i>Tabla 29 Pseudo R-cuadrado</i>	69
<i>Tabla 30 Estimaciones de los parámetros</i>	70

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1 Colocaciones del sistema financiero.....</i>	<i>21</i>
<i>Figura 2 Acceso al financiamiento según estrato (2017) Fuente SBS RCC 2017 - SUNAT</i>	<i>24</i>

RESUMEN

La presente investigación se ha desarrollado con el fin de determinar como la educación financiera influye en el endeudamiento de los clientes de la caja municipal de ahorros y créditos cusco s.a. - agencia santa rosa, periodo 2020, teniendo como muestra de estudio a 357 clientes. Por lo tanto, al concluir la investigación se demuestra que efectivamente a través del proceso de la investigación se arria a la hipótesis principal la misma que demuestra la existencia de evidencias estadísticas a un nivel de confianza del 95%, nivel de significancia del 5% para afirmar que P-valor es menor al nivel de significancia 5%, se concluyó el rechazo de la hipótesis nula (H_0). Por tanto, se logra demostrar que: la educación financiera influye en el endeudamiento de los clientes de la caja municipal de ahorros y créditos cusco s.a. - agencia santa rosa, periodo 2020. La investigación fue de tipo básica debido a que está orientada a descubrir cómo influye las variables de estudio y recoger información de la realidad, así mismo la metodología del estudio tuvo un diseño no experimental, para tal efecto la investigación fue transversal. Para la selección de dato se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario y una escala de Likert elaborada. La confiabilidad para los instrumentos alcanzó un nivel alto de confiabilidad respectivamente dentro de la escala de Alfa de Cronbach, dónde la variable educación financiera dio como resultado 0.954 y la variable endeudamiento obtuvo 0.917. La investigación concluyó con un nivel de significancia 0.000 lo cual es menor a 0.05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), la cual es: La educación financiera influye en el endeudamiento de los clientes de la caja municipal de ahorros y créditos cusco s.a. - agencia santa rosa, periodo 2020.

ABSTRACT

The present investigation has been developed in order to determine how financial education influences the indebtedness of the clients of the municipal savings and loan Cusco S.A. - Santa Rosa agency, 2020 period, with 357 clients as a study sample. Therefore, at the conclusion of the research, it is shown that effectively through the research process the main hypothesis is reached, which shows the existence of statistical evidence at a confidence level of 95%, significance level of 5% for affirming that P-value is less than the 5% level of significance, the rejection of the null hypothesis (Ho) was concluded. Therefore, it is possible to demonstrate that: financial education influences the indebtedness of the clients of the municipal savings and loan fund Cusco S.A. - Santa Rosa agency, 2020 period. The research was of a basic type because it is aimed at discovering how the study variables influence and collect information from reality, likewise the study methodology had a non-experimental design, for this purpose the research was cross-sectional. For data selection, the survey was used as a technique and the questionnaire and a developed Likert scale as an instrument. The reliability for the instruments reached a high level of reliability respectively within the Cronbach's Alpha scale, where the financial education variable resulted in 0.954 and the indebtedness variable obtained 0.917. The investigation concluded with a significance level of 0.000, which is less than 0.05, therefore the null hypothesis (Ho) is rejected and the alternative hypothesis (H1) is accepted, which is: Financial education influences the debt of clients of the municipal savings and credit fund cusco sa - santa rosa agency, 2020 period.

INTRODUCCION

El presente documento corresponde a la elaboración del Plan de Tesis Titulado “LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN EL ENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORROS Y CREDITOS CUSCO S.A. - AGENCIA SANTA ROSA, PERIODO 2020”, conducente al grado de Ingeniero Comercial.

Para cumplir con el objetivo general, el presente trabajo de investigación se dividió en cuatros capítulos, los cuales poseen toda la información concisa y relevante para sustentar los objetivos definidos.

En el primero capítulo se muestra la presentación del planteamiento del problema, la descripción del problema, la formulación del problema, justificación, importancia y alcances de la investigación y los objetivos.

En la segunda parte tenemos el marco teórico, donde muestra los antecedentes del estudio y las bases teóricas de cada variable de estudio y la definición de los términos básicos.

El punto tres se desarrolla la metodología de investigación, donde podremos ver la hipótesis de cada variable, el tipo de investigación, diseño de investigación, nivel de investigación, la población y muestra, las variables e indicadores, técnica y recolección de datos, así también como el procesamiento y análisis de datos.

El punto cuatro nos muestra los resultados de la investigación, como es la confiabilidad de instrumentos, el tratamiento estadístico, la verificación de hipótesis, demostrando y reafirma las hipótesis planteadas mediante técnicas estadísticas.

Y finalmente, se plantea las conclusiones, recomendaciones referencias y el apéndice de la investigación.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

El Perú viene desarrollando una economía sostenible durante los últimos años logrando obtener una estabilidad macroeconómica, obteniendo así una variación positiva de 2.2% al año 2019, de la misma manera se posiciona en américa latina como uno de los primeros países en liderar el crecimiento de la región; de la misma manera el PBI per cápita obtuvo una variación positiva de 0.4% al año 2019.

En este contexto es importante mencionar que las colocaciones brutas totales del sistema financiero correspondientes al periodo marzo 2018 – marzo 2019 obtuvo variación positiva, respecto a hogares fue de 11.8%, y en lo correspondiente a empresas fue de 6.7%, ello es un claro indicador que los usuarios del sistema financiero vienen buscando diversas maneras de financiamiento para mantener y/o incrementar su economía.

Por tal sentido se hace mención a la educación financiera como el proceso de transferencia de habilidades a las personas para procesar información económica que le permita la mejor tomar de decisiones para su solvencia y crecimiento económico. Mencionar también que una adecuada educación financiera debiera dotar a las personas de capacidad y confianza para, por ejemplo, identificar los riesgos y oportunidades, diferenciar entre otras alternativas, expresarse con claridad sobre temas financieros, o saber solicitar asesoramiento.

En la actualidad en la Región Tacna la población económicamente activa tiene posibilidad de adquirir créditos de manera muy “*accesible*”, debido a la oferta de las diversas entidades financieras las que ofrecen entre otros los siguientes productos: personales y de empresa siendo estos los más solicitados en el mercado. Es importante recalcar que los usuarios deben mantener una calificación Normal en el registro de deudores del sistema financiero.

La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. viene consolidando su presencia en el mercado financiero peruano, obteniendo así un buen crecimiento en la cartera de colocaciones y captaciones con un logro en crecimiento al 18.73%, y con más de 630 mil clientes al cierre del año 2017. Podemos decir que la caja municipal de ahorros y crédito viene trabajando constantemente en la ampliación del mercado financiero, buscando que sus clientes obtengan un crecimiento económico, otorgando para ello créditos que sean destinados adecuadamente para su rentabilidad.

En tal sentido el presente trabajo de investigación busca demostrar la importancia de la influencia de la educación financiera en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal De Ahorros Y Créditos Cusco S.A. - Agencia Santa Rosa.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿Cómo la Educación Financiera influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020?

1.2.2. Problemas específicos

- A. ¿Cómo el conocimiento básico financiero influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. Agencia Santa Rosa periodo 2020?
- B. ¿Cómo el control financiero influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020?
- C. ¿Cómo la actitud, confianza y conductas financieras influyen en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020?
- D. ¿Cómo los productos financieros influyen en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020?

1.3. Justificación, Importancia y alcances de la investigación.

La presente investigación tiene su justificación teórica puesto que permitirá contribuir al conocimiento de un área de estudio específica, la educación financiera y el endeudamiento.

Además, posee una justificación metódica puesto que propone una nueva formulación de un problema de estudio y se encarga de su análisis en una realidad específica.

Así también, posee una justificación práctica debido a que servirá a otros investigadores que aborden una o las dos variables de estudio para realizar nuevos descubrimientos o aportes en la formulación de los problemas de estudio tratados en la investigación.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar cómo la Educación Financiera influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020.

1.4.2. Objetivos específicos

- A. Determinar cómo el conocimiento básico financiero influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020.
- B. Determinar cómo el control financiero influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020.
- C. Determinar cómo la actitud, confianza y conductas financieras influyen en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020.
- D. Determinar cómo los productos financieros influyen en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes del estudio

Se revisó la literatura en las bibliotecas de universidades e instituciones, encontrándose tesis de investigación de profesionales, que tuvo como objetivo principal; entender los lineamientos de la educación financiera.

(Gutiérrez & Judith, 2014) La Educación Financiera como Base para la Toma de Decisiones Personales de Inversión. Tiene como objeto conocer la influencia de la educación financiera en la toma de decisiones de inversión en los alumnos de posgrado de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Autónoma de Querétaro.

Concluyo que la educación financiera influye en la toma de decisiones personales de inversión de los profesionales abonadores en el medio formal. Respecto a ello indica que la educación financiera debe ser obligatoria en la población en virtud de que contribuye a la obtención de conocimientos económicos-financieros que favorecen a la toma de decisiones de inversión y que consecuentemente, contribuyen a mejorar la calidad de vida.

(Aguilar Silva & Curillán Cárdenas, 2011) Análisis del Endeudamiento Juvenil en la Ciudad de Punta Arenas Durante el Periodo 2008 – 2009. Analiza el acceso al crédito para facilitar el consumo, el cual adquiere una progresiva importancia en la población. Revisa la contratación de créditos por encima de la capacidad de ingresos familiares destinable al pago de deudas que ocasiona la problemática del endeudamiento, la que afecta, especialmente a los consumidores de los estratos C2 y C3.

Concluye que los jóvenes que se encuentran mayormente endeudados son los jóvenes que sí están inmersos en el mundo laboral, debido a que son ellos los que poseen mayores instrumentos de consumo y endeudamiento, por sobre los jóvenes que no se encuentran trabajando y que no perciben algún tipo de ingreso monetario fijo.

(Karina Del Castillo Castiglione, 2019) Educación Financiera y su Incidencia en La Morosidad del Sector Informal en Las Entidades Financieras De Huánuco - 2017. El objetivo a investigar fue determinar de qué manera la educación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de Huánuco 2017.

Concluye que la educación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco si tiene relación con la morosidad de las entidades financieras de la ciudad de Huánuco 2017. Se corrobora con la prueba de Rho Spearman donde se ve que las dos variables tienen un nivel de correlación débil -0.22, y se puede determinar que solo el 39.68% de vendedores poseen una educación financiera medianamente adecuada, es decir conocen y aplican la educación financiera, conocimiento financiero y el uso de servicios y productos financieros, escasamente en la administración de sus préstamos.

(Ana María Corrales Aquice, 2019) Actitudes hacia la compra y el endeudamiento en la población económicamente activa en la ciudad de Arequipa. La investigación busco identificar la relación entre las actitudes hacia la compra el endeudamiento en la población económicamente activa en la ciudad de Arequipa.

Concluye que las personas que poseen tarjetas de crédito se muestran como más racionales en sus actitudes hacia la compra y el consumo que

aquellos que no las tienen. Así mismo, hayamos que los evaluados con deuda morosa relacionada a sus servicios (aguas, luz, teléfono, etc.) presentan en su mayoría una actitud compulsiva; mientras que los que no tienen deuda presentan mayormente una actitud racional.

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Teoría de la Educación Financiera.

La educación financiera es definida por la (OCDE, 2005) como:

El proceso por el cual los consumidores/inversionistas mejoran su comprensión sobre productos y conceptos financieros y, a través de información, instrucción y/o asesoría objetiva, desarrollan habilidades y la confianza para volverse más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, para tomar decisiones informadas, para saber dónde obtener ayuda y tomar otras medidas efectivas para mejorar su bienestar financiero. (p. 26)

El Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF) define a la educación financiera como “Educación Financiera es el proceso del desarrollo de conocimiento, las habilidades y las actitudes en las personas de manera que contribuyan a su bienestar financiero”.

La educación financiera abarca cuatro dimensiones importantes, las cuales son: i) El conocimiento básico financiero, ii) El control financiero, iii) La Actitud, confianza y conductas financieras y iv) Los productos financieros. La educación financiera es crítica para la inclusión, pues no solo facilita el uso efectivo de los productos financieros, sino que también ayuda a que las personas desarrollen las habilidades para comparar y seleccionar los mejores productos para sus necesidades y los empodera para ejercer sus derechos y responsabilidades.

Es importante resaltar que la educación financiera favorece el entendimiento financiero de las personas, es decir que la persona lograrán establecer niveles de confianza, los cuales le permitirá ingresar al sistema financiero, lo que conlleva y podrá explorar los productos y servicios que se ofrecen, este conocimiento obtenido y aplicado evitara el riesgo de sobreendeudamiento; en términos generales la persona logrará una mejor administración de los recursos financieros, aplicados a su hogar o negocio.

En el Perú contamos con una central de riesgo administrada por la SBS, esta importante herramienta se convierte en una fortaleza para el sistema financiero peruano, la información recabada se comparte con las centrales de riesgo privada, esta gestión de información permite al sistema financiero obtener información veraz sobre el comportamiento de los clientes de sistema financiero, cabe señalar que la central de riesgos de la SBS mantiene un registro de datos financieros recopilando información de manera mensual de las instituciones supervisadas respecto de los créditos actuales, contingentes y totales de los clientes.

En esta misma línea es preciso indicar que la clasificación de los clientes en las centrales de riesgo, están ligadas a su comportamiento financiero, y este nace desde su vínculo al consumir productos financieros adecuados o no adecuados, aquí podemos apreciar que el número de colocaciones viene aumentando escalonadamente como se muestra en la siguiente figura.

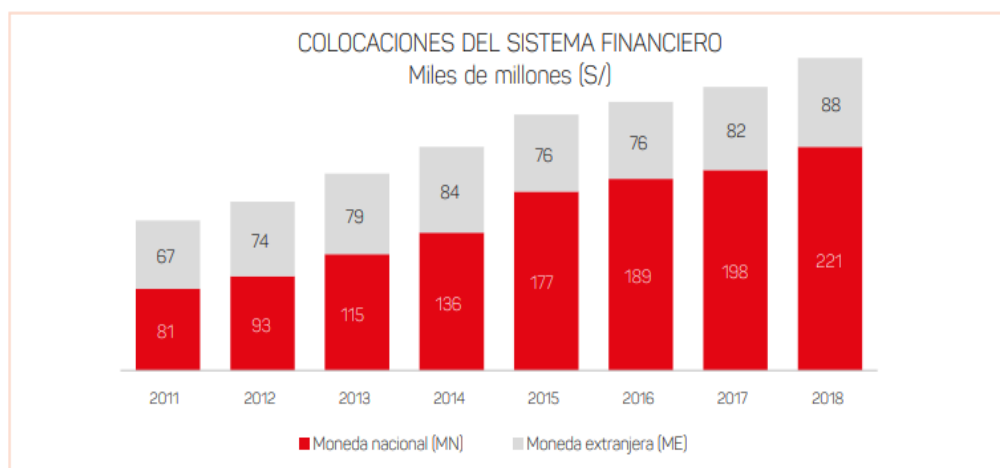


Figura 1 Colocaciones del sistema financiero

Fuente: SBS

Como lo indica (Bobadilla, 2019) “La morosidad crediticia se da cuando una persona, empresa o corporación solicita un crédito a una entidad financiera, se compromete a una modalidad y fecha de pago; sin embargo, no cumple con el acuerdo previsto” (parr. 2). En ese sentido indica que brindando educación financiera a la Población sería posible reducir los porcentajes de morosidad tanto en pequeñas empresas como créditos de consumo e hipotecarios.

Es preciso indicar que la educación financiera no solo esta dirigidas a las personas mayores, o que cuentan con responsabilidad financiera, debe entenderse que adquirir este conocimiento es importante para los jóvenes que ya son parte de la economía y con mayor razón para la población que se está preparando y culminando su formación académica para ser parte de la población económicamente activa, los que en diversas circunstancias se convertirán en usuarios de los servicios financieros ofrecidos en el mercado. Adquirir estos conocimientos a temprana edad y hacerlos parte de la vida cotidiana financiera otorgará una gran ventaja competitiva que se traducirá en

la correcta gestión económica financiera. En diversos países del mundo se tiene en plena cuenta de lo importante que es incorporar en los planes de estudio los temas referidos a la educación financiera desde la niñez, fomentando el ahorro y la planificación.

Como ha destacado la (OCDE, Pisa 2012 Financial Literacy Framework, 2010), “Las jóvenes generaciones es probable no sólo que se enfrenten a una complejidad creciente en los productos, servicios y mercados financieros, sino también es probable que soporten más riesgos financieros en su etapa adulta que sus padres”. La inclusión de una sección específica en las pruebas de PISA por la (OCDE, Pisa 2012 Assessment and Analytical Framework, 2012) a partir de 2012 es bien expresiva de ese reconocimiento.

(MINEDU & SBS, 2017) respecto a los avances de la inclusión financiera indica:

Durante los últimos años, el Perú ha logrado un progreso significativo al expandir el acceso de la población al sistema financiero formal (por ejemplo, a través de los agentes corresponsales) e incrementar la calidad y disponibilidad de los productos financieros (por ejemplo, a través de nuevos productos tales como el dinero electrónico). Es por ello que el Perú es considerado como un país modelo en la regulación y promoción de la innovación para el incremento de la inclusión financiera. Sin embargo, según la Encuesta de Global Findex desarrollada por el Banco Mundial en 2014, solo el 29% de peruanos adultos declara tener una cuenta en una institución financiera formal, situando al Perú por debajo del promedio regional (51%) y muy por debajo de los promedios observados en los países de la OECD (94%). (p. 18)

2.2.1.1. Conocimiento Básico Financiero.

Actualmente la administración de las finanzas en el escenario globalizado en que vivimos, requiere que lo consideremos como un factor importante y primordial en la vida cotidiana de las personas, en vista que el flujo de dinero comprende varios actores globales, dado que estos pueden ser empleados dependientes, pequeños y medianos empresarios o grandes empresas transnacionales, es que en estas circunstancias es importante distinguir el conocimiento financiero desde sus principios básicos

(SBS, 2017) respecto al conocimiento indica:

Conocimiento significa entender cómo funcionan los productos y servicios financieros; comprender los conceptos asociados a estos; reconocer los roles de los proveedores y consumidores en los mercados financieros, así como conocer los derechos y responsabilidades que las personas poseen e identificar dónde obtener información. (p.24).

El estado peruano, en esta línea viene impulsando la inclusión financiera a través de la “Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en el Perú 2015-2021 ENIF“, como parte de esta iniciativa se elaboró el Plan Nacional de Educación Financiera PLANEF, la cual detalla una serie de acciones destinadas a priorizar, implementar y/o mejorar la implementación adecuada de la educación financiera en el Perú. Es en esta línea que el PLANEF impulsa la inclusión financiera identificando acciones y metodologías adecuadas a los siguientes grupos priorizados:

- Estudiantes de Educación Básica.
- Estudiantes de Educación Superior.
- Poblaciones vulnerables.
- Microempresarios.

- Trabajadores.

Es por ello que el conocimiento básico financiero debe ser de interés general, tal como lo indica (Feijoo, 2016) Las habilidades y actitudes que se desprenden del conocimiento financiero se ven reflejadas en la capacidad para manejar el dinero y tomar el control de las finanzas a partir de la toma de decisiones adecuadas.

Con ello logramos estar preparados ante cualquier oportunidad de negocio, o escenario en el que nuestro conocimiento juegue un rol importante para la toma de decisiones adecuada y poder lograr un beneficio, una rentabilidad, satisfacción financiera y una mejor calidad de vida.

Según estadísticas del año 2017, existen 1 908 829 empresas, de las cuales el 99.5% son Mipyme, y de estas solo el 6% acceden al sistema financiero regulado, podemos apreciarlo claramente en la siguiente figura.

	Número de empresas registradas en Sunat	Número de empresas registradas en el SF Diciembre 2017	% Participación en el SF
Microempresa	1,836,848	83,839	4.6%
Pequeña	60,702	28,116	46.3%
Mediana	2,034	1,269	62.4%
Mipyme	1,899,584	113,224	6.0%
Gran	9,245	5,292	57.2%
Total	1,908,829	118,516	6.2%

*Se consideran los créditos vigentes, vencidos, refinanciados y reestructurados, cualquier tipo de crédito utilizado al menos una vez en el periodo en cuestión.

Figura 2 Acceso al financiamiento según estrato (2017)
Fuente SBS RCC 2017 - SUNAT

El conocimiento financiero cuenta con los siguientes indicadores:

2.2.1.1.1. *Interés Financiero*

El interés mantiene una relación entre el tiempo y el dinero, ello se debe a que este puede beneficiar a un ahorrista que optó por invertir su dinero en un fondo bancario, su contraparte en que se le suma al costo final de una persona o empresa que decide adquirir un préstamo o crédito.

(Marx, 1974) Marx define el interés como “la parte de la ganancia que debe pagar el capitalista industrial al capitalista dinerario y esta parte depende de la tasa de ganancia y de la proporción en la que divide la ganancia global entre prestamista y prestatario.”

En este contexto, el interés permite que una persona – cliente, puede realizar dos acciones i. Generar ingresos: a partir de sus ahorros acumulados, puede colocarlos en una cuenta de una entidad financiera, con el fin de obtener ganancias mensuales acordes a la cantidad de dinero invertido y al plazo pactado con la entidad financiera con la cual se compromete a dejar ese monto en un plazo fijo, por ejemplo, ii. Solicitar dinero: si la persona o empresa está en la necesidad de obtener dinero prestado de una entidad financiera para fines de gasto común o de inversión, el prestamista aplicará un porcentaje de interés sobre la cantidad de dinero prestado, el cual dependerá del tiempo en el que se asuma el compromiso y la cantidad de dinero que solicite el interesado.

Para tener una idea clara de los cambios que se producen dentro del concepto de interés financiero, debemos de hablar de las tasas de interés entendiendo antes que el cálculo de interés se fundamenta en:

- El capital inicial prestado o ahorrado, que financieramente se denomina valor presente (p).

- El periodo o fracción de tiempo (t).
- La Tasa de interés que es un porcentaje (i).

El costo del dinero puede establecerse por días por semana por años, etc.; Siendo lo más usual que el dinero se preste a una tasa de interés anual, debemos puntualizar que en el sistema financiero se usan las siguientes tasas de interés (Chu Rubio & Agüero Olivos, 2014):

- Tasa de interés nominal (j) (tasa negociada)

Se aplica directamente a operaciones de interés simple. Es la tasa pactada para una operación financiera. Esta tasa puede dividirse o multiplicarse m veces en un año (capitalizaciones) para ser expresada en otra unidad de tiempo diferente a la original, con la finalidad de capitalizarse más de una vez. La tasa nominal puede ser igual o distinta de la tasa efectiva y esto solo depende de las condiciones pactadas para la operación.

- Tasa de interés nominal proporcional

Es la que se obtiene dividiendo el año comercial de 360 días entre los días requeridos.

- Tasa efectiva anual (TEA)

Es la que verdaderamente actúa sobre el capital de una operación financiera y refleja el número de capitalizaciones que se experimentan durante un plazo determinado. Se obtiene de dividir una tasa nominal anual (j), capitalizable m veces al año; m es el número de veces que dividimos una tasa nominal en un año y al mismo tiempo sirve como exponente. En otras palabras, es el pago de los intereses sobre los intereses.

- Tasas equivalentes

Son aquellas tasas que en condiciones diferentes producen la misma tasa efectiva anual; lo que es lo mismo decir, dos o más tasas son equivalentes si calculadas a un periodo común, producen la misma tasa efectiva.

- Tasa de interés activa

Es aquella tasa de interés aplicada para fondos disponibles a colocaciones (préstamos), inversiones y otros tipos de operaciones que por su naturaleza son registrados en los distintos rubros del activo del estado de la situación financiera (ex Balance General), dado que la mercadería de una entidad financiera es en dinero, papeles o títulos negociables y se registra en las cuentas del activo. En resumen, son tasas que cobran las empresas del sistema financiero cuando efectúan colocaciones.

- Tasa de interés pasiva

Es la remuneración que ofrecen las empresas del sistema financiero a las captaciones de fondos, a través de las cuentas corrientes, depósitos de ahorros, a la vista (deudas), emisión de títulos y valores.

Es común que se mencionen los términos TEA y TCEA al momento de realizar operaciones financieras, siendo estas variables importantes al momento de adquirir un crédito bancario, en términos generales, la TCEA es la Tasa de Costo Efectiva Anual, es esta una de las más importantes porque engloba todo el costo del crédito solicitado por la persona, incluye tres componentes: la tasa de interés anual, las comisiones y los gastos; la TEA es la Tasa Efectiva Anual y está contenida dentro del TCEA, su fin es calcular el valor de interés esperado en un plazo como base un año, siendo así la TEA es la variable principal de comparación para evaluar el costo de un préstamo, para ello la SBS nos brinda

herramientas de Costo y Rendimiento de Productos Financieros (<https://www.sbs.gob.pe/usuarios/informate-y-compara/compara-productos-financieros/compara-rendimiento-de-depositos>).

2.2.1.1.2. Riesgo financiero

(Pérez & Vega, 2015) indican mencionan al riesgo como:

Se refiere a la posibilidad de que los resultados reales sean inferiores a los previstos y surge de la falta de certeza sobre la evolución de determinados parámetros internos o del entorno. El riesgo es la posibilidad de que suceda algo de consecuencias adversas, porque una vez sucedido ya no se trata de riesgo sino de un suceso real. Por ejemplo, el riesgo de incendio desaparece si se produce dicho siniestro. (p. 44).

En contraste con la vida cotidiana, partiendo de la concepción de que el riesgo es todo suceso incierto, futuro y posible, corresponde a la expresión que se utiliza comúnmente “voy a correr el riesgo”, para dar a entender que el manifestante está dispuesto a ganar o perder, ello conlleva a efectuar una diferenciación entre riesgo especulativo y riesgo puro:

- **Riesgo especulativo:**

Este tipo de riesgo, se produce en sucesos inciertos, futuros y posibles que al momento de llevarse a cabo producirán ganancias o pérdidas hacia la persona. Por ejemplo, al comprar un boleto de un juego de azar (lotería) lo hacemos con la convicción de ganar algún premio, pudiendo ser el resultado de este suceso todo lo contrario a lo esperado, y entonces perdemos por completo el valor del boleto obtenido.

- Riesgo puro:

Es el suceso incierto, futuro y posible que al momento de realizarse produce un perjuicio físico, es decir corporal, material o patrimonial, también conocido como peligro, amenaza o catástrofe. Este tipo de riesgo tiene una particularidad, y es que siempre será negativo, siendo así podemos llamarlo más claramente como riesgo de personas, riesgo de bienes y riesgo de patrimonio.

2.2.1.1.3. Inflación

(Gutiérrez Andrade & Zurita Moreno, 2006) definen a la inflación como:

La inflación es un aumento generalizado y continuo en el nivel general de precios de los bienes y servicios de la economía. La inflación usualmente se calcula como la variación porcentual del Índice de Precios al Consumidor (IPC), que mide los precios promedio de los principales artículos de consumo. Para conocer qué productos deben incluirse en esta canasta representativa, se hace generalmente una encuesta a una muestra representativa de hogares. La composición de la canasta usada para el IPC varía entre países y refleja los diferentes patrones de consumo e ingreso de cada uno de ellos. (p. 2).

La inflación produce efectos significativos sobre el desarrollo de la economía, en el Perú es el Banco Central de Reserva (BCR), es la autoridad monetaria nacional, cuyo objetivo es controlar la inflación. El BCRP hace explícita la meta de inflación para los siguientes dos años. Este año, decidió cambiar de 2.5% a 2% con un rango de 1 punto porcentual hacia arriba y hacia abajo. Existen tres formas de medirla: el deflactor del Producto Bruto Interno, el Índice de Precios al por Mayor (IPM) y el Índice de Precios al Consumidor (IPC). De ellos, el más utilizado es el IPC, el cual mide el costo de una canasta

promedio de bienes que se considera constante para todos los años. A diferencia del deflactor del PBI, el IPC involucra bienes importados.

Es común hacernos la pregunta ¿Cuántos bienes podré comprar con los ahorros del año?, la respuesta está directamente ligada con la evolución de los precios del mercado y como estos van evolucionando en el tiempo, el promedio de los precios que los consumidores pagan por los bienes y servicios que adquieren se estima como el Índice de Precios al Consumidor (IPC), con esto tenemos que cuando el IPC se incrementa entre periodos de tiempo de manera consecutiva, decimos que hay inflación, ello debido que nuestro poder adquisitivo disminuye por el alza y variación constante positiva de los precios.

2.2.1.1.4. Seguro financiero

(Oviedo Acevedo, 2005) indica una primera aproximación del seguro como: “El seguro es un contrato consensual, bilateral, aleatorio, oneroso, de ejecución sucesiva cuyo objeto es resarcir el perjuicio económico derivado de la realización de un riesgo sobre el cual exista acuerdo, a cambio de una prima” (p. 60).

Los seguros financieros están creados con una finalidad en particular, que es brindar a las personas y/o empresas, un respaldo económico ante cualquier eventualidad que se presente, en el amplio mundo de las aseguradoras tenemos diferentes tipos de seguros, entre los cuales tenemos los que están dirigidos hacia la persona misma o hacia los bienes que posea, teniendo los siguientes:

- Seguro de vida.
- Seguro de pensiones.

- Seguro de salud y enfermedad.
- Seguro de autos.
- Seguros de hogar y vivienda.
- Seguros de accidentes personales.
- Seguro de ahorros.
- Seguros de escolaridad.
- Seguros de empresas.

El seguro aplicable a las operaciones financieras es el seguro de desgravamen, es un tipo de cobertura contra el riesgo que tiene por objeto pagar, al momento del fallecimiento del cliente, la deuda que se mantenga frente a una entidad financiera. De esta manera se benefician los herederos, quienes se verán liberados de la obligación de pago del crédito.

En este sentido la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) resalta que este es un seguro sobre la vida del asegurado y no tiene por objeto la cobertura de patrimonio. Si se desea asegurar un bien adquirido se puede contratar un seguro contra todo riesgo.

2.2.1.2. Control financiero

2.2.1.2.1. Presupuesto

(Córdova Padilla, 2012) define al presupuesto como,

Un plan de trabajo formulado sobre bases reales, donde las cifras en él contenidas son una guía. Establecida la base o límite, dentro de un concepto justo y razonable, perfectamente realizable, se debe esforzar por alcanzar el ideal señalado. Los presupuestos son documentos administrativos dentro de la función de planificación, que se computan por anticipado para proyectar en términos monetarios los ingresos, gastos e inversiones relacionados con el

cumplimiento de determinadas funciones de la empresa dirigidas todas hacia el logro de objetivos, prefijados y que se cumplirán mediante la integración de un conjunto de esfuerzos en los cuales intervendrán recursos humanos, materiales y financieros. (p. 141)

En cualquier núcleo familiar o individual administramos dinero, realizamos pagos de servicios y gastos en general a diario, y si nos preguntamos ¿Cuánto hemos gastado hoy?, ¿Cuánto hemos gastado durante el mes?, ¿Cuándo hemos gastado durante el último año?, seguramente las respuestas a cada interrogante se hacen más complejas de responder; Inclusive hoy en día las entidades financieras nos brindan una serie de “facilidades” para gastar dinero a través de medios de pago como tarjetas de crédito, compras por internet nacionales e internacionales con todos los impuestos pagados al alcance de un “clic”, siendo así, muchos de estos pagos realizados de manera electrónica fueron realizados sin ver el dinero físico, ello suele distraer nuestra atención y muchas veces no tomamos conciencia de los gastos en que incurrimos.

Estructura de un “Presupuesto mensual”

- Ingresos.
- Gastos
- Gastos fijos
- Gastos variables necesarios
- Gastos variables prescindibles
- Gastos ocasionales

Estructura de un “Presupuesto anual”

- Ingresos.
- Gastos
- Gastos fijos
- Gastos variables
- Gastos ocasionales

2.2.1.2.2. *Liquidez*

(Córdova Padilla, 2012) Define a la liquidez como:

la Liquidez de una empresa se mide por su capacidad para satisfacer sus obligaciones a corto plazo, conforme estas se vencen. Se refiere a la solvencia de la posición financiera global de la empresa, es decir, a la facilidad con la cual se le puede cumplir a quien se le adeuda. (p. 17).

La administración de los recursos financieros de un individuo o núcleo familiar se manejan de manera muy sencilla y práctica, si estos actores logran optimizar de manera eficiente sus recursos, obtendrán resultados favorables a mediano y largo plazo tendrán aun una mejor proyección. Para ello no es necesario contar con estudios avanzados, pero si básicos en términos generales, ya que basta con equilibrar los ingresos y los egresos, obteniendo favorablemente la posibilidad de aumentar los ahorros para efectos de inversión o re inversión, este escenario trae consigo el estado óptimo de liquidez de los actores, ya que estos contarán con la solvencia necesaria para cumplir con sus obligaciones previstas e incluso las imprevistas que pudieran surgir por factores externos.

2.2.1.3. Actitud, confianza y conductas financieras

2.2.1.3.1. Prestamos financieros

(Aibar Ortiz, 2012) nos menciona al préstamo como que:

A través del préstamo podemos disponer de un dinero extra, para gastar o invertir. No obstante, es importante señalar que este dinero hay que devolverlo, y que además vamos a pagar un precio por él, que se denomina interés. Lo que realmente estamos gastando es nuestro dinero del futuro, por lo que antes de pedir dinero prestado, debemos decidir si es algo realmente necesario, ya que, hasta el momento del vencimiento vamos a disponer de menos dinero mes a mes, hasta que consigamos devolverlo. (p. 68).

Aquí muchos autores distinguen entre la deuda buena y la deuda mala. Podemos definir la deuda buena como aquel endeudamiento destinado a financiar bienes o servicios necesarios o productivos. La adquisición de la vivienda, la puesta en marcha de un negocio, la financiación de los estudios, el endeudamiento por estos bienes, podría calificarse como deuda buena, ya que, aunque deterioran la situación financiera en el presente, contribuirán a su mejora en el futuro. Por ejemplo, si estudias un master de postgrado, podrás conseguir un mejor empleo, y, en consecuencia, obtendrás un mayor nivel de ingresos. Por otro lado, la deuda mala, es aquella que está destinada a financiar bienes de consumo: vacaciones, cirugía estética, tarjetas de crédito, coches, Este endeudamiento es claramente prescindible, ya que, aporta satisfacción personal, pero deteriora de forma excesiva la situación financiera, sin aportar o mejorar la situación en un futuro.

2.2.1.3.2. *Ahorro financiero*

(Chu Rubio & Agüero Olivos, 2014) tenemos el concepto de ahorro como

constituidos por el conjunto de depósitos de dinero que, bajo cualquier modalidad, realizan las personas naturales y jurídicas del país o del exterior en las empresas del sistema financiero peruano. Incluyen los depósitos y la adquisición de instrumentos representativos de deuda, emitidos por las empresas. (p. 6).

La cultura de ahorro permite crear oportunidades de invertir en el futuro o sobrellevar posibles situaciones adversas, no es conveniente que el dinero destinado al ahorro este en una cuenta corriente general, dado que esta cuenta es utilizada para realizar todas nuestras gestiones comunes de pagos diarios, cobros, gastos entre otros, pero el “interés” que ofrece es muy bajo en comparación con cuentas especialmente diseñadas para este fin, por lo tanto, para los fondos de ahorro es mejor guardarlo en una cuenta o producto separado y especialmente diseñado para este fin, además que nos permitirá diferenciar claramente unos fondos de otros.

Por ejemplos podemos citar algunos productos financieros destinados al ahorro:

- Cuentas de ahorro.
- Deposito plazo fijo.
- Deposito CTS.

2.2.1.4. Productos financieros

2.2.1.4.1. Productos pasivos

Son todas aquellas operaciones en las que las entidades financieras reciben dinero de sus clientes, por lo cual pagan una tasa de interés (tasa de interés pasiva).

A) Cuentas de ahorros

(SBS, 2020) Son depósitos de dinero a la vista, efectuados en una cuenta abierta de una empresa del sistema financiero, a nombre de una persona denominada ahorrista. Estos depósitos se pueden retirar en cualquier momento. No obstante, las empresas del sistema financiero pueden determinar los montos mínimos a retirar y abonar, los cargos por mantenimiento, así como los montos máximos de retiro por cajeros automáticos. (parr. 1).

Existen diferentes modalidades de depósitos, aunque los más conocidos son las Cuentas de Ahorro, Depósitos a Plazo Fijo y las Cuentas sueldo, las cuales presentan características comunes:

- Cuentas de ahorro: Son depósitos de dinero a la vista, efectuados en una cuenta abierta de una empresa del sistema financiero a nombre de una persona denominada ahorrista.
- Cuenta de plazo fijo: Son depósitos de dinero que se realizan en una cuenta determinada por un plazo fijo.
- Cuenta sueldo: Son cuentas que te permiten recibir tu sueldo a través de la entidad bancaria o financiera que el cliente elija.

B) Cuentas corrientes

(SBS, 2020) Es una cuenta a la vista otorgada a Personas Jurídicas o Personas Naturales con negocio, que permite disponer de los fondos de manera inmediata; admite el uso de chequeras. Siendo un contrato en virtud del cual una empresa se obliga a cumplir las órdenes de pago de su cliente hasta por el importe del dinero que hubiera depositado en ella o del crédito que se haya estipulado, esto último en el caso de las empresas autorizadas para conceder sobregiros. (parr. 1).

C) Depósito CTS

(SBS, 2020) Es un depósito que el empleador efectúa por disposición legal. Tiene como propósito fundamental prever el riesgo que origina el cese de una relación laboral y la consecuente pérdida de ingresos en la vida de una persona y su familia. (parr. 1).

Este tipo de depósito disgrega una serie de particularidades en su prestación, es necesario conocer las siguientes incógnitas ¿Quién tiene derecho a recibir este beneficio? ¿Cuándo se deposita? ¿Cuánto se deposita? ¿En qué casos se puede disponer de la CTS?

2.2.1.4.2. Productos activos

Son todos aquellos préstamos mediante los cuales las entidades financieras prestan recursos (dinero) a sus clientes por un tiempo determinado.

A) Créditos hipotecarios

(SBS, 2020) Son préstamos de dinero que una institución financiera brinda a las personas naturales para la adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación, mejoramiento y subdivisión de una vivienda propia. La operación

crediticia tiene como garantía una hipoteca, para garantizar el pago del préstamo por parte del cliente. (parr. 1).

B) Créditos a empresas

(SBS, 2020) “Son créditos en efectivo, otorgados a Personas Naturales o Personas Jurídicas, para financiar Actividades de producción, comercio o prestación de servicios.” (parr. 1).

C) Créditos personales (consumo y tarjetas de crédito)

(SBS, 2020) Son préstamos destinados a satisfacer eventuales necesidades de dinero y/o financiamientos para la adquisición de bienes y/o servicios que no tengan ninguna relación con actividades empresariales. Permite obtener rápidamente dinero para usarlo en lo que más se necesite: Compra de una computadora, el pago de matrículas de la universidad, para solucionar problemas de salud, salir de cualquier apuro, etc. (parr. 1).

La tarjeta de crédito es un instrumento de pago mediante el cual accedes a una línea de crédito por un plazo determinado. Se trata de una modalidad de financiamiento, por la que, asumes la obligación de devolver el importe utilizado y pagar los intereses, comisiones bancarias y gastos pactados conforme a tu contrato, lo cual te es informado en el estado de cuenta que se remite de manera mensual. La tarjeta de débito es un instrumento de pago con el cual puedes realizar múltiples operaciones sin necesidad de usar efectivo. Las operaciones solo se van a realizar en tanto exista dinero en tu cuenta.

2.2.2. *El Endeudamiento*

Respecto al concepto de deuda, se reconoce que responde a la obligación, que adquiere una persona por la obtención de un crédito o monto de dinero recibido como préstamo o por un bien recibido para ser pagado, con una tasa de interés determinada y en un periodo de tiempo acordado, con quien lo otorga. Se mantiene esta condición mientras el usuario del préstamo o crédito está en capacidad de cumplir con la obligación.

(Orellana Venegas, 2006) este artículo nos da una visión del endeudamiento según lo siguiente:

Según el director del Centro de Servicios Empresariales de la Universidad Central y experto en sobreendeudamiento, Ignacio Larraechea, es necesario distinguir entre el endeudamiento, que es un recurso válido para alcanzar progreso material, y el sobreendeudamiento, que se define como "la incapacidad sostenida para hacer frente a las obligaciones periódicas del pago de deudas y los gastos mensuales normales, pudiendo llegar a una situación de insolvencia que conduce a la quiebra de la economía familiar". (parr. 6).

En el escenario actual tecnológico y de fácil acceso a productos financiero de consumo los cuales generan endeudamiento con facilidad, como lo dice (Bauman, 2013) ser consumidor en una sociedad y consumismo, donde manifiesta que estamos rodeados de una serie de factores que facilitan y alientan el consumo desmedido.

En este sentido el consumo generalizado a lo que se denomina consumismo ha conllevado a nuevos estudios de análisis sobre el comportamiento económico de las personas y su efecto en sus finanzas, entre otros tenemos algunos factores que impulsan a que una persona se endeude:

2.2.2.1. La Oferta de productos financieros

Entre los factores que influyen los niveles altos niveles de deuda y considerados altos, podríamos señalar a:

- A) Variedad de productos similares: Las entidades financieras, con el afán de aumentar el número de colocaciones están brindando una serie de productos “similares”, lo que en muchas situaciones causan confusión al cliente dado que las diferencias son mínimas pero significativas en el tiempo (tasa de interés variable).
- B) Otorgamiento inadecuado de productos financieros: El exceso de oferta de productos financieros cuyo fin es incrementar las colocaciones dentro de las entidades que otorgan créditos, produce que en muchos casos se otorguen productos no adecuados o “forzados” en términos de requisitos, los cuales en determinado momento perjudica al cliente, dado que no se ajustan a la realidad financiera y/o de inversión.

Este inconveniente tiene sus principios en las malas prácticas de otorgamiento de créditos debido a malos asesores de crédito, trayendo como consecuencia el efecto de morosidad y/o pérdida del crédito, perjudicando de esta forma al cliente y a la entidad financiera.

2.2.2.2. La Demanda de productos financieros

El bajo nivel de educación financiera es una limitante para los consumidores a tomar decisiones adecuadas con el fin de poder generar ingresos a través de la adquisición de productos financieros y su consecuente procedimiento de pago, es importante señalar que esta falta de conocimientos no permite que el cliente

distinga entre los gastos personales, familiares y gastos de negocio, produciendo una demanda sin un fin en particular.

(Lopez Dunrauf, 2013) indica respecto al endeudamiento, “Mirando como un número aislado, la relación de endeudamiento no sirve de casi nada, sin embargo, es muy importante distinguir entre una empresa “con deuda” de una empresa “endeudada”.” Se dice que una empresa “con deuda” es que aquella que tiene un buen negocio, un buen proyecto y no teme endeudarse para financiarlo pues confía en que la operación generará el pago. La empresa “endeudada” es aquella cuya operación no pasa por el mejor momento y ha recurrido a la deuda para cubrir desbalances.

En los hogares podemos identificar dos tipos de deuda / créditos: los créditos de consumo y los créditos hipotecarios, el primero engloba a todos los créditos contraídos por el cliente sin necesidad de tener un respaldo de garantía patrimonial y por lo general el plazo en que es otorgado es corto o mediano; su contraparte crédito hipotecario es aquel condicionado a una garantía patrimonial y debido a los altos montos son otorgados a largos plazos.

A) Ingresos

(Aibar Ortiz, 2012) indica el concepto como:

Los ingresos son todas las entradas de dinero que se producen en la unidad familiar, durante el periodo que abarca el presupuesto. Generalmente, el mayor importe de los ingresos va a venir de los sueldos y los negocios, las pensiones en los casos de las personas que ya no están en activo, y los subsidios de desempleo en caso de las personas desempleadas. No obstante, no debemos olvidar otros ingresos como arrendamientos de bienes inmuebles, rendimientos por diversos productos financieros, subvenciones, pensiones alimenticias. (p. 9).

B) Patrimonio.

(AENOR , 2012) “Es el conjunto de depósitos y activos financieros en posesión del cliente. El patrimonio personal como activo podría incluir los diferentes depósitos, cartera de valores, seguros de ahorro, etc.”

2.2.2.3. Historial crediticio

(Gestión, 2018) “Las entidades financieras reportan mensualmente a las **centrales de riesgo** el monto de deuda de sus clientes y la calificación que éstos han obtenido, según su comportamiento de pago”.

Mantener un historial crediticio positivo es una variable importante para acceder a un crédito, de la misma manera sirve a las entidades financieras como indicador del comportamiento del endeudamiento actual del cliente a través del tiempo.

La calificación obtenida dependerá de del cumplimiento del pago de sus obligaciones, cada entidad financiera informa a la SBS sobre el comportamiento del cliente, con esta información la SBS obtiene un promedio que es informado a través de su central de riesgo.

2.3. Definición de términos básicos.

Interés: La ganancia o la utilidad que se percibe a la prestación de un capital.

Tasa efectiva anual (TEA): Interés que se paga al año por utilizar el dinero prestado.

Tasa de interés activa: Es aquella tasa de interés aplicada para fondos disponibles a colocaciones (préstamos), inversiones

Tasa de interés pasiva: Es la remuneración que ofrecen las empresas del sistema financiero a las captaciones de fondos, a través de las cuentas corrientes, depósitos de ahorros, a la vista (deudas), emisión de títulos y valores.

Riesgo financiero: Es la probabilidad de un evento adverso y sus consecuencias; causando una subida continua de precios sobre los productos y/o servicios.

Inflación: Es el aumento generalizado y sostenido de los precios de los bienes y servicios existentes en el mercado.

Seguro financiero: Es un medio para la cobertura de los riesgos al transferirlos a una aseguradora que se va a encargar de garantizar o indemnizar todo o parte del perjuicio producido por la aparición de determinadas situaciones accidentales.

Presupuesto: Conjunto de los gastos e ingresos previstos para un determinado periodo de tiempo.

Ahorro: Es la acción de guardar dinero para el futuro.

Productos pasivos: Son todas aquellas operaciones en las que las entidades financieras reciben dinero de sus clientes, por lo cual pagan una tasa de interés (tasa de interés pasiva).

Cuentas de ahorros: Son depósitos de dinero a la vista, efectuados en una cuenta abierta de una empresa del sistema financiero, a nombre de una persona denominada ahorrista.

Productos activos: Son todos aquellos préstamos mediante los cuales las entidades financieras prestan recursos (dinero) a sus clientes por un tiempo determinado.

El Endeudamiento: Es la obligación, que adquiere una persona por la obtención de un crédito o monto de dinero recibido como préstamo o por un bien recibido para ser pagado.

Ingresos: Son todas las entradas de dinero que se producen en la unidad familiar.

Patrimonio: Es el conjunto de depósitos y activos financieros en posesión del cliente.

Historial crediticio: Es un informe en el que se recogen los antecedentes financieros de una persona.

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La Educación Financiera influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

- A. El nivel de Educación básica Financiera influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A – Agencia Santa Rosa periodo 2020.
- B. El control financiero influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020.
- C. La actitud, confianza y conductas financieras influyen en el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020.
- D. Los productos financieros influyen en el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020.

3.2. Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación, según la naturaleza del estudio, es básica, Según Valderrama (2013) sobre la investigación básica manifiesta “Es conocida también como investigación teórica, pura, o fundamental. Está

destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata.

3.3. Diseño de la investigación

El alcance de la presente investigación está clasificado según el enfoque de Hernández Sampieri, Fernandez Collado, y Baptista Lucio (2010)

- a. Según el Enfoque es Cuantitativo
- b. Según la Intervención del Investigador es Observacional, porque no existe intervención del investigador.
- c. Según el número de variables de interés es Analítico, porque plantea y pone a prueba la hipótesis.
- d. Según el número de ocasiones en que se mide es Transversal, ya que el periodo que se recoge la información es un periodo, mes de agosto del presente año.
- e. Según la planificación de la toma de datos es Prospectivo, porque los datos necesarios para el estudio son recogidos directamente (fuente primaria).

3.4. Nivel de investigación

El Nivel de la presente investigación es causal explicativo, porque explica las causas por las que ocurren situaciones, hechos o fenómenos. En esta investigación encontramos la descripción de las variables del fenómeno estudiado, así como la influencia que existe entre ellas.

3.5. Población y Muestra

3.5.1. Población

La población es de tipo finita porque se sabe con exactitud cuántos clientes cuenta La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. Agencia Santa Rosa periodo 2020, con una población de 5,100

3.5.2. Muestra

La investigación se realiza en las Oficinas de la Caja Cusco – Agencia Santa

Por ello se realiza el cálculo de la muestra según los siguiente:

$$n = \frac{Z^2 p(1 - p)N}{E^2(N - 1) + Z^2 p(1 - p)}$$

Donde:

$$N = 5\ 100$$

$$Z = 1.96 \text{ (95\%)}$$

$$p = 0.5 \text{ (5\%)}$$

$$q = 0.5 \text{ (1 - p)}$$

$$d = 0.05 \text{ (5)}$$

$$n = \frac{4898.04}{13.7079} = 357.31$$

$$n = 357$$

3.6. Variables e indicadores.

3.6.1. Identificación de la variable

Variable X: Educación Financiera

Variable Y: Endeudamiento

3.6.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1
Operacionalización de la variable Educación Financiera

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	ESCALA	
Educación financiera	El proceso por el cual los consumidores/inversionistas mejoran su comprensión sobre productos y conceptos financieros y, a través de información, instrucción y/o asesoría objetiva, desarrollan habilidades y la confianza para volverse más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, para tomar decisiones informadas, para saber dónde obtener ayuda y tomar otras medidas efectivas para mejorar su bienestar financiero.	Conocimiento Financiero	Iteres Financiero	CB1	Ordinal	
			Riesgo Financiero	CB2	Ordinal	
			Inflación	CB3	Ordinal	
			Seguro Financiero	CB4	Ordinal	
		Control Financiero	Presupuesto	CF1	Ordinal	
			Liquidez	CF2	Ordinal	
		Actitud, Confianza y Conductas Financieras	Prestamos Financieros	AC1	Ordinal	
			Ahorro Financiero	AC2	Ordinal	
			Productos Financieros	Productos pasivos	PF1	Ordinal
				Productos activos	PF2	Ordinal

Nota: Elaboración Propia

Tabla 2
Operacionalización de la variable Endeudamiento

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM	ESCALA
Endeudamiento	Es la obligación que adquiere una persona por la obtención de un crédito o monto de dinero recibido como préstamo o por un bien recibido para ser pagado, con una tasa de interés determinada y en un periodo de tiempo acordado con quien lo otorga.	Oferta de Productos Financieros	Productos Financieros	OPF1	Ordinal
		Demanda de Productos Financieros	Ingresos	CF1	Ordinal
			Patrimonio	CF2	Ordinal
		Historial Crediticio	Historial Crediticio	HC1	Ordinal

Nota: Elaboración Propia

3.7. Técnicas y Recolección de Datos

3.7.1. Técnica

Para el desarrollo del presente proyecto de investigación se emplea la técnica de encuesta, recolectando información de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A – Agencia Santa Rosa, en el distrito Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz, datos necesarios para la verificación de las hipótesis.

3.7.2. Instrumento

Se utiliza el cuestionario como documento formado por un conjunto de preguntas que son redactadas de forma coherente, organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo a la planificación, logrando que las respuestas brinden toda la información necesaria para el análisis de su contenido.

3.8. Procesamiento y Análisis de Datos

Para el procesamiento y análisis de información se uso la estadística descriptiva y regresión ordinal, representada en la elaboración de tablas y figura estadísticas. Se empleo paquetes estadísticos y de análisis de datos como Microsoft Excel, statgraphics, SPSS 18.0 y para la comprobación de hipótesis se utilizó la regresión ordinal

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Confiabilidad de Instrumentos

Para dar validez al instrumento ejecutado, se referencio a profesionales especializados en el campo, dando conformidad para la aplicación de la encuesta y así continuar con el desarrollo, empleando el análisis estadístico del Alfa Cronbach mediante el programa estadístico SPSS 18.0 para ambos instrumentos, utilizando la siguiente escala de valoración según Alfa de Cronbach.

Tabla 3
Escala de Alfa de Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0.01 – 0.49	Baja confiabilidad
0.50 – 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 – 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 – 1.00	Alta confiabilidad

4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach

Variable X: Educación Financiera

Tabla 4
Resumen del procesamiento de Datos de Educación Financiera

	N	%
Válidos	357	100,0
Casos Excluidosa	0	,0
Total	357	100,0

Nota: Elaborado con programa SPSS

Tabla 5
Fiabilidad de la Educación Financiera

Estadísticos de fiabilidad cd Educación Financiera	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	20

Nota: Elaborado con programa SPSS

Se puede observar que el cuestionario ejecutado sobre la de Educación Financiera tiene un Alfa Cronbach igual a 0.954, considerado como Alta confiabilidad, visualizado en la tabla.

Variable Y: Endeudamiento

Tabla 6
Resumen del procesamiento del Endeudamiento

		N	%
Casos	Válidos	357	100,0
	Excluidosa	0	,0
	Total	357	100,0

Nota: Elaborado con programa SPSS

Tabla 7
Fiabilidad de Endeudamiento

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,917	10

Nota: Elaborado con programa SPSS

En cuanto al cuestionario ejecutado de Endeudamiento se tiene una confiabilidad de 0.917, considerando como una Alta confiabilidad visualizado en la tabla.

4.1.2. *Relación variable, indicador e ítems***A. VARIABLE X: EDUCACION FINANCIERA****Tabla 8***Relación, variable, indicador e ítems de la variable Educación financiera*

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM
Educación financiera	Conocimiento Financiero	Iteres Financiero	1. Al solicitar un crédito, considera Usted que el porcentaje de interés es
		Riesgo Financiero	2. Considera Usted que el "tener un plan de respaldo" en caso de que una inversión no produzca los beneficios esperados es
		Inflación	3. Considera Usted que, estar informado sobre las variaciones de precios del mercado es 4. Considera Usted que, estar informado sobre la "inflación" nacional es
	Control Financiero	Seguro Financiero	5. Considera Usted que, el seguro de desgravamen (préstamo) es 6. Considera Usted que, adquirir un seguro de negocio es 7. Considera usted que, adquirir un seguro de ahorro es
		Presupuesto	8. Considera Usted que, elaborar un "presupuesto mensual" de ingresos y gastos es 9. Considera Usted que, elaborar un "presupuesto anual" de ingresos y gastos es
		Liquidez	10. Considera Usted que, contar con dinero en efectivo como respaldo del

Actitud, Confianza y Conductas Financieras	Prestamos Financieros	sustento familiar es 11. Considera Usted que, contar con dinero en efectivo para cumplir con sus obligaciones financieras es 12. Considera Usted que, solicitar un crédito para gastos personales es 13. Considera Usted que, utilizar los ahorros antes de sacar un crédito es
	Ahorro Financiero	14. Considera Usted que, el ahorrar es 15. Considera Usted que, tener ahorros en una entidad financiera es 16. Considera Usted que, guardar su dinero en efectivo casa es
	Productos pasivos	17. Considera Usted que, tener una cuenta de ahorro o cuenta corriente en una entidad financiera es
Productos Financieros	Productos activos	18. Considera Usted que, la variedad de tipos de créditos es 19. Considera Usted que, tener una tarjeta de crédito es 20. Al solicitar un crédito, considera Usted que la Tasa Efectiva Anual - TEA es

Nota: Elaboración Propia

B. VARIABLE Y: ENDEUDAMIENTO

Tabla 9

Relación, variable, indicador e ítems de la variable Endeudamiento

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEM
----------	-----------	-----------	------

	Oferta de Productos Financieros	Productos Financieros	21. Considera Usted que la información detallada de los productos de créditos es
		Ingresos	22. Considera Usted que, informarse sobre las comisiones que cobra la entidad financiera es 23. Considera Usted que, solicitar créditos de acuerdo a su posibilidad de pago es
Endeudamiento	Demanda de Productos Financieros	Patrimonio	24. Considera Usted que su respaldo patrimonial para el otorgamiento de crédito es 25. Que tan importante considera Usted, negociar la tasa de interés de créditos 27. Considera Usted que, la entidad financiera en la que solicita sus servicios se encuentre respaldada por la SBS, es 28. Qué importancia le da usted a su calificación financiera en las centrales de riesgo
	Historial Crediticio	Historial Crediticio	29. Considera Usted que, pagar sus cuotas de manera puntual es 30. Considera Usted que, el número de créditos que tiene ante el otorgamiento de un nuevo crédito es

Nota: Elaboración Propia

4.1.3. Escala de valoración de las variables

4.1.3.1. Escala de Valoración de la Variable Educación Financiera

Baremización de acuerdo al número de Ítems del Instrumento de la Variable Educación Financiera

Tabla 10

Baremización de acuerdo al número de Ítems del Instrumento de la Educación Financiera

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMS
EDUCACION FINANCIERA	Conocimiento Básico Financiero	Alto: 26 - 35
		Regular: 16 - 26
		Bajo: 7 - 16
	Control financiero	Alto: 15 - 20
		Regular: 9 - 15 Bajo: 4 - 9
Alto: 73 - 100 Regular: 47 - 73 Bajo: 20 - 47	Actitud confianza y conductas financieras	Alto: 18 - 25
		Regular: 12 - 18
		Bajo: 5 - 12
	Productos financieros	Alto: 15 - 20 Regular: 9 - 15 Bajo: 4 - 9

Nota: Elaboración Propia

4.1.3.2. Escala de Valoración de la Variable Endeudamiento

Tabla 11

Baremización de acuerdo al número de Ítems del Instrumento de Endeudamiento

VARIABLE	DIMENSIONES	ÍTEMS
----------	-------------	-------

		Alto:	7 - 10	
	La oferta de productos financieros	Regular:	5 - 7	
		Bajo:	2 - 5	
ENDEUDAMIENTO				
Alto:	37 - 50	La demanda de productos financieros	Alto:	30 - 35
Regular:	23 - 37		Regular:	15 - 25
Bajo:	10 - 23		Bajo:	5 - 15
			Alto:	11 - 15
	Historial crediticio		Regular:	7 - 11
			Bajo:	3 - 7

Nota: Elaboración Propia

4.2. Tratamiento Estadístico

4.2.1. Prueba de Normalidad

4.2.1.1. Prueba de normalidad de la variable Educación Financiera

Prueba de Normalidad de la Variable Educación Financiera

Al realizar la prueba de normalidad tenemos la Regla:

- Si $p\text{-valor} > 0.05$; los datos se comportan con normalidad. Se debe usar pruebas estadísticas Paramétricas.
- Si $p\text{-valor} < 0.05$; el comportamiento de los datos es no normal; para tal caso, se debe usar pruebas estadísticas No Paramétricas.

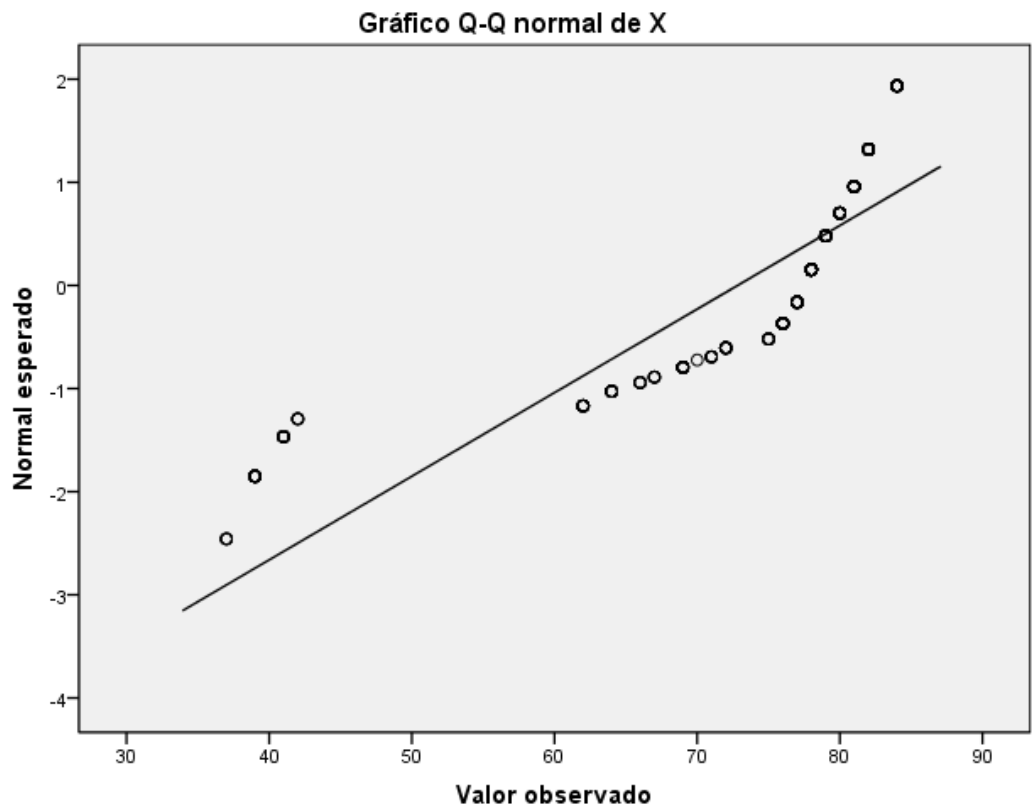
Se toma en cuenta la Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov por la cantidad de datos procesados.

Tabla 12
Prueba de normalidad de Educación financiera

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Educación Financiera	,290	357	,000	,697	357	,000

Nota: Elaborado con programa SPSS



Por lo tanto p-valor es ,000 lo cual podemos interpretar que el comportamiento de los datos, no tiene normalidad; debiendo utilizar la regresión ordinal para la comprobación de las hipótesis.

4.2.1.2. Prueba de normalidad de la variable de Endeudamiento

Al realizar la prueba de normalidad tenemos la Regla:

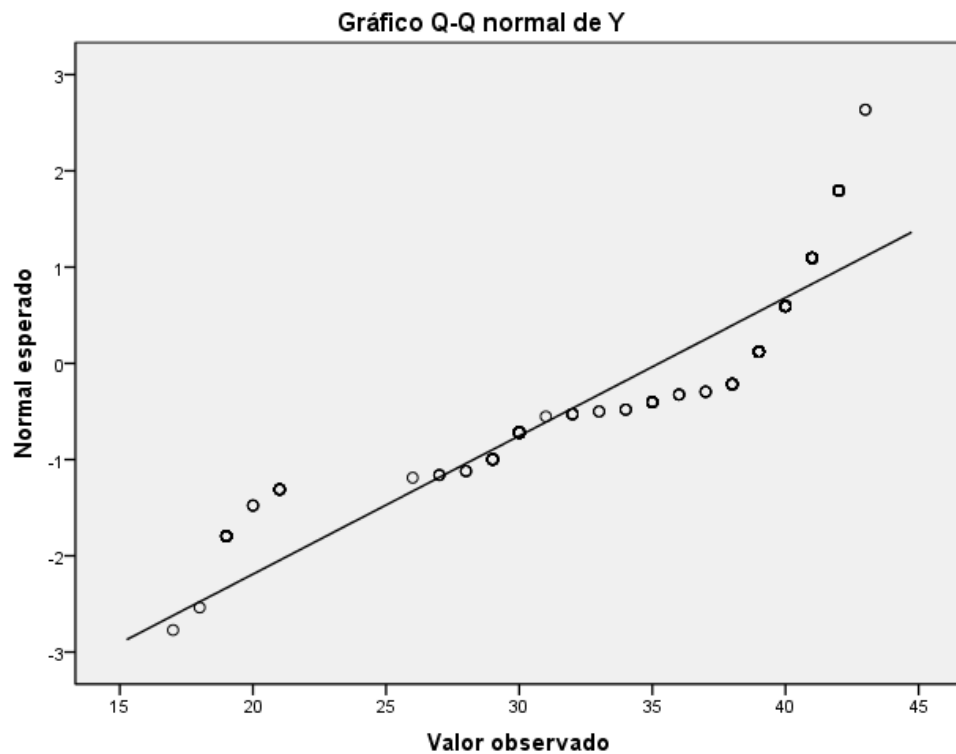
- Si p-valor > 0.05 ; los datos se comportan con normalidad.
Se debe usar pruebas estadísticas Paramétricas.
- Si p-valor < 0.05 ; el comportamiento de los datos en no normal; para tal caso, se debe usar pruebas estadísticas No Paramétricas.

De igual manera se toma en cuenta la Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov por la cantidad de datos procesados.

Tabla 13
Prueba de normalidad de Endeudamiento

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Endeudamiento	,265	357	,000	,800	357	,000

Nota: Elaborado con programa SPSS



Por lo tanto p-valor es ,000 lo cual podemos interpretar que el comportamiento de los datos, no tiene normalidad; debiendo usar la regresión ordinal, para la comprobación de las hipótesis.

4.2.2. *Resultados de Educación Financiera*

La Educación Financiera está compuesta por el conocimiento básico financiero, control financiero, actitud, confianza y conductas financieras y productos financieros, quienes conforman sus dimensiones.

Tabla 14
Niveles de Educación Financiera

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Educación						
Básica	,340	357	,000	,642	357	,000
Financiera						
Control						
Financiero	,211	357	,000	,828	357	,000
Actitud						
Confianza Y						
Conductas	,236	357	,000	,757	357	,000
Financieras						
Productos						
Financieros	,286	357	,000	,715	357	,000

Nota: Elaborado con programa SPSS

4.2.3. *Resultados de Endeudamiento*

El endeudamiento se encuentra conformado por la Oferta de Productos financieros, La Demanda de Productos Financieros y El Historial Crediticio, los cuales constituyen sus dimensiones.

Tabla 15
Niveles de Endeudamiento

	Pruebas de normalidad por dimensión					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Oferta de Productos Financieros	,324	357	,000	,724	357	,000
Demanda de Productos Financieros	,348	357	,000	,770	357	,000
Historial Crediticio	,274	357	,000	,819	357	,000

Nota: Elaborado con programa SPSS

4.3. Verificación de Hipótesis

4.3.1. Verificación de hipótesis específicas

4.3.1.1. Verificación de la primera hipótesis específica

Se aplica la regresión ordinal para una muestra de 357 clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Santa Rosa que contrasta las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: El nivel de Educación básica Financiera no influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A – Agencia Santa Rosa periodo 2020.

H1: El nivel de Educación básica Financiera influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A – Agencia Santa Rosa periodo 2020.

Tabla 16
Regresión Ordinal de Educación Básica Financiera y Endeudamiento

Información sobre el ajuste de los modelos				
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	167,634			
Final	72,127	95,507	1	,000

Nota: Elaborado con programa SPSS

Tabla 17
R- cuadrado

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,235
Nagelkerke	,343
McFadden	,232

Nota: Elaborado con programa SPSS

Tabla 18
Estimación de Parámetros

Estimaciones de los parámetros								
		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Q_RECO = 1]	1,997	,823	5,886	1	,015	,384	3,611
	[Q_RECO = 2]	6,344	,913	48,275	1	,000	4,555	8,134
Ubicación	Educación Básica Financiera	,337	,040	71,246	1	,000	,258	,415

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación:

- Se puede observar que el valor de significancia es de ,000 el cual muestra que existe influencia entre Educación Básica Financiera y El Endeudamiento.
- Sí P-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula; obteniendo P- valor =0.000; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde:
H1: El nivel de educación básica financiera influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A – Agencia Santa Rosa periodo 2020.

4.3.1.2. Verificación de la segunda hipótesis específica

Se aplica la regresión ordinal 357 clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Santa Rosa que contrasta las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: El Control Financiero no influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A – Agencia Santa Rosa periodo 2020

H1: El Control Financiero influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A – Agencia Santa Rosa periodo 2020.

Tabla 19
Regresión Ordinal de El Control Financiero y Endeudamiento

Información sobre el ajuste de los modelos				
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	273,247			
Final	115,209	158,038	1	,000

Función de vínculo: Logit.

Nota: Elaborado con programa SPSS

Tabla 20
Pseudo R-cuadrado

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,358
Nagelkerke	,523
McFadden	,384

Nota: Elaborado con programa SPSS

Tabla 21
Estimación de Parámetros

Estimaciones de los parámetros								
		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Q_RECO = 1]	1,894	,764	6,139	1	,013	,396	3,391
	[Q_RECO = 2]	6,933	,911	57,956	1	,000	5,148	8,718
Ubicación	Control financiero	,553	,061	82,914	1	,000	,434	,672

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación:

- Se puede observar que hay una influencia de 0.000 entre la dimensión de Control Financiero y El Endeudamiento.

- Sí P-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula; obteniendo P-valor =0.000; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde:

H1: El control financiero influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A – Agencia Santa Rosa periodo 2020.

4.3.1.3. Verificación de la tercera hipótesis específica

Se aplica la regresión ordinal para una muestra de 357 clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Santa Rosa que contrasta las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: La actitud, confianza y conductas financieras no influyen en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A – Agencia Santa Rosa periodo 2020

H1: La actitud, confianza y conductas financieras influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A – Agencia Santa Rosa periodo 2020.

Tabla 22
Regresión Ordinal de La Actitud, Confianza y Conductas Financieras y Endeudamiento

Información sobre el ajuste de los modelos				
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	242,240			
Final	100,013	142,228	1	,000

Nota: Elaborado con programa SPSS

Tabla 23
Pseudo R-cuadrado

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,329
Nagelkerke	,480
McFadden	,346

Nota: Elaborado con programa SPSS

Tabla 24
Estimaciones de los parámetros

Estimaciones de los parámetros								
		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Q_RECO = 1]	2,661	,850	9,802	1	,002	,995	4,327
	[Q_RECO = 2]	8,255	1,233	44,798	1	,000	5,837	10,672
Ubicación	La actitud, confianza y conductas financieras	,510	,065	62,176	1	,000	,383	,637

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación:

- Se puede observar que existe influencia de 0.000 entre la dimensión de La Actitud, Confianza y Conductas Financieras y El Endeudamiento.

- Sí P-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula; obteniendo P-valor =0.000; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde:

H1: El nivel de la actitud, confianza y conductas financieras influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A – Agencia Santa Rosa periodo 2020.

4.3.1.4. Verificación de la cuarta hipótesis específica

Se aplica la regresión ordinal para una muestra de 357 clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Santa Rosa que contrasta las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: Los Productos Financieros no influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A – Agencia Santa Rosa periodo 2020

H1: Los productos financieros influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A – Agencia Santa Rosa periodo 2020.

Tabla 25
Regresión Ordinal de Los Productos Financieros y Endeudamiento

Información sobre el ajuste de los modelos				
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	258,147			
Final	69,720	188,427	1	,000

Nota: Elaborado con programa SPSS

Tabla 26
Pseudo R-cuadrado

Pseudo R-cuadrado

Cox y Snell	,410
Nagelkerke	,599
McFadden	,458

Nota: Elaborado con programa SPSS

Tabla 27
Estimaciones de los parámetros

Estimaciones de los parámetros								
		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza 95%	
							Límite inferior	Límite superior
	[Q_RECO = 1]	4,343	,963	20,345	1	,000	2,456	6,230
	[Q_RECO = 2]	10,131	1,325	58,444	1	,000	7,534	12,729
Ubicación	Productos Financieros	,789	,089	78,005	1	,000	,614	,964

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación:

- Se puede observar que hay una influencia de 0.000 entre la dimensión de Los Productos Financieros y El Endeudamiento.
- Sí P-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula; obteniendo P-valor =0.000; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde:

H1: El nivel de Los productos financieros influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A – Agencia Santa Rosa periodo 2020.

4.3.2. *Verificación de hipótesis general*

Se aplica la regresión ordinal para una muestra de 357 clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco S.A. Agencia Santa Rosa que contrasta las siguientes hipótesis estadísticas:

H0: El nivel de Educación Financiera no influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A – Agencia Santa Rosa periodo 2020.

H1: El nivel de Educación Financiera influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A – Agencia Santa Rosa periodo 2020.

Tabla 28
Regresión Ordinal de Educación Financiera y Endeudamiento

Información sobre el ajuste de los modelos				
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo intersección	321,208			
Final	153,965	167,243	1	,000

Nota: Elaborado con programa SPSS

Tabla 29
Pseudo R-cuadrado

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,374
Nagelkerke	,547
McFadden	,406

Nota: Elaborado con programa SPSS

Tabla 30
Estimaciones de los parámetros

		Estimaciones de los parámetros					Intervalo de confianza 95%	
		Estimación	Error típ.	Wald	gl	Sig.	Límite inferior	Límite superior
Umbral	[Q_RECO = 1]	4,841	1,077	20,200	1	,000	2,730	6,952
	[Q_RECO = 2]	11,294	1,666	45,950	1	,000	8,028	14,559
Ubicación	Educación Financiera	,176	,023	59,214	1	,000	,131	,221

Nota: Elaborado con programa SPSS

Interpretación:

- Se puede observar que el valor de significancia es de ,000 el cual muestra que existe influencia entre Educación Financiera y El Endeudamiento.
- Sí P-valor (Sig.) < 0.05 se rechaza la hipótesis nula; obteniendo P-valor =0.000; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, donde:

H1: El nivel de educación financiera influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A – Agencia Santa Rosa periodo 2020.

CONCLUSIONES

1. A través de la regresión ordinal, se determinó que la educación financiera influye en el endeudamiento de los clientes de la caja municipal de ahorros y créditos cusco s.a. - agencia santa rosa, periodo 2020. La investigación presenta un nivel de significancia menor a 0.05 siendo $P = 0.000$. Por lo tanto, a medida de un mayor conocimiento financiero el endeudamiento será óptimo.
2. Con los resultados obtenidos se determinó que la educación básica financiera influye en el endeudamiento de los clientes de la caja municipal de ahorros y créditos cusco s.a. - agencia santa rosa, periodo 2020. La investigación presenta un nivel de significancia menor a 0.05 siendo $P = 0.000$. Por lo tanto, a medida de un mayor conocimiento básico financiero el endeudamiento será óptimo.
3. Con los resultados obtenidos se determinó que el control financiero influye en el endeudamiento de los clientes de la caja municipal de ahorros y créditos cusco s.a. - agencia santa rosa, periodo 2020. La investigación presenta un nivel de significancia menor a 0.05 siendo $P = 0.000$. Por lo tanto, a medida de un mayor control financiero el endeudamiento será óptimo.

4. Con los resultados obtenidos se determinó que la actitud, confianza y conductas financiera influye en el endeudamiento de los clientes de la caja municipal de ahorros y créditos cusco s.a. - agencia santa rosa, periodo 2020. La investigación presenta un nivel de significancia menor a 0.05 siendo $P = 0.000$. Por lo tanto, a medida de una mayor actitud, confianza y conductas financiera el endeudamiento será óptimo.
5. Con los resultados obtenidos se determinó que los productos financieros influyen en el endeudamiento de los clientes de la caja municipal de ahorros y créditos cusco s.a. - agencia santa rosa, periodo 2020. La investigación presenta un nivel de significancia menor a 0.05 siendo $P = 0.000$. Por lo tanto, a mayores productos financieros el endeudamiento será óptimo.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda concientizar a los clientes de la caja municipal de ahorros y créditos cusco s.a. sobre la importancia de obtener conocimientos sobre educación financiera, dado que sea demostrado que la educación financiera cumple un rol importante con respecto al endeudamiento a corto, mediano y largo plazo que adquiere el cliente a través de los distintos productos que este ofrece.
2. Difundir a los clientes de la caja municipal de ahorro y crédito cusco s.a. a través de talleres o capacitaciones sobre el conocimiento básico financiero, el cual es un factor importante que influye en la decisión inicial del cliente, brindándole un amplio panorama de la situación económica actual para realizar sus inversiones, minimizando riesgos económicos.
3. Aplicar como requisito ante el otorgamiento de créditos de la caja municipal de ahorros y créditos cusco s.a. un plan de inversión con un presupuesto para su posterior seguimiento, el cual contemple el destino del crédito, ya sea créditos

micro empresas, pequeña empresa o consumo no revolvente, reflejando así un adecuado control financiero en el endeudamiento que adquirirá el cliente.

4. Incentivar a los clientes de la caja municipal de ahorros y créditos cusco s.a. a la cultura del ahorro, brindándoles talleres, capacitaciones y fichas informativas promoviendo de esta manera las ventajas del ahorro, generando confianza y respaldo ante las distintas situaciones, generando de esta manera al cliente una cultura de ahorro.
5. Difundir los distintos tipos de productos y servicios financieros que brinda la caja municipal de ahorro y créditos cusco s.a. incentivando a los clientes a hacer un uso apropiado de cada uno de ellos, dándole así al cliente la posibilidad de elegir el producto que más se ajuste a sus necesidades, utilizando los propios servicios de la entidad financiera para realizar pagos, transferencias o depósitos,

REFERENCIAS

- AENOR . (2012). *Asesoramiento en gestión del patrimonio personal*. España: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Aguilar Silva, P., & Curillán Cárdenas, M. (2011). *Análisis Del Endeudamiento Juvenil En La Ciudad De Punta Arenas Durante El Periodo 2008 - 2009*. Punta Arenas, Chile.
- Aibar Ortiz, M. J. (2012). *Finanzas personales*. España: Ministerio de Educación de España.
- Andrés Littuma, H. (2012). *El Sobreendeudamiento De Las Familias Ecuatorianas De Clase Media Por El Uso De Las Tarjetas De Credito*. Guayaquil, Ecuador.
- Bauman, Z. (2013). *la Globalización consecuencias humanas*. México: Fondo de cultura económico.
- Bobadilla, E. (25 de Marzo de 2019). Obtenido de Gestión: <https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634-noticia/>
- Chu Rubio, M., & Aguero Olivos, C. (2014). *Matemática para las decisiones financieras*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas S. A. C.
- Córdova Padilla, M. (2012). *Gestión financiera*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- Feijoo, A. R. (2016). *Sistematización de iniciativas de educación financiera en el Perú*. Lima: IEP Ediciones.
- Gestión. (23 de 08 de 2018). *Gestión*. Obtenido de <https://gestion.pe/tu-dinero/historial-credicio-califican-entidades-financieras-242353-noticia/>
- Gutiérrez Andrade, O., & Zurita Moreno, A. (2006). Sobre la Inflación. *PERPECTIVAS*, 36.

- Gutiérrez, O., & Judith, B. (2014). *La Educacion Financiera Como Base Para La Toma De Decisiones Personales De Inversion*. Santiago de Queretaro - México.
- Lopez Dunrauf, G. (2013). *Finanzas Corporativas*. Buenos Aires: Alfaomega.
- Marx, C. (1974). *El Capital*. Mexico.
- MINEDU, & SBS. (2017). *Plan nacional de educacion financiera Perú*. Lima.
- OCDE. (2005). *Mejoramiento De La Educación Financiera: Análisis de Problemas y Políticas*. Agencia Internacional: OCDE.
- OCDE. (2010). *Pisa 2012 Financial Literacy Framework*. Agencia Internacional: OCDE.
- OCDE. (2012). *Pisa 2012 Assessment and Analytical Framework*. Agencia Internacional: OCDE.
- Orellana Venegas, G. (02 de Noviembre de 2006). *Economia y Negocios*. Obtenido de <http://www.economiaynegocios.cl/noticias/noticias.asp?id=20373>
- Oviedo Acevedo, G. (2005). *El Seguro Sistema Para Financiar Perdidas*. Bogota: Politecnico Grancolombiano.
- Pérez, J. F., & Vega, C. (2015). *La Gestion Financiera De La Empresa*. Madrid: ESIC Editorial.
- Salinas Valdivieso, J. M. (2012). *Protección Al Consumidor Financiero: Educación Financiera Y Aportes Desde La Economía Conductual Como Complementos Al Modelo Clásico De Regulación*. Chile.
- SBS. (2020). *Superintendencia de banca y seguros y AFP*. Obtenido de SBS: <https://www.sbs.gob.pe/usuarios/informacion-financiera/productos-financieros/depositos-y-ahorros/cuentas-de-ahorro>
- SBS, M. (2017). *Plan Nacional De Educacion Financiera*. Lima.

APENDICE

A. Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo la Educación Financiera influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020?</p> <p>PROBLEMA ESPECIFICO</p> <p>A. ¿Cómo el conocimiento básico financiero influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. Agencia</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar cómo la Educación Financiera influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>A. Determinar cómo el conocimiento básico financiero influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de</p>	<p>HIPOESIS GENERAL</p> <p>La Educación Financiera influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICAS</p> <p>A. El nivel de Educación básica Financiera influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A – Agencia Santa Rosa</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Educación Financiera</p> <p>Indicadores de la V.I</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interés financiero • Riesgo Financiero • Inflación • Seguro financiero • Presupuesto • Liquidez • Prestamos financieros • Ahorro financiero • Productos pasivos • Productos activos <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Endeudamiento</p>	<p>Tipo De Investigación: Básica</p> <p>Diseño de la Investigación No Experimental Transversal</p> <p>Población y muestra</p> <ul style="list-style-type: none"> • Población: 5,100 cliente de la caja municipal cusco S.A. Agencia Santa Rosa • Muestras: 357 clientes cliente de la caja municipal cusco S.A. Agencia Santa Rosa

<p>Santa Rosa periodo 2020?</p> <p>B. ¿Cómo el control financiero influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020?</p> <p>C. ¿Cómo la actitud, confianza y conductas financieras influyen en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020?</p> <p>D. ¿Cómo los productos financieros influyen en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. agencia</p>	<p>Ahorros y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020.</p> <p>B. Determinar cómo el control financiero influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020.</p> <p>C. Determinar cómo la actitud, confianza y conductas financieras influyen en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020.</p> <p>D. Determinar cómo los productos financieros influyen</p>	<p>periodo 2020.</p> <p>B. El control financiero influye en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020.</p> <p>C. La actitud, confianza y conductas financieras influyen en el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020.</p> <p>D. Los productos financieros influyen en el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020.</p>	<p>Indicadores de la V.D.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oferta de Productos Financieros • Ingresos • Patrimonio • Historial Financiero 	<p>Escala de medición</p> <p>Intervalo</p>
---	---	--	---	---

Santa Rosa periodo 2020?	en el endeudamiento de los clientes de La Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020.			
--------------------------	--	--	--	--

B. Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO SOBRE LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN EL ENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORROS Y CRÉDITOS CUSCO S.A. - AGENCIA SANTA ROSA

Buenos días, me encuentro realizando un estudio sobre la educación financiera y su influencia en el endeudamiento de los clientes de la caja municipal de ahorros y créditos cusco s.a. - agencia santa rosa, es por ello que por fines académicos pido a usted nos proporcione unos minutos de su tiempo para realizar la siguiente encuesta. La información que nos brinde es CONFIDENCIAL Y ANÓNIMA, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado la encuesta.

INSTRUCCIONES

Marque en el recuadro que contenga la opción de su respuesta, tenga presente que:

1. No es importante	2. Poco importante	3. Neutral	4. Importante	5. Muy importante
---------------------	--------------------	------------	---------------	-------------------

EDUCACION FINANCIERA			Escala				
			1	2	3	4	5
Conocimiento Básico Financiero	CB1	Al solicitar un crédito. considera Usted que el porcentaje de interés es					
	CB2	Considera Usted que el "tener un plan de respaldo" en caso de que una inversión no produzca los beneficios esperados es					
	CB3	Considera Usted que, estar informado sobre las variaciones de precios del mercado es					
		Considera Usted que, estar informado sobre la "inflación" nacional es					
	CB4	Considera Usted que, el seguro de desgravamen (préstamo) es					
		Considera Usted que, adquirir un seguro de negocio es					
Considera usted que, adquirir un seguro de ahorro es							

Control financiero	CF1	Considera Usted que, elaborar un "presupuesto mensual" de ingresos y gastos es					
		Considera Usted que, elaborar un "presupuesto anual" de ingresos y gastos es					
	CF2	Considera Usted que, contar con dinero en efectivo como respaldo del sustento familiar es					
		Considera Usted que, contar con dinero en efectivo para cumplir con sus obligaciones financieras es					
Actitud confianza y conductas financieras	AC1	Considera Usted que, solicitar un crédito para gastos personales es					
		Considera Usted que, utilizar los ahorros antes de sacar un crédito es					
	AC2	Considera Usted que, el ahorrar es					
		Considera Usted que, tener ahorros en una entidad financiera es					
		Considera Usted que, guardar su dinero en efectivo casa es					
Productos financieros	PF1	Considera Usted que, tener una cuenta de ahorro o cuenta corriente en una entidad financiera es					
	PF2	Considera Usted que, la variedad de tipos de créditos es					
		Considera Usted que, tener una tarjeta de crédito es					
		Al solicitar un crédito, considera Usted que la Tasa Efectiva Anual - TEA es					

Marque en el recuadro que contenga la opción de su respuesta, tenga presente que:

1. No es importante	2. Poco importante	3. Neutral	4. Importante	5. Muy importante
---------------------	--------------------	------------	---------------	-------------------

ENDEUDAMIENTO			Escala				
			1	2	3	4	5
La oferta de productos financieros	OP1	Considera Usted que la información detallada de los productos de créditos es					
		Considera Usted que el cumplir con los requisitos para el otorgamiento de crédito es					
La demanda de productos financieros	DP1	Considera Usted que, informarse sobre las comisiones que cobra la entidad financiera es					
		Considera Usted que, solicitar créditos de acuerdo a su posibilidad de pago es					
	DP2	Considera Usted que su respaldo patrimonial para el otorgamiento de crédito es					
		Que tan importante considera Usted, negociar la tasa de interés de créditos					
		Considera Usted que, la entidad financiera en la que solicita sus servicios se encuentre respaldada por la SBS, es					
Historial crediticio	HC1	Qué importancia le da usted a su calificación financiera en las centrales de riesgo					
		Considera Usted que, pagar sus cuotas de manera puntual es					
		Considera Usted que, el número de créditos que tiene ante el otorgamiento de un nuevo crédito es					

C. Validación de expertos

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Mamani Choque René Fredy
 1.2. Grado Académico: Bachiller
 1.3. Profesión: Ing. de Sistemas
 1.4. Institución donde labora: Universidad Privada de Tacna
 1.5. Cargo que desempeña: Docente
 1.6. Denominación del Instrumento: "La educación financiera y su influencia en el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Hueros y Crédito Curco S.A.S."

1) CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO CUANTITATIVO	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0	1	2	3	4
1.-CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
2.-OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.					X
3.-ACTUALIDAD	Responde al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4.-ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en su estructura.					X
5.-INTEGRALIDAD	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficientes					X
6.-INTENCIONALIDAD	Permite valorar los indicadores de cada variable				X	
7.-CONSISTENCIA	Observa los aspectos científicos y tecnológicos en su construcción.				X	
8.-COHERENCIA	Existe relación entre variables, dimensiones e indicadores.				X	
9.-METODOLOGÍA	El instrumento responde al diseño de la investigación.				X	
10.-PLAUSABILIDAD	Genera nuevas pautas para construir una teoría.				X	
SUMATORIA PARCIAL					21	12
SUMATORIA TOTAL					33	

2) RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

a) Valoración Cualitativa:

Deficiente () Regular () Bueno (X)

Lugar y fecha Tacna, 04/08/2020

Firma: [Firma]

Nombre: René Fredy Mamani Choque

DNI N°: 00647343

Teléfono: 952960158

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Gerardo Arias Váscones.....
 1.2. Grado Académico.... Magister.....
 1.3. Profesión: ... Contador Público.....
 1.4. Institución donde labora: ... Universidad Privada de Tacna.....
 1.5. Cargo que desempeña Docente.....
 1.6 Denominación del Instrumento:
 LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN EL ENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORROS Y CRÉDITOS CUSCO S.A. - AGENCIA SANTA ROSA.....

1) CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO CUANTITATIVO	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0	1	2	3	4
1.-CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.			X		
2.-OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.				X	
3.-ACTUALIDAD	Responde al avance de la ciencia y la tecnología.					X
4.-ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica en su estructura.		X			
5.-INTEGRALIDAD	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficientes		X			
6.-INTENCIONALIDAD	Permite valorar los indicadores de cada variable			X		
7.-CONSISTENCIA	Observa los aspectos científicos y tecnológicos en su construcción.				X	
8.-COHERENCIA	Existe relación entre variables, dimensiones e indicadores.					X
9.-METODOLOGÍA	El instrumento responde al diseño de la investigación.			X		
10.-PLAUSABILIDAD	Genera nuevas pautas para construir una teoría.			X		
SUMATORIA PARCIAL			2	8	6	8
SUMATORIA TOTAL		24				

2) RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

a) Valoración Cualitativa:

Deficiente () Regular () Bueno (x)

Lugar y fecha Tacna

Firma: Gerardo Arias Váscones Firmado digitalmente por Gerardo Arias Váscones
Fecha: 2020.06.17 21:35:04 -0500

Nombre: Gerardo Arias Váscones

DNI N°: 44738152

Teléfono: 952005866

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): Dr. Pedro Riveros Valderrama
 1.2. Grado Académico Doctor
 1.3 Profesión: Lic en Administración
 1.4. Institución donde labora: UPT
 1.5. Cargo que desempeña : Profesor Principal
 1.6 Denominación del Instrumento:

1) CRITERIOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO CUANTITATIVO	Deficiente	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente
		0	1	2	3	4
1.- CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilita su comprensión.				X	
2.- OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.					X
3.- ACTUALIDAD	Responde al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4.- ORGANIZACION	Existe una organización lógica en su estructura.					X
5.- INTEGRALIDAD	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficientes					X
6.- INTENCIONALIDAD	Permite valorar los indicadores de cada variable					X
7.- CONSISTENCIA	Observa los aspectos científicos y tecnológicos en su construcción.				X	
8.- COHERENCIA	Existe relación entre variables, dimensiones e indicadores.					X
9.- METODOLOGIA	El instrumento responde al diseño de la investigación.				X	
10.- PLAUSABILIDAD	Genera nuevas pautas para construir una teoría.				X	
SUMATORIA PARCIAL					15	20
SUMATORIA TOTAL		35				

2) RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

a) Valoración Cualitativa:

Deficiente () Regular () Bueno (X)

Lugar y fecha 03-08-2020

Firma:



Nombre:

Pedro Riveros Valderrama

DNI Nº: 00479170

Teléfono: 952 34 1043