

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA**

Escuela Académico Profesional de Administración y Finanzas

Tesis

**Cultura financiera y el endeudamiento de los clientes  
de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito-Huancayo S.  
A., oficina principal de Huancayo, 2022**

Anjhelo Aldahir Lucas Fernandez  
Janina Eddy Chumpitaz Artica  
Angela Mirella Paucar Paucar

Para optar el Título Profesional de Licenciado  
en Administración y Finanzas

Huancayo, 2024

Repositorio Institucional Continental  
Tesis digital



Esta obra está bajo una Licencia "Creative Commons Atribución 4.0 Internacional" .

## INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**A** : Decano de la Facultad de Ciencias de la Empresa  
**DE** : Pedro Ricardo Gurmendi Parraga  
Asesor de trabajo de investigación  
**ASUNTO** : Remito resultado de evaluación de originalidad de trabajo de investigación  
**FECHA** : 26 de Noviembre de 2024

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para informar que, en mi condición de asesor del trabajo de investigación:

**Título:**

CULTURA FINANCIERA Y EL ENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES DE LA CAJA MUNICIPAL DE AHORRO Y CRÉDITO – HUANCAYO S.A., OFICINA PRINCIPAL DE HUANCAYO, 2022.

**Autores:**

1. Anjhelo Aldahir Lucas Fernandez – EAP. Administración y Finanzas
2. Janina Eddy Chumpitaz Artica – EAP. Administración y Finanzas
3. Angela Mirella Paucar Paucar – EAP. Administración y Finanzas

Se procedió con la carga del documento a la plataforma "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software dando por resultado 14 % de similitud sin encontrarse hallazgos relacionados a plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía SI  NO
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores  
Nº de palabras excluidas (**en caso de elegir "SI"**): SI  NO
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante SI  NO

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad Continental.

Recae toda responsabilidad del contenido del trabajo de investigación sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos conducentes a Grados y Títulos – RENATI y en la normativa de la Universidad Continental.

Atentamente,

**Asesor:**

**Dr. Pedro Ricardo Gurmendi Parraga**

**Dedicatoria**

A nuestros padres por su inmenurable afecto,  
su estímulo y apoyo en la realización de este estudio.

Los autores

## **Agradecimiento**

A todos nuestros Docentes y Asesor, por su inspiración, conocimientos impartidos y motivación constante que nos ayudaron a crecer como estudiantes y como persona.

A todos los que participaron en este estudio, por su colaboración y disposición para compartir con nosotros sus respuestas durante el levantamiento de datos para la investigación.

Y a todos aquellos que de una forma u otra contribuyeron a esa investigación, su ayuda y aliento fueron fundamentales en cada etapa del proceso.

Los autores.

# Índice

<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iv</b>
<b>Índice</b> .....	<b>v</b>
<b>Índice de tablas</b> .....	<b>viii</b>
<b>Índice de figuras</b> .....	<b>xi</b>
<b>Lista de Apéndices</b> .....	<b>xiii</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>xiv</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>xv</b>
<b>Capítulo I Planteamiento del Estudio</b> .....	<b>18</b>
1.1. Delimitación de la investigación .....	18
1.1.1. Delimitación territorial.....	18
1.1.2. Delimitación temporal .....	19
1.1.3. Delimitación conceptual .....	20
1.2. Planteamiento del problema.....	20
1.3. Formulación del problema .....	25
1.3.1. Problema General.....	25
1.3.2. Problemas Específicos .....	25
1.4. Objetivos de la investigación .....	26
1.4.1. Objetivo General.....	26
1.4.2. Objetivos Específicos.....	26
1.5. Justificación de la investigación .....	26
1.5.1. Justificación social .....	27
1.5.2. Justificación teórica .....	27
1.5.3. Justificación práctica.....	27

<b>Capítulo II Marco Teórico .....</b>	<b>29</b>
2.1. Antecedentes de investigación .....	29
2.1.1. Artículos científicos .....	29
2.1.2. Tesis internacionales .....	31
2.1.3. Tesis nacionales .....	34
2.2. Bases Teóricas.....	40
2.2.1. Cultura Financiera.....	40
2.2.2. Endeudamiento .....	53
2.3. Definición de términos básicos .....	65
<b>Capítulo III Hipótesis y Variables.....</b>	<b>67</b>
3.1. Hipótesis.....	67
3.1.1. Hipótesis General.....	67
3.1.2. Hipótesis Específicas .....	67
3.2. Identificación de las variables .....	67
3.3. Operacionalización de las variables .....	69
<b>Capítulo IV Metodología.....</b>	<b>71</b>
4.1. Enfoque de la investigación .....	71
4.2. Tipo de investigación .....	71
4.3. Nivel de investigación.....	72
4.4. Métodos de investigación.....	72
4.4.1. Método general .....	72
4.4.2. Método específico .....	72
4.5. Diseño de la Investigación .....	73

4.6.	Población y muestra .....	74
4.6.1.	Población.....	74
4.6.2.	Muestra .....	75
4.6.3.	Muestreo .....	75
4.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	76
4.7.1.	Técnicas .....	76
4.7.2.	Instrumentos.....	77
4.8.	Técnicas estadísticas de análisis de datos .....	80
	<b>Capítulo V Resultados .....</b>	<b>81</b>
5.1.	Descripción del trabajo de campo .....	81
5.2.	Descripción de resultados .....	81
5.3.	Contrastación de resultados.....	116
5.3.1.	Prueba de Normalidad.....	117
5.3.2.	Prueba de Hipótesis General.....	119
5.3.3.	Prueba de Hipótesis Especifica 1 .....	121
5.3.4.	Prueba de Hipótesis Especifica 2.....	122
5.3.5.	Prueba de Hipótesis Especifica 3 .....	124
5.3.6.	Prueba de Hipótesis Especifica 4.....	125
5.4.	Discusión de resultados.....	126
	<b>Conclusiones .....</b>	<b>129</b>
	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>131</b>
	<b>Referencias.....</b>	<b>133</b>

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Regiones con una morosidad alta con cajas municipal</i> .....	21
Tabla 2 <i>Identificación de variables</i> .....	68
Tabla 3 <i>Operacionalización de la variable cultura financiera</i> .....	69
Tabla 4 <i>Ficha técnica-Cultura financiera</i> .....	77
Tabla 5 <i>Ficha técnica- Endeudamiento</i> .....	78
Tabla 6 <i>Resultados del Alfa de Cronbach</i> .....	79
Tabla 7 <i>Rangos de coeficiente de Alfa de Cronbach</i> .....	79
Tabla 8 <i>Validez mediante Juicio de expertos</i> .....	80
Tabla 9 <i>Escala de calificación juicio de expertos</i> .....	80
Tabla 10 <i>Resultados de los datos informativos - Género</i> .....	82
Tabla 11 <i>Resultados de los datos informativos - Edad</i> .....	82
Tabla 12 <i>Resultados de los datos informativos – Grado de instrucción</i> .....	84
Tabla 13 <i>Resultados de los datos informativos - Área de trabajo</i> .....	85
Tabla 14 <i>Resultados de los datos informativos – Lugar de residencia</i> .....	86
Tabla 15 <i>Pregunta N°1 – Frecuencia Importancia de ahorrar</i> .....	88
Tabla 16 <i>Frecuencia de planificar los ahorros</i> .....	88
Tabla 17 <i>Pregunta N°3 – Frecuencia del ahorro el 10% de sus ingresos</i> .....	89
Tabla 18 <i>Pregunta N°4 – Frecuencia de la importancia de tener una cuenta de ahorro</i> .....	90
Tabla 19 <i>Pregunta N°5 – Frecuencia de la seguridad de depositar en una cuenta de ahorro</i> .....	91
Tabla 20 <i>Pregunta N°6 – Frecuencia de considerar si se tiene la capacidad para afrontar deudas</i> .....	92
Tabla 21 <i>Pregunta N°7 – Frecuencia de la costumbre de llevar registro de sus ingresos</i> .....	93

Tabla 22 <i>Pregunta N°8 – Frecuencia de la realización del cálculo de sus recursos disponibles</i>	94
Tabla 23 <i>Pregunta N°9 – Frecuencia de la realización del cálculo de sus gastos mensuales</i>	95
Tabla 24 <i>Pregunta N°10 – Frecuencia de la importancia evitar los gastos no planificados.</i>	96
Tabla 25 <i>Pregunta N°11 – Frecuencia de importancia de ponerse metas financieras cada cierto tiempo.</i>	97
Tabla 26 <i>Pregunta N°12 – Frecuencia de informarse acerca de cuentas de ahorro, inversiones y crédito</i>	98
Tabla 27 <i>Pregunta N°13 – Frecuencia de considerar los préstamos de corto plazo vencen antes de 1 año.</i>	100
Tabla 28 <i>Pregunta N°14 – Frecuencia considerar préstamos a largo plazo que vencen en más de un año.</i>	101
Tabla 29 <i>Pregunta N°15 – Frecuencia de Caja Hyo accede a su endeudamiento previo a un préstamo.</i>	102
Tabla 30 <i>Pregunta N°16 – Frecuencia de la realización del seguimiento de sus gastos.</i>	103
Tabla 31 <i>Pregunta N°17 – Frecuencia si sobre endeudarse afecta su salud mental</i>	104
Tabla 32 <i>Pregunta N°18 – Frecuencia de considerar importante el tener un historial crediticio</i>	105
Tabla 33 <i>Pregunta N°19 – Frecuencia de que los créditos permiten financiar el capital de trabajo.</i>	106
Tabla 34 <i>Pregunta N°20 – Frecuencia créditos de consumo satisfacen necesidades personales</i>	107
Tabla 35 <i>Barremos del nivel de conocimiento de la Cultura financiera</i>	108
Tabla 36 <i>Barremos del nivel de conocimiento del ahorro</i>	108
Tabla 37 <i>Barremos del nivel de conocimiento del crédito</i>	109

Tabla 38 <i>Barremos del nivel de conocimiento del presupuesto</i> .....	111
Tabla 39 <i>Barremos del nivel de conocimiento de las finanzas</i> .....	112
Tabla 40 <i>Barremos del nivel de conocimiento del Endeudamiento</i> .....	113
Tabla 41 <i>Barremos del nivel de conocimiento del financiamiento</i> .....	114
Tabla 42 <i>Barremos del nivel de conocimiento del sobre endeudamiento</i> .....	115
Tabla 43 <i>Barremos del nivel de conocimiento de los créditos financieros</i> .....	116
Tabla 44 <i>Pruebas de normalidad de las variables de estudio</i> .....	117
Tabla 45 <i>Resumen de la prueba de hipótesis general</i> .....	119
Tabla 46 <i>Correlación de Rho de Spearman</i> .....	120
Tabla 47 <i>Resumen de la prueba de hipótesis específica 1</i> .....	121
Tabla 48 <i>Resumen de la prueba de hipótesis específica 2</i> .....	123
Tabla 49 <i>Resumen de la prueba de hipótesis específica 3</i> .....	124
Tabla 50 <i>Resumen de la prueba de hipótesis específica 4</i> .....	125

## Índice de figuras

Figura 1 <i>Ubicación de la oficina principal de Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A.</i> .....	19
Figura 2 <i>Resultados de los datos informativos - Género</i> .....	82
Figura 3 <i>Resultados de los datos informativos - Edad</i> .....	83
Figura 4 <i>Resultados de los datos informativos – Grado de instrucción</i> .....	84
Figura 5 <i>Resultados de los datos informativos - Área de trabajo</i> .....	85
Figura 6 <i>Resultados de los datos informativos – Lugar de residencia</i> .....	86
Figura 7 <i>Frecuencia Importancia de ahorrar</i> .....	88
Figura 8 <i>Frecuencia de planificar los ahorros</i> .....	89
Figura 9 <i>Frecuencia del ahorro el 10% de sus ingresos</i> .....	90
Figura 10 <i>Frecuencia de la importancia de tener una cuenta de ahorro</i> .....	91
Figura 11 <i>Frecuencia de la seguridad de depositar en una cuenta de ahorro</i> .....	92
Figura 12 <i>Frecuencia de considerar si se tiene la capacidad para afrontar deudas</i> .....	93
Figura 13 <i>Frecuencia de la costumbre de llevar registro de sus ingresos</i> .....	94
Figura 14 <i>Frecuencia de la realización del cálculo de sus recursos disponibles</i> .....	95
Figura 15 <i>Frecuencia de la realización del cálculo de sus gastos mensuales</i> .....	96
Figura 16 <i>Frecuencia de la importancia evitar los gastos no planificados</i> .....	97
Figura 17 <i>Frecuencia de importancia de ponerse metas financieras cada cierto tiempo</i> .....	98
Figura 18 <i>Frecuencia de informarse acerca de cuentas de ahorro, inversiones y crédito</i> .....	99
Figura 19 <i>Frecuencia de considerar los préstamos de corto plazo vencen antes de 1 año</i> ..	100
Figura 20 <i>Frecuencia considerar préstamos a largo plazo que vencen en más de un año</i> ...	101
Figura 21 <i>Frecuencia de Caja Hyo accede a su endeudamiento previo a un préstamo</i> .....	102
Figura 22 <i>Frecuencia de la realización del seguimiento de sus gastos</i> .....	103
Figura 23 <i>Frecuencia si sobre endeudarse afecta su salud mental</i> .....	104

Figura 24 <i>Frecuencia de considerar importante el tener un historial crediticio</i> .....	105
Figura 25 <i>Frecuencia de que los créditos permiten financiar el capital de trabajo</i> .....	106
Figura 26 <i>Frecuencia créditos de consumo permiten satisfacer necesidades personales</i> .....	107
Figura 27 <i>Resultados del nivel de conocimiento de la Cultura financiera</i> .....	108
Figura 28 <i>Resultados del nivel de conocimiento del ahorro</i> .....	109
Figura 29 <i>Resultados del nivel de conocimiento del crédito</i> .....	110
Figura 30 <i>Resultados del nivel de conocimiento del presupuesto</i> .....	111
Figura 31 <i>Resultados del nivel de conocimiento de las finanzas</i> .....	112
Figura 32 <i>Resultados del nivel de conocimiento del Endeudamiento</i> .....	113
Figura 33 <i>Resultados del nivel de conocimiento del financiamiento</i> .....	114
Figura 34 <i>Resultados del nivel de conocimiento del sobre endeudamiento</i> .....	115
Figura 35 <i>Resultados del nivel de conocimiento de los créditos financieros</i> .....	116
Figura 36 <i>Diagrama de la prueba de normalidad de la Cultura Financiera</i> .....	118
Figura 37 <i>Diagrama de la prueba de normalidad del Endeudamiento</i> .....	119
Figura 38 <i>Correlación entre la cultura financiera con el endeudamiento</i> .....	120
Figura 39 <i>Correlación entre el ahorro con el endeudamiento</i> .....	122
Figura 40 <i>Correlación entre el crédito con el endeudamiento</i> .....	124
Figura 41 <i>Correlación entre el presupuesto con el endeudamiento</i> .....	125
Figura 42 <i>Correlación entre el fianzas con el endeudamiento</i> .....	127

## **Lista de Apéndices**

Apendice A. Matriz de consistencia .....	145
Apendice B. Cuestionario .....	146
Apendice C. Fichas para validación de expertos .....	147
Apendice D. Base de datos .....	151
Apendice E. Panel fotográfico .....	157

## Resumen

La investigación se realizó con el objetivo de determinar la relación que existe entre cultura financiera y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022. Se desarrolló en base al tipo de investigación básica y de nivel correlacional, el diseño aplicado fue el no experimental de tipo transeccional. La población estuvo compuesta por 173.792 clientes de créditos de Consumo de Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., la muestra identificada fue de 384 clientes de créditos de Consumo que acudieron a la oficina principal de Huancayo, esto obtenido tras la aplicación de la fórmula para poblaciones infinitas, al cual se le aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, validado por medio de juicio de 3 expertos, todos ellos con el grado de maestría. Los resultados alcanzados destacan la existencia de una correlación positiva moderada entre la Cultura financiera y Endeudamiento “Rho” de Spearman que fue de  $r_s = 0.460$  en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, el valor del (p)-valor fue de 0.000, lo que significa que es significativamente menor que el nivel de significancia de 0.05. Por lo tanto, se concluye que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna, existiendo una correlación positiva moderada entre la cultura financiera y el endeudamiento de los clientes la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo.

**Palabras clave:** Cultura financiera; endeudamiento; ahorro; crédito, presupuesto y finanzas

## Abstract

The research was carried out with the objective of determining the relationship that exists between financial culture and the indebtedness of the clients of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., main office of Huancayo, 2022. It was developed based on the type of basic research and at the correlational level, the design that was applied was the non-experimental, transectional type. The population was made up of 173,792 Consumer loan clients of Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., the identified sample was 384 Consumer loan clients who went to the main office of Huancayo, this was obtained after applying the formula for infinite populations, to which the survey technique and the questionnaire were applied as an instrument, validated through the judgment of 3 experts, all of them with a master's degree. The results achieved highlight the existence of a moderate positive rating between Spearman's Financial Culture and “Rho” Debt, which was  $r_s = 0.460$  in the Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., main office of Huancayo, the value of (p )-value was 0.000, which means it is significantly less than the significance level of 0.05. Therefore, it is concluded that the Null Hypothesis is rejected and the Alternate Hypothesis is accepted, there being a moderate positive compensation between the financial culture and the indebtedness of the clients of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., main office of Huancayo.

**Keywords:** Financial culture; indebtedness; saving; credit, budget and finance

## Introducción

El presente estudio, titulado "Cultura financiera y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022", se centra en analizar y describir la relación entre cultura financiera y los niveles de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. en su oficina principal de Huancayo durante el año 2022. La investigación busca comprender cómo la falta de educación financiera impacta en la toma de decisiones financieras de los clientes, y cómo esto se traduce en mayores niveles de endeudamiento, aunque el fenómeno de la cultura financiera es dinámico y cambia a lo largo del tiempo, un análisis transversal es útil para captar una imagen instantánea de la relación entre las variables en un contexto temporal específico (2022). Esto permite identificar correlaciones actuales que pueden servir de base para investigaciones longitudinales en el futuro, y aprovechar las particularidades del entorno económico y social de ese periodo.

El objetivo general de la investigación es determinar la relación que existe entre la cultura financiera y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022. La hipótesis general plantea que la cultura financiera se relaciona significativamente con el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.

El estudio se enmarca en el tipo de investigación básica, de nivel correlacional, con un enfoque cuantitativo. Se empleó un diseño no experimental de tipo transversal, utilizando el método científico como enfoque general y los métodos inductivo, deductivo y estadístico como enfoques específicos. La población de estudio estuvo compuesta por 173,792 clientes de créditos de Consumo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., de ello se obtuvo una muestra de 384 clientes de créditos de Consumo que acudieron a la oficina principal

de Huancayo, obtenido mediante muestreo probabilístico y la fórmula para poblaciones finitas.

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento principal. El cuestionario fue validado por tres expertos con el grado de maestría. Los datos obtenidos fueron procesados utilizando el software estadístico SPSS versión 26. La prueba estadística de Rho de Spearman fue empleada para realizar la prueba de hipótesis, donde se obtuvo que las hipótesis alternativas fueron aceptadas, rechazando las hipótesis nulas planteadas. Esto permitió alcanzar los objetivos planteados, poniendo en evidencia una relación positiva entre la cultura financiera y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022

Finalmente, la investigación se estructura en cinco capítulos que abordan los siguientes aspectos:

Capítulo I: Planteamiento del estudio, delimitación, problema, formulación, objetivos y justificación.

Capítulo II: Marco teórico, antecedentes, bases teóricas, definición de términos básicos.

Capítulo III: Hipótesis y variables, hipótesis general y específicas, identificación y operacionalización de las variables.

Capítulo IV: Metodología, enfoque, tipo, nivel, métodos, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, técnicas estadísticas de análisis de datos.

Capítulo V: Resultados, descripción del trabajo de campo, descripción de resultados, contrastación de resultados, discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones.

Los investigadores

# Capítulo I

## Planteamiento del Estudio

### 1.1. Delimitación de la investigación

#### 1.1.1. Delimitación territorial

El presente informe de investigación se llevó a cabo en la “Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A”, oficina principal de Huancayo, ubicado en la provincia de Huancayo, departamento de Junín, Perú.

##### 1.1.1.1. *Reseña del lugar de Intervención.*

La Caja Huancayo se estableció en virtud del Decreto Ley 23039, emitido el 14 de mayo de 1980. Dicho decreto facultó la instauración de las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito en los Consejos Provinciales del país. Posteriormente, en virtud del D.S. N° 191-86-EF, del 04 de junio de 1985, y la Resolución del SBS N° 599-88 del 25 de julio de 1988, se otorgó la autorización para la operatividad de la “Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Huancayo”. Esta entidad financiera comenzó sus operaciones el 08 de agosto de 1988, de esta forma, se estableció como un relevante recurso financiero para impulsar el crecimiento económico.

Las actividades de la institución están reguladas por el Decreto Supremo 157-90-EF, emitido el 28 de mayo de 1990, el cual tiene fuerza de ley, asimismo por la “Ley 26702 “Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la SBS”, del 09 de diciembre de 1996, en la que se establecen los requisitos, derechos, obligaciones, garantías, restricciones y demás condiciones del funcionamiento que se sujetan las diversas empresas que operan en el sistema financiera peruano.

Actualmente es una entidad, con autonomía administrativa, económica y financiera,

regulada en materia de encaje legal por el Banco Central de Reserva del Perú, controlada y supervisada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, Además, está regulada por la Dirección General del Presupuesto Público. También es miembro del Fondo de Seguro de Depósitos y de la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorro y Crédito del Perú (Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, 2023).

### 1.1.1.2. Croquis.

Se detalla la ubicación de la oficina principal, en Calle Real N° 341 – 343, Huancayo

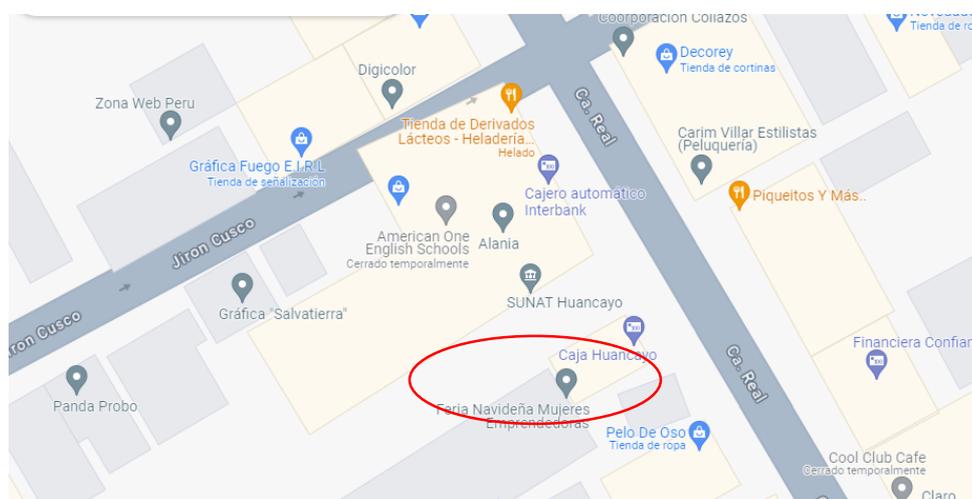


Figura 1. Ubicación de la oficina principal de Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A

### 1.1.1.3. Misión y Visión.

- **Misión**

Mejorar la vida de nuestros clientes, satisfaciendo sus necesidades con soluciones integrales, oportunas e innovadoras.

- **Visión**

Ser el líder de la inclusión financiera, reconocido por la excelencia en el servicio.

### 1.1.2. Delimitación temporal

La presente investigación abarca el análisis de la cultura financiera y el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., Oficina Principal de Huancayo, en el año 2022. El periodo de recolección de datos se llevó a cabo durante el mes de octubre, utilizando datos de los clientes que han solicitado créditos y han mantenido relaciones financieras con la entidad durante este periodo.

### ***1.1.3. Delimitación conceptual***

La investigación se enfocó exclusivamente en la relación de la cultura financiera y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.

## **1.2. Planteamiento del problema**

La cultura financiera cumple un papel crucial en la vida cotidiana de una persona; puesto que, posibilita la obtención de beneficios financieros (El País, 2023). Según el Banco Central Europeo (BCE), Alemania y Holanda lideran el ranking de los diecinueve países con mejor cultura financiera, puesto que 77 de cada 100 personas manifiestan de manera adecuada respecto a finanzas, diversificación del riesgo, interés compuesto o inflación (El País, 2023).

A nivel Latinoamérica, para la Corporación Andina de Formento (CAF), en su última encuesta realizada en Colombia, Brasil, Perú y Ecuador, se demostró que el 61% de las personas en estos cuatro países no ahorra. En una muestra de 100 personas, 61 personas no ahorran, mientras que 39 personas sí lo hacen. De las 39 personas que ahorran, el 61% (23 personas) lo hace de manera informal, guardando efectivo en casa, debajo del colchón o en alcancías. El restante 39% (15 personas) ahorra en entidades financieras (CAF, 2021).

La cultura financiera es primordial para todo individuo, puesto que brinda conocimientos acerca de los riesgos y ventajas de los procesos financieros y económicos (Rosado, 2021). Asimismo, permite que toda población genere hábitos de inversión, consumo,

gastos de manera eficiente para una adecuada toma de decisiones que eviten el endeudamiento (Diario Libre, 2023).

Según la ONU los costos de endeudamiento se vieron incrementados de un 5.3% a 8.5% en mercados emergentes, produciendo consecuentemente una elevación en la presión de los países en condición de desarrollo (ONU, 2023). El endeudamiento puede ser una herramienta para alcanzar diversos objetivos que serían complicados obtener a corto plazo (Andina, 2023; Flores, 2024). No obstante, cuando el endeudamiento aumenta hasta convertirse en sobreendeudamiento, puede absorber la totalidad de los ingresos de una persona, impidiéndole cubrir adecuadamente sus necesidades básicas (Arochi, 2023).

La CEPAL menciona que durante el confinamiento causado por el COVID 19, se han incrementado las necesidades financieras provocando una elevación en los niveles de endeudamiento de cada persona (CEPAL, 2021). Como resultado la deuda se elevó alarmantemente en todo el mundo, originando que el 58% de los países se encuentren en sobreendeudamiento (Estevao & Essl, 2022). Por lo tanto, una de las grandes lecciones que se puede destacar de este periodo son los grandes niveles de desinformación en educación financiera, lo que trajo como consecuencia, decisiones poco competentes y conscientes que llevaron a la población a estar en altos niveles de endeudamiento (Orgaz, 2022).

En el Perú, según la SBS, solo el 46% de toda la ciudadanía posee niveles regulares respecto a temas de cultura financiera como: actitudes, comportamientos y conocimientos relacionados a temas financieros (SBS, 2023).

**Tabla 1**

*Regiones con una morosidad alta con cajas municipal*

<b>Posición</b>	<b>Regiones</b>	<b>%</b>
1er	Tumbes	13.2
2do	Lambayeque	12.5
3er	Ancash	11.1

*Nota:* Instituto de Economía y Desarrollo Empresarial de la CCL (2021, p.3). Obtenido de: <https://www.camaralima.org.pe/wp-content/uploads/2021/01/pdf.pdf>

Según la Cámara de Comercio de Lima (2021) las cifras de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) al mes de octubre revelan que las regiones con mayor tasa de morosidad promedio son Tumbes (9,9%) y San Martín (9,2%), principalmente debido a la alta morosidad con la banca múltiple. Otras regiones presentan una morosidad considerable con las cajas municipales, como Tumbes (13,2%), Lambayeque (12,5%) y Ancash (11,1%). En el caso de las cajas rurales, las tasas de morosidad son particularmente altas en San Martín (39,1%), Cusco (35,9%), Huancavelica (32,2%) y Huánuco (30,4%). Las medidas de apoyo financiero como Reactiva Perú, FAE-Mype y las reprogramaciones de deuda han contribuido a aliviar la carga financiera de las empresas, evitando una mayor morosidad en los créditos. Sin embargo, en los créditos a hogares, el impacto de la crisis se ha reflejado en parte por la fuerte caída del empleo.

De acuerdo con Equifax, los niveles de endeudamiento en el Perú se vieron incrementados por un aumento de 800 mil soles en deudas con servicios y bancos pertenecientes a 8 millones y medio de peruanos (Perú 21, 2023). Por otro lado, según la SBS por cada 10 peruanos 4 realizan gastos superiores a los ingresos que obtienen mensualmente (SBS, 2023). Por este motivo, es necesario que la ciudadanía peruana desarrolle una óptima educación financiera que les permita obtener una adecuada administración de los recursos económicos, de modo que el endeudamiento se convierta en un motor del crecimiento financiero (Mancebón et al., 2020).

En la provincia de Huancayo, se ha evidenciado ineficiencia en la gestión adecuada del capital, así como las decisiones erróneas en términos económicos, que refleja la dirección carente de la economía personal y familiar de estas personas. Es muy evidente el alto porcentaje de población que hace uso de los productos y servicios financieros de los diversos bancos o cajas financieras, sin embargo, no tienen la más mínima noción básica sobre el uso adecuado

de estos recursos, lo que los lleva a endeudarse y, como consecuencia, a proyectar una mala imagen frente al sistema financiero.

Estos síntomas referentes a la cultura financiera, tiene como principal causa, a la desinformación y desconocimiento del sistema financiero en el medio económico, los temas relacionados con este aspecto, son muy poco o nada conocidos para las personas, que solamente son consumidores automáticos. Por otra parte, otro factor que causa los problemas referentes a la cultura financiera, es la apertura indecisa de las personas al sistema financiero y su predisposición a poder incluirse al mismo, cabe señalar que no todas las personas están incluidas o enteradas de este beneficio.

Según la memoria institucional publicada en el año 2022, el índice de morosidad del Sistema de Cajas Municipales aumentó a 5.38%, siendo Caja Huancayo la de menor morosidad con un 3.45%. Para el cierre del año, el saldo de colocaciones del sistema microfinanciero aumentó en un 10.68%, alcanzando los S/ 66,716 millones, con Caja Huancayo representando el 10.81%. Además, concentró el 12.23% de las captaciones, llegando a S/ 5,710 millones. El número de clientes en colocaciones aumentó en un 21.44%, alcanzando los 556,135 deudores, donde el 49.82% corresponden a microempresas, el 31.25% a consumo y el 17.27% a pequeñas empresas. En cuanto a captaciones, experimentó un crecimiento del 16.18%, llegando a 1,740,907 depositantes, donde el 87.29% corresponden a ahorros, el 6.66% a plazo fijo y el 6.05% a CTS (Caja Huancayo, 2023).

En el año 2022, se llevaron a cabo análisis y evaluaciones que generaron alertas y recomendaciones sobre tendencias y necesidades de liquidez en respuesta a la coyuntura sistémica. Esto incluyó la disminución de la liquidez debido a la retirada de la inyección de liquidez durante la etapa post-covid19, el aumento de la volatilidad de los depósitos (como en el caso de los CTS) y los mayores costos de fondeo tanto mayorista como minorista (Flores-Vilcapoma et al., 2022). Estas circunstancias llevaron a la definición de estrategias de fondeo

que incluyeron campañas de depósitos, acceso a financiamiento a través de adeudados, subastas de fondos públicos y emisión de CDN para mantener los niveles de liquidez dentro de los límites internos y regulatorios (Caja Huancayo, 2022).

Durante el año atípico de 2022, marcado por los efectos continuos de la pandemia de COVID-19, la Caja Huancayo enfrentó desafíos significativos mientras lograba mantener un crecimiento sólido y una expansión constante. A pesar de las dificultades, la institución logró aumentar sus colocaciones e ingresos, mejorando su solidez financiera y expandiendo su presencia con la apertura de nuevas agencias. Estos logros se dieron en un contexto en el que las empresas debieron adaptarse rápidamente a los cambios económicos y sociales ocasionados por la pandemia (Caja Huancayo, 2022).

La pandemia de COVID-19 impactó los resultados de la Caja, reflejándose principalmente en los ingresos y los gastos por provisiones, estos últimos debido al deterioro de la cartera y la aplicación de la resolución SBS No.3922-2021. En respuesta a la pandemia, la Caja implementó medidas preventivas y de mitigación, como reprogramaciones de créditos y constitución de provisiones, siguiendo las normas prudenciales emitidas por la SBS. Además, se tomaron acciones como la implementación de protocolos de COVID-19, trabajo remoto, pruebas de detección, asignación de horarios y medidas para mantener la continuidad de las operaciones, mejorar los canales de distribución y brindar servicios financieros de manera virtual (Caja Huancayo, 2021).

La CMAC – Huancayo reportó que, durante el 2022:

Se constituyeron provisiones voluntarias con la finalidad de mantener colchones prudenciales por posible deterioro de cartera debido al impacto ocasionado por el estado de emergencia declarado por el gobierno para combatir la pandemia COVID-19, alcanzando un importe acumulado de 53.6 millones (CMAC – Huancayo, 2022, p. 25).

De seguir con esta situación, las personas interesadas pero desinformadas acerca del sistema financiero, ingresarán a una fase de endeudamiento, al no canalizar los inconvenientes o limitantes de gozar de estos servicios, en esa misma línea es posible considerar, la ausencia de los hábitos económicos, como el ahorro y sus beneficios en la dirección de la economía personal y familiar. En el contexto de la presente investigación, resulta relevante explorar la relación entre la cultura financiera y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. en el año 2022. El objetivo es obtener conclusiones y proporcionar recomendaciones que aborden el problema planteado en este estudio.

### **1.3. Formulación del problema**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre cultura financiera y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

- ¿Cuál es la relación que existe entre el ahorro y el endeudamiento los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el crédito y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el presupuesto y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022?

- ¿Cuál es la relación que existe entre las finanzas y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022?

## **1.4. Objetivos de la investigación**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre cultura financiera y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.

### **1.4.2. Objetivos Específicos**

- Determinar la relación que existe entre el ahorro y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.
- Determinar la relación que existe entre el crédito y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.
- Determinar la relación que existe entre el presupuesto y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.
- Determinar la relación que existe entre las finanzas y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### **1.5.1. Justificación social**

Los beneficios de la cultura financiera son significativos y abarcan a toda la sociedad, ya que constituyen la base para una vida plena y abundante. Según Gallego (2023), una adecuada planificación financiera no solo mejora la confianza de los individuos en su entorno, sino que también les permite tomar decisiones financieras prudentes. Cuando las personas están capacitadas para gestionar sus recursos de manera efectiva, pueden influir positivamente en su propio bienestar y en el de quienes les rodean. Esto resalta la importancia de fomentar una cultura financiera sólida como un pilar esencial para el desarrollo individual y colectivo.

### **1.5.2. Justificación teórica**

Lucas (2024); Convers y Molina (2023); Chavarry (2024) sostienen que la educación financiera tiene un impacto tangible en la mejora de las tasas de ahorro, la reducción de los niveles de deuda y el aumento en la acumulación de activos. Sin embargo, una gran parte de la población en Perú y Latinoamérica carece de conocimientos financieros, lo que dificulta el cumplimiento de sus obligaciones de pago y, en consecuencia, limita su capacidad de consumo. Según López et al. (2020), esta situación resalta la necesidad de abordar la gestión financiera en micro, pequeñas y medianas empresas de la región. Con esta investigación, se busca ofrecer un aporte teórico sobre el impacto de la cultura financiera en el endeudamiento, contribuyendo a la mejora del bienestar económico de las personas y sus familias.

### **1.5.3. Justificación práctica**

La educación financiera ofrece diversas ventajas, entre las cuales se destaca el desarrollo de conocimientos que permiten a los individuos tomar decisiones más acertadas con su dinero y evitar el endeudamiento (Sánchez, 2023). En este contexto, es fundamental aplicar los conceptos teóricos relacionados con la cultura financiera en la "Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo" S.A., oficina principal de Huancayo, con el objetivo de mejorar la

situación financiera de sus usuarios. Esta aplicación práctica contribuirá a fortalecer la capacidad de los individuos para gestionar sus recursos de manera efectiva y sostenible.

## Capítulo II

### Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes de investigación

##### 2.1.1. Artículos científicos

Díaz et al. (2022) elaboró “Cultura financiera y endeudamiento de los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito”. Su finalidad fue conocer la relación de la cultura financiera y el endeudamiento de los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito de Jaén al 2022. El estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo correlacional con diseño no experimental, la muestra está conformado por 334 participantes, la técnica para recolectar los datos es la encuesta y el instrumento el cuestionario. Los resultados fueron:

El 38% de los encuestados opinan que la cultura financiera de los socios es regular y 41% de los socios precisan que el nivel de endeudamiento es regular, así mismo se obtuvo un coeficiente de rho de Spearman de -0.549 (p. 28) Concluyendo, la asociación inversa y significativa entre la cultura financiera y el nivel de endeudamiento de los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito de Jaén (Díaz et al., 2022).

Murillo et al. (2021) realizó la investigación “Nivel de educación financiera como influencia en la toma de decisiones de endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito en Navojoa, Sonora”. Su finalidad fue hallar una relación significativa y estadística de los niveles de educación financiera y toma de decisiones. En base a esto, se utilizó como metodología, un diseño basado en lo no experimental, junto a un alcance correlacional y la técnica se basó principalmente en una encuesta, la cual utilizó un cuestionario de 17 interrogantes como instrumento principal. La muestra y población estuvo constituida por 667 personas. Los resultados mostraron:

Que, el 43.2% de las personas que realizaron la encuesta manifestaron bajos niveles en

educación financiera. Por otro lado, respecto a la variable endeudamiento, 46% de toda esta población manifiesta tener bajos niveles en sus endeudamientos (p.74). En conclusión, existe una relación estadística de forma negativa en ambas variables; por tal, al practicar de manera constante todo lo referente a educación financiera tendrá como efecto positivo obtener menos deudas a lo largo de la vida (Murillo et al., 2021)

Mungaray et al. (2021) desarrollaron la investigación titulada “Educación financiera y su efecto en el ingreso en México”. Su finalidad fue conocer la asociación entre la educación financiera y los niveles de endeudamiento”. El estudio fue de alcance correlacional, cuantitativo, y se utilizó la encuesta. Los resultados fueron: Más de la mitad (54.69%) de las personas son mujeres que se encuentran en niveles de educación financiera bajo-medio y tienen niveles de endeudamiento bajos. Además, aproximadamente el 28.76% de ellas cuentan con algún tipo de crédito bancario, tarjeta de crédito departamental o de tienda de autoservicio, o han obtenido créditos de otras instituciones financieras. (p. 74). Concluyendo, el índice de educación financiera es relevante para conocer el nivel de endeudamiento (Mungaray et al., 2021).

El artículo corresponde y aporta significativamente con el presente estudio, debido a que abarca la educación financiera y algunos indicadores como el crédito bancario que se abordarán en la investigación.

Rivera y Bernal (2018) publicaron el artículo titulado “La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento”. El informe consideró como objetivo, realizar la evaluación acerca de los beneficios de los conocimientos financieros y su relación con un óptimo uso del producto financiera y endeudamiento. En base a esto, se aplicó como metodología, un diseño en base a lo no experimental en conjunto de un alcance correlacional. La técnica se basó principalmente en una encuesta la cual utilizo un cuestionario de 20 interrogantes como instrumento principal. El tamaño de la población inicialmente estuvo

constituido por 159 personas, de los cuales respondieron la encuesta 158 personas. Los resultados demostraron:

El 46.2% presentaron bajos niveles en su educación financiera, por otra parte, 635 del total de los clientes expreso tener elevados niveles de endeudamiento y 47% de estos incurren en deudas (p.139). En conclusión, se pudo apreciar mediante la evaluación que aquellos clientes que poseían bajo niveles en su educación financiera poseían elevadas cifras en el adeudamiento y créditos más costosos (Rivera & Bernal, 2018).

Este artículo guarda conexión con la investigación, ya que se trata de un estudio de correlación en el cual se establece la existencia de una correspondencia entre las dos variables objeto de estudio.

Valenzuela et al. (2022) presentaron el artículo titulado “Endeudamiento y educación financiera en estudiantes universitarios”. El informe consideró como objetivo, hallar los determinantes que indiquen relación estadística de adeudamiento y educación financiera. En base a esto, se aplicó como metodología un diseño basado en lo no experimental y la técnica se basó principalmente en una encuesta la cual utilizo un cuestionario como instrumento principal. El tamaño poblacional y muestral fue constituido por 181 individuos. Los resultados obtuvieron un “valor de p” de 0.260 (p.208). En conclusión, existe diversos determinantes que indican la presencia de una relación entre las variables propuestas, por tal se infiere que mientras mayores conocimientos inculquemos dentro de los jóvenes en relación con el manejo de sus finanzas, obtendremos futuros consumidores con menos adeudamientos (Valenzuela et al., 2022).

El artículo corresponde con el presente estudio, debido a que abarca las dos variables de estudio de manera significativa.

### **2.1.2. Tesis internacionales**

Jaya (2022) en el trabajo de investigación titulada “Bajo nivel de educación financiera y su Incidencia en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito del segmento C, D y E de la provincia de Manabí en el periodo 2018-2020”. Su finalidad fue analizar la incidencia del nivel de educación financiera en el sobreendeudamiento. El estudio fue cuantitativo, de nivel correlacional, la muestra de 384 personas y se aplicó la encuesta. Los resultados fueron:

Un nivel de educación financiera medio en la mayoría de la población y una tendencia media-alta de sobreendeudamiento, y con la prueba “Rho Spearman”, se evidenció la existencia de asociación moderada inversa de  $-0,473$  (p.24). Concluyendo, mayor nivel de educación financiera menor sobreendeudamiento (Jaya, 2022).

De manera significativa, la tesis corresponde con la presente investigación, pues abarca las variables. Además, tiene un alcance correlacional.

Torres y Villegas (2022) “Análisis de la educación financiera y su efecto en las finanzas personales de funcionarios del nivel ejecutivo de la Policía Metropolitana de Bogotá”. Su finalidad fue evaluar el impacto de la educación financiera en el endeudamiento. La investigación en mención fue cualitativa, enfoque descriptivo, con recopilación de información por cuestionarios y análisis interpretativo. Los resultados fueron:

El 67% de la muestra tuvieron una tarjeta de crédito, seguido de la tarjeta debito con un 63%. Y cuenta de ahorros con un 61% de nivel alto de cultura financiera. Los productos que resaltan por la no identificación son los fideicomisos con un 60% de desconocimiento total, seguido por los bonos con un 58% (p.50-52). Concluyendo, existe un impacto significativo entre las dos variables de estudio (Torres & Villegas, 2022).

Entonces, la tesis corresponde al estudio de la educación financiera, lo cual tiene relación con la investigación que se está desarrollando.

Yambay (2020) realizó el informe denominado “Educación financiera y nivel de

endeudamiento en la ciudad de Riobamba periodo 2019”. El informe consideró como propósito principal, hallar los efectos que posee el endeudamiento sobre los principios de la cultura financiera. Conforme a esto, se aplicó como metodología un diseño basado en lo no experimental, en conjunto de un alcance descriptivo y correlacional, enfocado en un método deductivo. La técnica se basó principalmente en una encuesta la cual utilizo un cuestionario de 28 interrogantes como instrumento principal. El tamaño de la población inicialmente estuvo constituido por 140 544 personas, de los cuales mediante el muestreo de tipo probabilístico se obtuvo un tamaño muestral de 383. Los resultados demostraron:

El 48% del total de encuestados manifestó óptimos conocimientos acerca de educación financiera, con respecto al endeudamiento 85.12% manifestó poseer una deuda excesivamente alta, asimismo se obtuvo un valor menor a 0.05 lo cual representa que existe significancia (p.28). Por este motivo, los autores concluyen que, la poca o nula educación financiera tienen efectos negativos, puesto que según los datos estadísticos a menor educación habrá mayores niveles de endeudamiento (Yambay, 2020).

De manera significativa, la tesis corresponde con la presente investigación, pues abarca las variables de estudio. Además, tiene un alcance correlacional.

Delgadillo y Ruiz (2019) elaboraron el informe denominado “Análisis de la relación entre el grado de educación financiera y el nivel de endeudamiento de la población asalariada de Tegucigalpa”. El informe mantuvo como objetivo, realizar la evaluación de la correlación de los grados de educación financiera y los niveles de endeudamiento. Basándose en esto, se aplicó como metodología un enfoque de tipo cuantitativo, acompañado de un diseño basado en la no experimentación con alcance correlacional. La técnica se basó principalmente en una encuesta la cual utilizo un cuestionario de 28 interrogantes como instrumento principal. El tamaño de la población inicialmente estuvo constituido por 313631 personas, de los cuales mediante el muestreo la muestra fue constituida por 400 personas. Los hallazgos reportaron

que:

El 58.5% del total posee niveles inferiores en educación financiera. Por otra parte, respecto al endeudamiento el 48.75% manifestó tener deudas elevadas; asimismo se obtuvo  $p > 0.05$  (p. 74-75). En conclusión, hay una relación estadística en ambas variables; por ende, se entiende que una adecuada educación financiera tiene efectos positivos dentro de una persona en condición de asalariada, ya que mientras mayores conocimientos acerca de educación financiera tenga un individuo, mayor será su capacidad para administrar su dinero y así evitar el endeudamiento (Delgadillo & Ruiz, 2019).

De manera significativa, la tesis corresponde con la presente investigación, pues abarca las variables de estudio. Además, tiene un alcance correlacional.

Ferraro y López (2019) en su tesis titulada “Caracterización de la cultura financiera de los docentes del Tecnológico de Antioquía”. Su finalidad fue conocer la cultura financiera de los catedráticos que brindan servicios en el “Tecnológico de Antioquia I.U”. El estudio fue cuantitativo, descriptivo mediante la aplicación de un cuestionario, una población constituida por 738 entre catedráticos de tiempo completo y de cátedra. Los principales hallazgos de la investigación fueron:

Los niveles deficientes de conocimientos financieros y prácticas inadecuadas de ahorro y de inversión, bajos niveles en cultura financiera y falta de formación en educación financiera. Además, el 69.96% de los catedráticos están interesados en acceder a cursos de cultura financiera (p.27-28). Concluyendo, la mayoría de catedráticos tienen algunos hábitos financieros, como el ahorro, el registro del uso del dinero, entre otras (Ferraro & López, 2019).

Entonces, la tesis corresponde a la variable cultura financiera y su aporte constituye en los resultados referentes a esta variable.

### **2.1.3. Tesis nacionales**

Rosillo (2023) elaboró el informe titulado “Cultura financiera y niveles de endeudamiento de los clientes con créditos del Banco de Nación en la agencia Piura- Perú. Año 2022”. La finalidad fue hallar la correlación entre nivel de endeudamiento y cultura financiera. Planteado este propósito, la metodología aplicada fue, un diseño basado en lo no experimental, en conjunto de un alcance correlacional transaccional; se aplicó como técnica principal una encuesta donde se usó un cuestionario de 24 preguntas como instrumento principal. El tamaño de la población inicialmente se encontraba constituido por 272 clientes del banco en estudio, de los cuales mediante el muestreo el tamaño de la muestra fue 160. En los resultados se evidenció que:

El 14.4 % manifestó no tener conocimientos financieros acerca del banco en estudio, asimismo el 25% expreso tener altas deudas (p.79-80). En conclusión, existe una relación de tipo inversa negativa en las variables propuestas. Por ende, se infiere que, a mayor cultura financiera, los clientes presentaran menos niveles de adeudamiento (Rosillo, 2023).

De manera significativa, la tesis corresponde con la presente investigación, pues abarca las variables de estudio. Además, tiene un alcance correlacional.

La investigación propuesta se diferencia de la de Rosillo en varios aspectos clave. Mientras que Rosillo estudia clientes del Banco de la Nación, una entidad pública dirigida principalmente a empleados del sector público, la presente tesis se centra en los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito (CMAC) de Huancayo, que atiende a un público más diverso, incluyendo emprendedores y pequeños empresarios. Además, el contexto geográfico es distinto, ya que Rosillo investiga en Piura, mientras que este trabajo se realiza en Huancayo, dos regiones con realidades socioeconómicas diferentes que afectan los comportamientos financieros. Otra diferencia importante es el público objetivo. La investigación de Rosillo se enfoca en clientes con créditos de consumo, mientras que la tesis actual abarca tanto créditos de consumo como créditos para negocios, lo que implica perfiles de clientes más variados y

complejos. Además, las diferencias entre una entidad pública y una Caja Municipal generan entornos regulatorios y competitivos distintos, lo que influye en la cultura financiera y el endeudamiento de sus clientes. Por lo que, aunque ambos estudios analizan el año 2022, la presente investigación aborda un contexto institucional, geográfico y poblacional distinto, lo que asegura un enfoque único y complementario al estudio de la cultura financiera y el endeudamiento.

Villalba et al. (2022) elaboraron el informe titulado “Cultura financiera y el nivel de endeudamiento en colaboradores de Mibanco Agencia Juliaca en el contexto del COVID 19 en la ciudad de Juliaca, 2021”. La finalidad fue realizar el análisis para la identificación de una relación de tipo estadística de endeudamiento y cultura financiera. En base a esto, se utilizó como metodología un diseño experimental de alcance correlacional y la técnica se basó principalmente en una encuesta la cual utilizo un cuestionario de 9 ítems como instrumento principal. El tamaño de la población inicialmente se encontraba constituido por 48 clientes del banco en estudio, de los cuales mediante el muestreo el tamaño de la muestra fue 35. Los resultados demostraron que:

El 60% del total de encuestados manifiestan tener conocimientos financieros; por otra parte, 68% manifestó tener altos niveles de endeudamiento y mediante los análisis estadísticos se obtuvo un 5% de significancia (p. 25). De acuerdo con esto se concluye, la presencia de un vínculo entre las variables propuestas inicialmente, en otras palabras, que mientras mayor sea la cultura financiera que obtenga un individuo, tendrá mayor posibilidad de evitar adeudamientos (Villalba et al. 2022).

De manera significativa, la tesis corresponde con la presente investigación, pues abarca las variables de estudio. Además, tiene un alcance correlacional.

Ríos et al. (2020), elaboraron el informe titulado “La cultura financiera y su incidencia

en el nivel de endeudamiento por créditos individuales en clientes de la empresa compartamos financiera Pucallpa, 2020”. La finalidad fue hallar la relación estadística de cultura financiera y endeudamiento. En base a esto, se aplicó como metodología el diseño experimental con un alcance correlacional descriptivo y la técnica se basó principalmente en una encuesta la cual utilizo un cuestionario de 19 ítems como instrumento principal. El tamaño de la población inicialmente estuvo integrado por 120 personas, de los cuales, mediante el muestreo por conveniencia, el tamaño de la muestra permaneció en 120 personas. Los autores reportaron en sus resultados que:

El 75% presentaron elevados niveles de cultura financiera y 76.7% presentaron niveles elevados de endeudamiento y se obtuvo un valor de “p” de 0.036 (p.27-33). En conclusión, existen una significativa relación entre las variables planteadas, por tal es fundamental como entidad brindar una mayor información de cultura financiera para que cada cliente adquiera un mejor manejo de su dinero y así evitar altos endeudamientos (Ríos et al., 2020).

De manera significativa, la tesis corresponde con la presente investigación, pues abarca las variables de estudio. Además, tiene un alcance correlacional.

Oyola (2022), realizó el informe denominado “Educación financiera y el endeudamiento de los comerciantes de la Asociación de Formalización de la Propiedad del 1° sector del Complejo de Mercados y Servicios Moshoqueque – AFOCOM, Chiclayo – 2021”. La finalidad fue realizar evaluaciones para demostrar la relación estadística del endeudamiento en la educación financiera. Por tal, se aplicó como metodología un diseño basado en lo no experimental en conjunto de un alcance correlacional transversal y la técnica se basó principalmente en una encuesta la cual utilizo un cuestionario de 14 ítems como instrumento principal. El tamaño de la población inicialmente estuvo integrado por 217 personas, de los cuales mediante el muestreo se adquirió un tamaño de la muestra de 124. Los resultados evidenciaron que:

Con respecto a educación financiera 57% presento niveles bajos. Por otra parte, el 79% expresó tener endeudamiento a causa de un préstamo (p.53). En conclusión, existe una relación estadística de manera significativa de las variables inicialmente planteadas; la cultura y educación financieras presentan similitudes puesto que ambos se enfocan en brindar total información acerca de una adecuada gestión; por ende, se infiere una relación entre estas tres variables previamente mencionadas (Oyola, 2022).

De manera significativa, la tesis corresponde con la presente investigación, pues abarca las variables de estudio. Además, tiene un alcance correlacional.

Álvarez y Braiz (2021) realizaron el informe denominado “Educación financiera y endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza vea”; para adquirir el “Título Profesional de Contador Público”. La finalidad fue encontrar una determinada relación estadística de educación financiera y endeudamiento. En base a esto, se aplicó como metodología un enfoque cuantitativo, debido a los datos numéricos, diseño no experimental con un alcance correlacional; la técnica se basó principalmente en una encuesta la cual utilizo un cuestionario de 15 interrogantes como instrumento principal. El tamaño de la población inicialmente estuvo integrado por 1800 clientes, de los cuales mediante el muestreo el tamaño de la muestra fue 306. Los resultados demostraron:

El 48% de los clientes tienen bajos niveles en la educación financiera. Por otra parte, el 52% manifiesta tener altos niveles de adeudamiento, asimismo se obtuvo 0.015 de significancia (p.38). En conclusión, existe relación entre las variables propuestas inicialmente, no obstante, esta es muy baja (Alvarez & Braiz, 2021).

De manera significativa, la tesis corresponde con la presente investigación, pues abarca las variables de estudio. Además, tiene un alcance correlacional.

Mamani (2020) realizó el informe denominado “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, Periodo 2020. La finalidad fue hallar la influencia que tiene tener una buena educación financiera en el endeudamiento. En base a esto, se utilizó como metodología, un diseño basado en lo no experimental, en conjunto de un alcance correlacional transaccional y la técnica se basó principalmente en una encuesta la cual utilizo un cuestionario de 30 interrogantes como instrumento principal. El tamaño de la población inicialmente estuvo integrado por 5100 personas, de los cuales, mediante el muestreo, el tamaño de la muestra fue 357. Los resultados demostraron que:

“Existe valores menores a 0.05 de significancia. En conclusión, la educación, cultura o conducta financiera influye considerablemente dentro del endeudamiento, puesto que a mayor educación o cultura tenga una persona tendrá un mejor manejo en sus deudas” (Mamani, 2020, p. 71-72).

De manera significativa, la tesis corresponde con la presente investigación, pues abarca las variables de estudio. Además, tiene un alcance correlacional.

Arce y Valencia (2022) realizaron el informe denominado “El alfabetismo financiero y su relación con el endeudamiento de los clientes de la agencia Lima Centro de un banco, 2022”. La finalidad fue hallar la relación de alfabetismo financiero y endeudamiento. En base a esto, se aplicó como metodología un enfoque de tipo cuantitativo, diseño basado en lo no experimental, en conjunto de un alcance correlacional y la técnica se basó principalmente en una encuesta la cual utilizo un cuestionario de 36 interrogantes como instrumento principal. El tamaño de la población inicialmente estuvo constituido por 1600 en estudio, de los cuales mediante el muestreo se tuvo 310 como tamaño muestral. Los resultados reportan que:

El 73.23% manifiesto interés en conocer acerca los temas financieros antes de realizar alguna operación en esta entidad; por otro lado, el 73% manifestó que considera fundamental

realizar algún pago de manera puntual, asimismo existe -0.0491 de coeficiente de correlación (p.42-44). En conclusión, existe una negativa correlación entre las variables planteadas inicialmente, por ende, entendemos a mayor alfabetismo financiero, existirá menores tasas de endeudamiento (Arce & Valencia, 2022).

De manera significativa, la tesis corresponde con la presente investigación, pues abarca las variables de estudio. Además, tiene un alcance correlacional.

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Cultura Financiera**

#### ***2.2.1.1. Definición de cultura financiera.***

La cultura financiera es aquel conjunto de conocimientos y actitudes que permiten que un ser humano obtenga actitudes eficientes y optimas en su gestión financiera. No obstante, este es un tema poco tocado dentro del ámbito académico, lo que consecuentemente lleva a toda una población a desconocer y no tener disposición de suficiente información acerca de cultura financiera (Aguilar, 2023).

La cultura financiera tiene diversos enfoques como asesoramiento y prestación de información del ámbito financiero. Asimismo, se encarga de la promoción de la materia financiera, tomando como punto de partida una óptima adquisición e instrucción de información financiera. Por este motivo, la cultura financiera se basa en ofrecer de manera conjunta y equitativa conocimientos a través de programas previamente coordinados y desarrollados de forma efectiva (Stolper & Walter, 2017). Asimismo, la cultura financiera puede ser definida como el conocimiento de todos los principios financieros fundamentales para una adecuada toma de decisiones y medidas de tipo efectiva en el ámbito financiero (Basu, 2005).

#### ***2.2.1.2. El objetivo de la cultura financiera.***

La cultura financiera sostiene como objetivo primordial eliminar todo problema dentro del ámbito financiero como la responsabilidad individual. Asimismo, se encarga de realizar juicios de los gastos que efectúa un consumidor. Por otra parte, la cultura financiera permite a un individuo adquirir habilidades y conocimientos para que tenga la capacidad de realizar una adecuada toma de decisiones en temas financieros. Por ende, esto se adquirirá únicamente a través de la creación de capacidades de diferenciación de créditos e inversiones (Salamea & Álvarez, 2020).

Son innumerables las cualidades y beneficios que tiene la cultura financiera tanto para la sociedad como para un individuo. De este modo, es mucho más factible realizar una optimización en la gestión financiera personal con prevención de imprevistos. Por tal, el descenso de riesgos de exclusión financiero contribuirá a realizar una integración de individuos en estado de pobreza (Shulka & Kukreja, 2014).

El desarrollo gradual en innovación financiera ha posibilitado que los temas relacionados a educación financiera sean considerados un requisito fundamental en todo tipo de asesoramiento en productos financieros (Shulka & Kukreja, 2014).

### ***2.2.1.3. La importancia de la cultura financiera.***

Realizar un análisis para entender cada concepto básico de la educación financiera tiene como fin establecer bases en las prácticas administrativas presentes en el día a día relacionadas con la toma de decisiones las finanzas (Salamea & Álvarez, 2020).

Por este motivo, la cultura financiera brinda beneficios en toda la sociedad, ya que los individuos tendrán la capacidad de optimizar de manera más eficiente y fácil las gestiones de su capital, actuando de manera anticipada a cada situación financiera inesperada. Asimismo, la eliminación de riesgos ayudará a la integración de un mayor número de personas en situación de vulnerabilidad.

Por tal, cuando haya mayor éxito en las conductas de provisión de liquidez y ahorro en cada mercado financiero, mayor será la economía dentro de una sociedad (Salamea & Álvarez, 2020).

#### ***2.2.1.4. Beneficios de la cultura financiera en la economía.***

Olmos et al. (2006), mencionan que la cultura financiera tiende a beneficiar a todos los consumidores, independientemente de su edad o ingresos. Brinda las herramientas básicas necesarias para cada individuo que desee ingresar al mercado laboral obtenga una adecuada administración de sus ahorros y presupuesto, permitiéndoles mantener sus deudas y gastos bajo control.

Además, la cultura financiera puede ayudar a las familias a adquirir la disciplina necesaria para ahorrar y comprar una vivienda o para financiar la educación de sus hijos. También puede ayudar a los trabajadores mayores a asegurarse de que ahorran lo suficiente para una jubilación cómoda, brindándoles los conocimientos y la información que necesitan para realizar inversiones inteligentes, tanto en términos de su plan de pensiones como de su plan de ahorro personal (Olmos et al., 2006).

Por otra parte, también puede ayudar a las personas de bajos ingresos a aprovechar al máximo lo que pueden ahorrar. Esta educación también puede ayudarlos a eludir los altos costos de las transacciones financieras a través de instituciones no financieras, como los servicios de cobro de cheques (Olmos et al., 2006). Para los consumidores con dinero para invertir, puede ayudarlos a comprender mejor los conceptos financieros básicos, como la necesidad de comprometer el riesgo, el rendimiento y el valor del interés compuesto, así como la necesidad de explicaciones de los pros y los contras de ciertos tipos de inversiones (Flores-Vilcapoma et al., 2021)

La presencia de consumidores capacitados también puede ser beneficiosa para la

economía. Según Dueñas (2022) y Pérez-Sullcaray et al. (2023) al pedir productos que satisfagan mejor sus necesidades, estos consumidores animan a los proveedores a desarrollar nuevos servicios y productos, aumentando así la competencia en los mercados de capitales y mejorando la calidad y la innovación. Los consumidores con educación financiera podrán ahorrar incluso más que sus contrapartes menos educadas. El aumento del ahorro asociado al desarrollo de la cultura financiera poseería positivos impactos dentro del nivel de inversión y crecimiento económico. En las economías emergentes, brindar a los consumidores tanto información como capacitación sobre cómo funcionan los mercados y el papel de los participantes del mercado ayudará a estos países a beneficiarse mejor del desarrollo de sus mercados. Además, los consumidores con conocimientos financieros estarán mejor equipados para defender sus intereses e informar a las autoridades de cualquier deficiencia en los intermediarios financieros. De esta forma, facilitan el trabajo de las autoridades de control, lo que en principio permitirá reducir la frecuencia de sus intervenciones. Como resultado, debería haber menos cargas regulatorias para las empresas individuales (Olmos et al., 2006).

#### ***2.2.1.5. Educación financiera.***

La OCDE, consideran a la educación financiera como una serie de procedimientos a través del cual inversionistas o consumidores incrementan su aprendizaje acerca de los productos o riesgos financieros, para desarrollar una conducta consciente para una adecuada toma de decisiones informadas y razonables, basada en la asistencia financiera y en el bienestar financiero (OCDE, 2013).

Por otro lado, existen definiciones específicas de educación financiera para gerentes y emprendedores. Se ha definido como propietario-gerente de una PYME con conocimientos financieros a aquella persona que conoce las decisiones financieras más adecuadas para el desempeño del negocio en las distintas etapas de crecimiento de la empresa; sabe dónde conseguir los productos y servicios más adecuados; e interactúa con confianza con los

proveedores de estos productos y servicios (Romero & Ramírez, 2018). Los empresarios se enfrentan a decisiones financieras complejas para dar un giro a sus negocios, toman decisiones financieras en forma de ahorro, inversión y planificación de la jubilación, de modo que la educación financiera se convierte en un término fundamental en toda decisión del ámbito del financiamiento empresarial en el rendimiento posterior. Las decisiones que toman los dueños de las pymes deben tomarse con cierto nivel de experiencia, lo que requiere conocimiento de la cultura financiera, comportamientos y actitudes que mejorarán el desempeño financiero de la empresa (Romero & Ramírez, 2018).

#### **2.2.1.6. Teoría del comportamiento financiero.**

Las finanzas conductuales son el estudio de las influencias psicológicas en los inversores y los mercados financieros. En esencia, las finanzas conductuales consisten en identificar y explicar la ineficiencia y la manipulación de precios en los mercados financieros. Utiliza experimentos e investigaciones para demostrar que los humanos y los mercados financieros no siempre son racionales, y las decisiones que toman a menudo son erróneas. Si se pregunta cómo las emociones y los sesgos impulsan los precios de las acciones, las finanzas conductuales ofrecen respuestas y explicaciones (Hernández, 2009).

Las finanzas conductuales se originaron a partir del trabajo de los psicólogos Daniel Kahneman y Amos Tversky y el economista Robert J. Shiller en las décadas de 1970 y 1980. Aplicaron los sesgos y heurísticas generalizados, profundamente arraigados y subconscientes a la forma en que las personas toman decisiones financieras. Aproximadamente al mismo tiempo, los investigadores financieros comenzaron a proponer que la hipótesis del mercado eficiente (EMH), una teoría popular de que el mercado de valores se mueve de manera racional y predecible, no siempre se sostiene bajo escrutinio. En realidad, los mercados están llenos de ineficiencias debido al pensamiento erróneo de los inversores sobre los precios y el riesgo (Garay, 2015).

En la última década, las finanzas conductuales se han consolidado como un subcampo de la economía del comportamiento, influenciado por la psicología económica y ampliamente adoptado por las comunidades académicas y financieras. Al mostrar cómo, cuándo y por qué el comportamiento se desvía de las expectativas racionales, las finanzas conductuales proporcionan un modelo para ayudar a todos a tomar decisiones mejores y más racionales en lo que respecta a sus finanzas (Garay, 2015).

#### **A. Comportamiento Económico y Psicología Económica:**

Comprender el comportamiento y la psicología económica es un campo de estudio llamado economía del comportamiento. Utiliza la psicología y la economía para explorar por qué las personas a veces toman decisiones emocionales en lugar de lógicas y por qué su comportamiento no sigue las predicciones de los modelos económicos aceptados. Busca respuestas a preguntas como, por qué incluso los inversores experimentados compran demasiado tarde y venden demasiado pronto, o por qué alguien no usa su cuenta de ahorros para ayudar a pagar una deuda masiva de tarjetas de crédito. Incluso estudia anomalías como la pequeña pero medible ventaja que tienen las empresas en el mercado si las abreviaturas de sus cotizaciones bursátiles aparecen primero en el alfabeto, o el efecto del clima en los valores del mercado (Rodríguez, 2021).

La economía del comportamiento también ha identificado que los errores y sesgos sistemáticos se repiten de manera predecible en ciertas circunstancias, lo que ofrece un marco para comprender cuándo y cómo las personas cometen errores. Hay dos tipos de comportamiento humano que influyen en gran medida en la economía del comportamiento: heurísticas y sesgos (Rodríguez, 2021).

#### **B. Sesgos de las finanzas conductuales:**

De acuerdo con Rodríguez (2021) cuando las heurísticas económicas y financieras conducen a juicios y creencias inexactas, el resultado son sesgos cognitivos. Los sesgos

cognitivos más comunes incluyen:

- Sesgo de auto atribución: Creer que los buenos resultados de inversión son el resultado de la habilidad y los resultados indeseables son causados por la mala suerte.
- Sesgo de confirmación: Restar mucha atención a la información que confirma una creencia financiera o de inversión e ignorar cualquier información que la contradiga.
- Sesgo representativo: Creer que dos cosas o eventos están más estrechamente relacionados de lo que realmente están.
- Sesgo de encuadre: Reaccionar a una oportunidad financiera particular en función de cómo se presenta.
- Sesgo de anclaje: Dejar que el primer precio o número encontrado influya indebidamente en su opinión.
- Aversión a la pérdida: Intentar evitar una pérdida más que reconocer las ganancias de la inversión, de modo que se pierden oportunidades de inversión o financiación deseables.

Estos sesgos y las heurísticas que ayudaron a crearlos afectan el comportamiento de los inversores, la psicología comercial y de mercado, los errores cognitivos y el razonamiento emocional.

#### **2.2.1.7. Dimensiones de la variable cultura financiera**

Según Añamuro y Luque (2019) las dimensiones de la cultura financiera, incluyen: el ahorro, el crédito, el presupuesto y las finanzas, estas son fundamentales para el desarrollo económico y personal de los individuos, además interactúan entre sí y son esenciales para que

las personas gestionen sus recursos de manera efectiva. La educación financiera en estas dimensiones es crucial para empoderar a los individuos, permitiéndoles tomar decisiones informadas y mejorar su calidad de vida

### **A. Ahorro**

Ahorrar dinero es uno de los aspectos esenciales para generar riqueza y tener un futuro financiero seguro. Esta acción le permite a un individuo salir de las incertidumbres de la vida y tener la oportunidad de disfrutar de una vida de calidad. Por tal reservar una suma de dinero de manera sistemática puede ayudar a sortear muchos obstáculos de la vida, como en momentos de necesidad o como garantía familiar en caso de un evento desafortunado (SBS, 2020).

#### **a. Razones por las que es importante ahorrar dinero**

Según la SBS (2020) el ahorro es fundamental para todos, independientemente de los ingresos, gastos y de la etapa de la vida. Por ende, es importante ahorrar ya que esto proporciona:

**Tranquilidad:** Saber que se cuenta con una cierta cantidad acumulada para momentos de necesidad, genera tranquilidad y colabora a llevar una vida libre de estrés.

**Mejor futuro:** Los ahorros pueden ser la respuesta a un número de metas. Puesto que, te permite comprar una casa, acumular fondos para la jubilación o comprar un vehículo. Asimismo, puede asegurar el futuro para disfrutar de lo mejor que la vida tiene para ofrecer y vivir una vida muy satisfactoria.

**Proporciona la educación de los hijos:** Con una cantidad considerable de ahorros, se puede impulsar los sueños de los hijos y pagar las mejores escuelas y universidades del mundo.

**Planificar tus metas a corto plazo:** Los ahorros no solo están destinados a largo plazo, también se puede disfrutar del ahorro a corto plazo.

**Seguridad familiar:** El acto de ahorrar de manera disciplinada, puede ayudar a asegurar

que una familia este bien provista en caso de eventos desafortunados. Puesto que, en este tipo de eventos los ahorros pueden actuar como un colchón para poder superar cualquier dificultad financiera.

b. Metas de ahorro

Establecer metas de ahorro específicas permite comenzar a ahorrar dinero, ya que cuando solo se deposita dinero en el banco de manera regular, puede ser más fácil retirarlo por varias razones. Por tal, fácilmente se puede gastar de más y usar parte del dinero que se había destinado para ahorros. Por estas razones, es importante ahorrar para un objetivo u objetivo específico.

De acuerdo con la SBS (2023) establecer una meta de ahorro está constituida por los siguientes pasos:

- Elegir un objetivo de ahorro: Es necesario determinar las razones por las cuales se está ahorrando dinero.
- Crear una línea de tiempo de ahorros: Cuando se tiene la meta de ahorro y la cantidad que necesita ahorrar, es útil establecer un cronograma para alcanzar la meta trazada, ya que esto brindara una motivación adicional para trabajar activamente hacia cada objetivo de ahorro.
- Establecer metas mensuales: Para poder cumplir con el objetivo de ahorrar, en primer lugar, se debe establecer cuanto es el monto ahorrado por mes.

c. Plan de ahorro

Es una herramienta útil que permite a un individuo lograr el objetivo de ahorrar dinero para una compra importante o para establecer un fondo de emergencia para gastos imprevistos (SBS, 2023).

d. Tipos de plan de ahorro

La SBS (2023) define tres tipos de planes de ahorro:

- Planes de ahorro a corto plazo: Este tipo de plan generalmente abarca un período de tiempo de hasta cinco años. Este es un periodo adecuado para planificar y realizar compras importantes.
- Planes de ahorro a medio plazo: Este tipo de plan tiene una duración entre cinco y diez años.
- Planes de ahorro a largo plazo: Es un plan que ahorro ideal en casos donde se considera invertir en activos a largo plazo. Históricamente, invertir en valores genera mayores ganancias que los ahorros en efectivo a largo plazo. Contrariamente a la creencia popular, no existe una edad a partir de la cual se es demasiado mayor para empezar a invertir o incluso para empezar a ahorrar. Sin embargo, si se tiene más de 30 años, se podría considerar invertir para la jubilación junto con otros planes de inversión.

e. Servicios Financieros

Este sector proporciona servicios financieros a personas y corporaciones y se encuentra constituida por diversas firmas financieras como: bancos, compañías financieras o compañías de seguros (Pérez, 2023).

Cada depósito que se encuentra dentro del sistema financiero, así como de los intereses producidos, se encuentran resguardados dentro del “Fondo de Seguro de Depósitos” (FSD), la cual está conformada por los siguientes depósitos (Collantes, 2023):

- Cuentas Corrientes.
- Cuentas de Ahorro.

— Cuentas a Plazo.

— CTS y sus intereses

## **B. Crédito**

El crédito es un acuerdo de pago diferido entre un prestatario y un prestamista que facilita el acceso a los fondos para el pago en una fecha posterior. Esta se clasifica en tipos comunes de crédito que incluyen préstamos de instalación para compras grandes, como una casa o un automóvil, así como acuerdos de crédito rotativo que incluyen tarjetas de crédito y líneas de crédito (Cando y Mauricio, 2024).

Conforme a la SBS (2023) existen tres tipos de créditos:

### a. Tarjetas de crédito

Las tarjetas de créditos son una herramienta para realizar pagos a través de una línea de crédito en un determinado plazo. No obstante, mediante esta modalidad el individuo se responsabiliza de reintegrar el importe total que se haya utilizado, así como de los intereses, comisiones o gastos que hayan establecido en el contrato (SBS, 2023).

### b. Cuenta corriente

Las cuentas corrientes son un tipo de cuenta bancaria que utilizan las empresas para realizar transacciones financieras diarias. Por este motivo, la reciente digitalización de las finanzas ha llevado al surgimiento de cuentas bancarias solo digitales, que han hecho que la banca sea más fácil que nunca, gracias a ello las empresas pueden abrir cuentas corrientes desde la comodidad de sus hogares y disfrutar de una gran cantidad de funciones personalizadas, como pagos de proveedores integrados, nómina, tarjetas de crédito corporativas y más, todo desde una sola cuenta (SBS, 2023).

### c. Créditos hipotecarios

Los certificados de crédito hipotecario son herramientas que se encuentran diseñadas para ayudar a los compradores de vivienda primerizos a calificar para un préstamo hipotecario al reducir las obligaciones tributarias. El término “certificado de crédito hipotecario” a veces también se usa para referirse al crédito fiscal que permite recibir a los prestatarios elegibles (SBS, 2023).

### **C. Presupuesto**

El presupuesto es aquella aproximación que existe entre los ingresos y gastos efectuados dentro de un específico periodo de tiempo, estos por lo general se agrupan para su posterior evaluación de manera periódica. Estos presupuestos pueden ser realizados para un individuo, empresa, familia, país, organización multinacional o casi cualquier otra cosa que utilice dinero. Por ende, en las empresas y organizaciones, un presupuesto es una herramienta interna de la empresa utilizada por la gerencia y a menudo, no es necesario para la presentación de informes por partes externas (SBS, 2023).

#### **a. Ingreso total**

El ingreso total o neto es lo que le resta a una empresa después de todos los gastos, incluidos los sueldos, salarios, el costo de los bienes, materias primas o los impuestos. Para un individuo, el ingreso neto es el dinero que obtiene después de las deducciones de impuestos, seguro médico y aportes para la jubilación. Idealmente, los ingresos netos deberían ser mayores que los gastos para ser indicativos de salud financiera (SBS, 2023).

#### **b. Gastos fijos**

Los gastos fijos son aquellos gastos que no dependen del volumen. Es decir, son todos los gastos básicos que se presentan de manera repetitiva cada cierto periodo de tiempo, por lo cual el individuo conoce la cantidad y el tiempo en el que deben ser abonados (SBS, 2023).

c. Gastos variables

Los gastos variables son aquellos gastos que se fluctúan cada mes. A diferencia de los gastos fijos, que se presentan de manera constante, los gastos variables pueden cambiar según una variedad de factores, como el uso o el consumo. Los ejemplos de gastos variables incluyen comestibles, facturas de servicios públicos, entretenimiento y ropa. Este tipo de gastos pueden ser difíciles de presupuestar ya que son impredecibles. Sin embargo, son esenciales para la vida diaria y no se pueden evitar. Por este motivo, es crucial comprender el impacto que los gastos variables pueden tener en su presupuesto y encontrar formas de administrarlos de manera efectiva (SBS, 2023).

**D. Finanzas**

De acuerdo con Ponce et al. (2019) las finanzas son un término amplio que se refiere esencialmente a la gestión del dinero o la canalización del dinero para diversos fines. Se aplica a personas, empresas, gobiernos, organizaciones u otras entidades. Las finanzas incluyen la banca, la deuda, los mercados de capital, las inversiones, el crédito, los activos y pasivos, los sistemas financieros y el gobierno y estudio del dinero (Sánchez-Solis et al., 2021).

a. Planeación

Para un adecuado manejo de las finanzas, el primer paso que se debe de realizar es una planificación según las prioridades. Por tal motivo, cada individuo debe enfocarse en lo que quiere y cuando lo requiere respectivamente. Para consolidar una meta es fundamental establecer el periodo requerido, realizar una evaluación del entorno y hacer uso del presupuesto para identificar los gastos (De Guevara et al., 2021).

b. Constancia

El segundo paso de un adecuado manejo de las finanzas es anotar frecuentemente los ingresos y gastos obtenidos, con el fin de ahorrar constantemente hasta obtener los objetivos

propuestos inicialmente (De Guevara et al., 2021).

c. Productos financieros

Un producto financiero es un producto que se encuentra normalmente en forma de contrato, proporcionado a consumidores, empresas, otras organizaciones (municipios o soberanos) o por instituciones financieras como bancos, compañías de seguros, casas de bolsa, compañías de financiamiento al consumo y compañías de inversión (De Guevara et al., 2021).

### 2.2.2. Endeudamiento

**2.2.2.1. Definición.** El endeudamiento es el producto de un financiamiento, en la cual un individuo, entidad, empresa o país adquiere obligaciones financieras con terceros (SERNAC, 2022).

Ramos (2021) clasifica al endeudamiento como la presencia de obligaciones que serán cerradas posteriores a un pago, esta se verá caracterizada por la presencia de un consumo anticipado en el cual se contraerá una deuda.

Estar en un estado de endeudamiento significa que debe dinero o está en deuda con otra parte. Lo más probable es que una parte esté endeudada si se ha recibido bienes, servicios o dinero prestado, con la promesa de devolverlo (Wilkis, 2021).

De acuerdo con Wilkis (2021) el endeudamiento se da en los casos cuando se adquiere:

- Dinero prestado
- Artículos comprados en una tarjeta de crédito
- Bonos, pagarés, debentures u otros instrumentos financieros similares emitidos
- Emisión una carta de crédito o una carta de crédito comercial
- Propiedad comprada que no ha sido pagada o está en un estado diferido

- Cuentas registradas/acreedores comerciales
- Ha sido garantizado por un gravamen sobre un activo
- Garantizado el endeudamiento de otra persona
- Gastos por intereses adquiridos
- Formar o haber estado en una sociedad o empresa conjunta que está endeudada

Asimismo, según Wilkis (2021) el estado del endeudado no incluye tener:

- Responsabilidad con respecto a impuestos locales, estatales, federales, extranjeros o de cualquier otro tipo.
- Obligaciones contingentes relativas a fianzas de apelación, fianzas, garantías de cumplimiento o fianzas de cumplimiento.

**2.2.2.2. Teoría del ciclo de vida financiera.** Esta teoría define al ciclo de vida financiera como aquel termino que se encarga de describir la variación que existe entre la inversión y una actividad de ahorro. Según Guercio et al. (2020), este ciclo se encuentra clasificado en tres fundamentales fases:

Fase de acumulación: Es producida en la etapa adulta, cuando un individuo dedica parte de sus ahorros obtenidos a la jubilación.

Fase de estabilidad y consolidación: Durante la etapa de la mediana edad, se ingresa a esta fase que posibilita a un individuo tener la oportunidad para plantearse invertir en algo.

Fases de gastos: Es producida durante la etapa de la tercera edad, esta fase es caracterizada por hacer uso de los ahorros y todos los beneficios de la inversión de un individuo.

- a. Importancia

El ciclo de vida financiera es de suma importancia, puesto que es muy útil para descubrir la actitud de un individuo como inversor relacionado a su perfil, prioridad económica o edad. Por esto, es fundamental realizar un análisis exhaustivo de todas las circunstancias y del contexto en el que se encuentra, para facilitar una toma de decisiones acertada. (Guercio et al., 2020).

Asimismo, para realizar un adecuado análisis acerca de la situación del ciclo de vida financiero es necesario realizar una planificación que permita disponer de fondos para afrontar cualquier situación de emergencia en el futuro. En tal sentido, es importante que haya una relación entre la inversión y el ahorro, puesto que cuando existe una buena planificación se tendrá mayor capacidad para realizar una inversión a largo plazo (Guercio et al., 2020).

Esta teoría es bastante sencilla, no obstante situaciones como la crisis bélica o la pandemia han desarrollado inestabilidad en los mercados lo cual llevo a las personas a conclusiones erróneas. Por tal razón, el empleo del asesoramiento financiero es un instrumento fundamental para la prevención de decisiones erróneas e impulsivas Guercio et al. (2020).

### **2.2.2.3. Dimensiones de la variable endeudamiento**

La variable endeudamiento en este estudio según Montgomerie (2020) se desglosa en dimensiones como: Financiamiento, Sobreendeudamiento y Créditos financieros, permitiendo un análisis detallado de la situación financiera de los sujetos. Destaca la relevancia de comprender el impacto del endeudamiento en la estabilidad financiera y el bienestar económico, ofreciendo un marco teórico sólido para examinar estas dimensiones. Al estudiar estas facetas específicas del endeudamiento, se pueden obtener conclusiones más precisas sobre cómo el financiamiento, el sobreendeudamiento y los créditos influyen en la salud financiera, guiando hacia estrategias efectivas de gestión de deudas.

El enfoque multidimensional en el análisis del endeudamiento propuesto por

Montgomerie (2020) brinda una perspectiva más completa de las implicaciones financieras de las decisiones de endeudamiento. Al desglosar el endeudamiento en diferentes dimensiones, se obtiene una comprensión más profunda de cómo estas afectan la estabilidad económica a largo plazo, permitiendo identificar estrategias óptimas para gestionar las obligaciones financieras de manera efectiva y promover un bienestar económico sostenible.

### **A. Financiamiento**

Es un indicador encargado de la evaluación de la proporción entre la financiación de una empresa y su patrimonio. Es decir, es un tipo de cociente matemático que se encarga de representar el financiamiento que tiene un determinado individuo o negocio mediante el uso de porcentajes (Echavarría, 2020).

Formulas:

Según el tipo de financiamiento con el que individuo cuente, se dispone de dos fórmulas para el cálculo, estas van a depender del tiempo, puesto que, se basaran en fondos ajenos de largo plazo o corto plazo, para posteriormente dividirse por el capital (Echavarría, 2020).

Fondos ajenos a corto plazo (pasivo circulante) / Capital propio (neto)

Fondos ajenos a largo plazo (pasivo fijo) / Capital propio (neto)

Posterior a la división, se procederá a multiplicar el resultado por 100 para obtener el porcentaje (también puede interpretarse sin que este sea un tanto, por cierto). La fórmula sería la siguiente:

Fondos ajenos a corto plazo (pasivo circulante) / Capital propio (neto) x 100

Fondos ajenos a largo plazo (pasivo fijo) / Capital propio (neto) x 100

Lo recomendable sería que el grueso de la financiación se realice a largo plazo, puesto que esto daría al individuo o la empresa tiempo para resolver sus deudas (Echavarría, 2020).

Esta ratio tiene semejanzas con la ratio de autonomía financiera, puesto se ambas se enfocan en la evaluación del riesgo financiero, gracias a ello se podrá determinar el balance de las cuentas a través de la reducción o aumento de la deuda (Echavarría, 2020).

**a. *Financiamiento a corto plazo***

Se adquiere con el fin de respaldar alguna necesidad en específico de modo temporal. Asimismo, esto incluye realizar el pago de un monto inicial con interés según una fecha determinada de vencimiento, lo que oscila generalmente en un año posterior a la obtención del préstamo (Echavarría, 2020).

*Características del financiamiento a corto plazo*

Puesto que se requiere pagar el préstamo de manera rápida. En muchos casos, estos préstamos deben pagarse entre los seis meses y un año posterior a la obtención del préstamo. Cuando excede este tiempo se convierten en préstamos a largo plazo, los cuales tienen un tiempo de duración mayor a un año. No obstante, ciertos préstamos a corto plazo no señalan un calendario para realizar los pagos, si no tienen la facilidad de que el prestatario realice el pago del préstamo según sus posibilidades (Echavarría, 2020).

*Tipos de financiamiento a corto plazo*

De acuerdo con Echavarría (2020) son:

1. Adelantos en efectivo para comerciantes

Ese tipo de préstamo es considerado como un anticipo de efectivo. Se da cuando un prestamista realiza el préstamo de cierta cantidad solicitada por un prestatario. Cuando se realiza el momento de pagar el préstamo el prestatario accede y posibilita a que el prestamista tenga acceso a la línea de crédito. Por tal, cuando un cliente realice una determinada compra, el prestamista tiene acceso a cierta cantidad del ingreso del prestatario hasta que se efectúe el pago del préstamo en su totalidad.

## 2. Líneas de crédito

Este tipo de préstamo tiene semejanzas con el uso de una tarjeta de crédito, puesto que, tiene un límite de crédito en la cual la empresa o entidad posee acceso a la línea de acuerdo con la necesidad. Por tal, los pagos que se realizan de manera mensual tienen variación según el monto que el prestatario haya utilizado. Sin embargo, este tipo de préstamo sobresale de la tarjeta de crédito, puesto que, tiene menores tasas en su porcentaje anual.

## 3. Préstamos de día de pago

Este tipo de préstamos son caracterizados por realizarse en casos de emergencia, se obtienen de manera fácil, puesto que se pueden obtener en diferentes lugares. No obstante, en el momento en que se realice el pago se requiere de pagar un monto total acompañado de los intereses. Por tal razón, el reembolso es realizado por el prestamista tomando ciertos montos de la cuenta perteneciente al prestatario.

## 4. Préstamos en línea o a plazos

Este tipo de préstamos son caracterizados por realizarse en línea, desde la solicitud hasta efectuada la aprobación. Cuando se adquiere la aprobación, el monto requerido se transfiere a la cuenta perteneciente al que realiza la solicitud del préstamo.

## 5. Factura de financiación

Este tipo de préstamos se efectúa haciendo uso de una cuenta por cobrar de una determinada empresa. El prestamista realiza el préstamo del monto solicitado y efectúa un cobro de interés de acuerdo con la cantidad de semanas que la factura tenga pendiente, por tal el momento de realizar el pago de la factura el prestamista podrá interrumpir el pago total de la factura y adicionalmente tomar el interés del préstamo antes de retribuir lo que se adeuda al negocio.

### ***b. Financiamiento a largo plazo***

Las deudas a largo plazo son un tipo de deuda que tiene un vencimiento mayor a un año, éstas no tienen importancia en cuanto su cantidad o concepto y poseen una ventaja de que el prestatario tenga la posibilidad de realizar el pago en pocas cantidades según su capacidad económica (Echavarría, 2020).

La deuda a largo plazo incluye varios tipos de préstamos. Según Echavarría (2020), existen diferentes tipos:

**Deuda bancaria:** Se trata de cualquier préstamo emitido por un banco u otra institución financiera y no es negociable ni transferible como lo son los bonos.

**Hipotecas:** Son préstamos que están respaldados por una propiedad inmobiliaria específica, como terrenos y edificios.

**Bonos:** Son valores negociables públicamente emitidos por una corporación con un vencimiento de más de un año. Hay varios tipos de bonos, como convertibles, con opción de venta, exigibles, cupón cero, grado de inversión, alto rendimiento (basura), etc.

**Debentures:** Son préstamos que no están respaldados por un activo específico y, por lo tanto, tienen una clasificación más baja que otros tipos de deuda en términos de su prioridad de pago.

### ***c.      Financiamiento total***

Se calcula sumando los pasivos o deudas de una empresa, que se clasifican como deuda a corto y largo plazo. Los prestamistas financieros o los líderes empresariales pueden consultar el balance de una empresa para tener en cuenta el índice de endeudamiento para tomar decisiones informadas sobre futuras opciones de préstamo. Calculan el índice de endeudamiento tomando la deuda total y dividiéndola por los activos totales (Echavarría, 2020).

## **B.      Sobrendeudamiento**

El sobreendeudamiento es una situación es donde los ingresos no llegan a cubrir total o parcialmente las necesidades y deudas de un individuo. Por tal, cuando se presenta el endeudamiento es causa por diversos factores como: aumento en los gastos, excesivo endeudamiento o fracaso.

**a. Características del sobreendeudamiento**

Existen diversos aspectos que indican la presencia de sesgos financieros, que en muchas ocasiones imposibilitan que un individuo tome decisiones económicas de manera consciente. Por tal, según Goldenberg (2020) es fundamental identificar las características que se presenta en casos de sobreendeudamiento.

- Falta de liquidez: Se da en situaciones cuando se realiza el pago de un gasto mediante el uso una tarjeta de crédito o un préstamo por la ausencia de dinero.
- Pago de obligaciones con otra: Se da en situaciones cuando un individuo acude a solicitar a adelantos o prestamos de una tarjeta de crédito para realizar el pago de otra deuda.
- Retraso o incumplimiento. Se da en casos cuando un individuo realiza el pago de una pequeña fracción del monto total del pago frente al vencimiento del plazo.
- Desequilibrio en las cuentas: Se da en casos donde no se cumple la regla del 50/30/20, en otras palabras, cuando no se llega a destinar el 50% del total de los ingresos únicamente a las necesidades básicas, 30% a gastos variables y 20% al ahorro.

**b. Soluciones para el sobreendeudamiento**

El sobreendeudamiento es una situación complicada pero prevenible. Por ende, se debe de considerar la planificación, el correcto orden de las finanzas, balance de los gastos, ingresos y ahorro mediante la aplicación de las siguientes acciones (Carbonell, 2019):

- Control de los créditos y préstamos: Los préstamos a nivel personal y las tarjetas de crédito son herramientas financieras que cuando son usados de manera óptima, permite a toda persona adquirir un servicio o bien común, por ende, tener una adecuada gestión será de gran ayuda para evitar futuras deudas (Carbonell, 2019).
- Elaborar un presupuesto: Para evitar gastar más allá del límite y acudir a utilizar el dinero destinado como ahorro, es necesario implementar el uso de un presupuesto donde se vea plasmado todo ingreso y gasto, para tener un conocimiento más real y suprimir aquellos consumos inferiores que imposibilitan el proceso del ahorro (Carbonell, 2019).
- Gastar prudentemente: El proceso de ahorro es la manera más adecuada de obtener dinero, por tal razón es recomendable realizar gastos de manera consciente, de tal forma que no afecte a futuras finanzas (Carbonell, 2019).

**c. *Gastos excesivos***

Los gastos son aquellos pagos que se realizan en un momento en específico por la obtención de un servicio o bien. Los gastos excesivos son aquellos gastos que no tienen un monto fijo, dado que va a depender de la cantidad del consumo del individuo. Por tal, este tipo de gastos van a afectar a las finanzas puesto que, al no tener un cálculo exacto, existe el riesgo de destinar mucho más dinero de lo estimado. En consecuencia, es importante considerar diversos aspectos para evitar los gastos excesivos (Villanueva y Orihuela, 2022).

**1. Conocer los factores desencadenantes de gastos**

Preguntarse cuando se gasta dinero en cosas que realmente no necesita. Un "disparador de gastos" es un sentimiento o situación que le facilita romper sus reglas de gasto, para algunas personas, se da en casos cuando se sienten estresados o aburridos, mientras que en otros se da en casos cuando quieren comprar cosas que tienen sus amigos, para prevenir estas acciones es

necesario elaborar una lista que sirva de soporte para comprender la causa del impulso de gastar (Villanueva & Orihuela, 2022).

## 2. Seguimiento de los gastos

Es necesario anotar en todos los casos cuando se realiza un gasto innecesario. Realizar la suma de las compras ayuda a ver exactamente cuánto se está gastando compulsivamente (Villanueva & Orihuela, 2022).

## 3. Calcular las razones para realizar una compra

Según Villanueva y Orihuela (2022), realizar una lista de verificación ayuda determinar si algo que desea es solo una compra impulsiva.

## 4. Controlar el uso de la tarjeta

Establecer límites en los pagos en línea o en el extranjero, retiros de efectivo, y bloquear transacciones a ciertos tipos de comerciantes o congelar temporalmente su tarjeta (Villanueva & Orihuela, 2022).

### ***d. Ingresos reducidos***

Se denomina ingreso a todo monto de dinero que obtiene una persona o empresa como parte de ofrecer un trabajo o servicio. Por tal, los individuos pueden obtener ingresos mediante sus salarios, mientras que una entidad o empresa adquiere estos ingresos por brindar servicios o la venta de algún bien. La mayoría de las formas de ingresos están sujetas a impuestos, lo que puede disminuir sustancialmente la cantidad real de dinero que una persona puede conservar y usar a su propia discreción (Santillan, 2020).

Los ingresos se pueden ver reducidos tras un recorte en el sueldo, lo que sucede cuando su empleador reduce su salario. El monto de un recorte salarial puede variar según el puesto de trabajo y la situación responsable de la disminución salarial (Santillan, 2020).

Los recortes salariales pueden significar una reducción en el pago sin un cambio en sus responsabilidades laborales. A veces, un empleador especificará una cantidad de tiempo para una reducción de salario o un conjunto de circunstancias en las que su pago regular volverá a la cantidad normal antes de su reducción de salario (Santillan, 2020).

Según Santillan (2020) aunque una empresa generalmente puede decidir reducir el salario de un empleador en cualquier momento, los recortes salariales deben seguir ciertas pautas federales:

**Aviso anticipado:** un empleador debe dar un aviso previo a un empleado antes de recortar su salario. Sin embargo, la cantidad de tiempo que una empresa debe esperar después de notificar a un empleado varía según el estado. Algunos requieren una declaración por escrito semanas antes de la reducción, mientras que otros solo estipulan que los empleadores notifiquen 24 horas antes del recorte salarial.

**Salario mínimo:** Los empleadores no pueden hacer una reducción de salario que resulte en que el empleado reciba menos del salario mínimo.

**Protección sindical:** Ciertas industrias están gobernadas por sindicatos que negocian contratos para los empleados, según los términos de un contrato sindical, los empleadores no pueden realizar ciertos cambios en el estado laboral de un empleado, incluida una reducción del salario.

***e. Falta de planificación financiera***

La planificación financiera es un enfoque paso a paso para alcanzar los objetivos de vida. Asimismo, cumple un crucial objetivo al actuar como una guía durante la vida de un individuo, ya que contribuye a que se obtenga un mayor control de los ingresos, inversiones y gastos para una adecuada administración del dinero (Valle, 2020).

Según Valle (2020) no tener una planificación financiera y un presupuesto deficientes

pueden tener varias consecuencias negativas, entre ellas:

- Deuda: Gastar en exceso o no hacer un seguimiento de los gastos puede conducir a la acumulación de deuda, que puede ser difícil de pagar.
- Estrés financiero: No tener una comprensión clara de su situación financiera puede causar estrés y ansiedad, lo que puede afectar su bienestar general.
- Metas financieras perdidas: Sin una planificación y un presupuesto adecuados, puede ser difícil lograr sus metas financieras, como ahorrar para la jubilación o comprar una casa.
- Puntuación de crédito deficiente: los pagos atrasados o los altos niveles de deuda pueden afectar negativamente su puntuación de crédito, lo que dificulta la obtención de préstamos o créditos en el futuro.
- Ahorros reducidos: Sin un presupuesto adecuado, puede ser un desafío reservar dinero para ahorros o emergencias, lo que lo deja vulnerable a las crisis financieras.

### **C. Créditos financieros**

El crédito financiero es aquella línea ofrecida por una determinada institución, esta posibilita a un individuo tener acceso de un monto específico de dinero durante un tiempo determinado, este dinero puede ser retirado según la necesidad de cada individuo puesto que es renovable y está disponible cuando uno lo necesite (Rojas, 2021).

#### **a. Créditos comerciales**

El crédito comercial es un determinado monto de dinero previamente emitido y aprobado por un banco de una determinada empresa, la cual brinda acceso total para cumplimiento de distintas obligaciones financieras. Así mismo, puede ser utilizada para el financiamiento de operaciones rutinarias y puede ser ofrecida como una renovable línea de

crédito (Fontana, 2022).

***b. Créditos a las microempresas***

Son créditos asignados al financiamiento de actividades dedicadas a la producción asignados a personas naturales o jurídicas, las cuales tienen un endeudamiento en el sistema financiero, sin incorporar los créditos pertenecientes a hipoteca de vivienda que sean mayores a S/. 20,000 (SBS, 2023).

***c. Créditos de consumo***

Los créditos de consumo son todos aquellos préstamos realizados con el fin de realizar la adquisición de un determinado bien o servicio. Es decir, son préstamos utilizados para la satisfacción de una necesidad específica como: pago de un viaje, compra de un artefacto, etc. (SBS, 2023).

### **2.3. Definición de términos básicos**

- **Ahorro:** Parte del ingreso que no se gasta en gastos corrientes (SBS, 2020).
- **Cultura Financiera:** Conjunto de conocimientos y actitudes que permiten que un ser humano obtenga actitudes eficientes y optimas en su gestión financiera (Aguilar, 2023).
- **Crédito:** Acuerdo de pago diferido entre un prestatario y un prestamista que facilita el acceso a los fondos para el pago en una fecha posterior (SBS, 2020).
- **Créditos comerciales:** Monto de dinero previamente emitido y aprobado por un banco para una empresa o agente comercial (Fontana, 2022).
- **Créditos de consumo:** Son todos aquellos préstamos realizados con el fin de realizar la adquisición de un determinado bien o servicio (SBS, 2023).
- **Endeudamiento:** Producto de un financiamiento, en el cual un individuo,

entidad, empresa o país adquiere obligaciones financieras con terceros (SERNAC, 2022).

- **Endeudamiento a corto plazo:** Tipo de endeudamiento se adquiere con el fin de respaldar alguna necesidad en específico de modo temporal (Echavarría, 2020).
- **Endeudamiento a largo plazo:** Son un tipo de deuda que tiene un vencimiento mayor a un año (Echavarría, 2020).
- **Finanzas:** Es un término amplio que se refiere esencialmente a la gestión del dinero o la canalización del dinero para diversos fines (Ponce et al., 2019).
- **Gastos excesivos:** Son los pagos que se realizan en un momento en específico por la obtención de un servicio o bien (Villanueva y Orihuela, 2022).
- **Presupuesto:** Documento que especifica una aproximación de los gastos e ingresos durante un determinado periodo de tiempo (Collantes, 2023).
- **Ratio de endeudamiento:** Indicador encargado de la evaluación de la proporción entre la financiación de una empresa y su patrimonio (Echavarría, 2020).
- **Sobrendeudamiento:** Situación es donde los ingresos no llegan a cubrir total o parcialmente las necesidades y deudas de un individuo (Goldenberg, 2020).

## **Capítulo III**

### **Hipótesis y Variables**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **3.1.1. Hipótesis General**

La cultura financiera se relaciona significativamente con el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.

##### **3.1.2. Hipótesis Específicas**

- Existe significancia en la relación entre el ahorro y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.
- Existe significancia en la relación entre el crédito y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.
- Existe significancia en la relación entre el presupuesto y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.
- Existe significancia en la relación entre las finanzas y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.

#### **3.2. Identificación de las variables**

- V1 = X = Cultura financiera

Conjunto de conocimientos y actitudes que permiten que un ser humano obtenga actitudes eficientes y optimas en su gestión financiera (Aguilar, 2023).

- V2 = Y = Endeudamiento

Producto de un financiamiento, en el cual un individuo, entidad, empresa o país adquiere obligaciones financieras con terceros (SERNAC, 2022).

**Tabla 2**

*Identificación de variables*

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>
V1 = X = Cultura Financiera	X1 = Ahorro X2 = Crédito X3 = Presupuesto X4 = Finanzas
V2 = Y = Endeudamiento	Y1 = Financiamiento Y2 = Sobreendeudamiento Y3 = Créditos financieros

### 3.3. Operacionalización de las variables

**Tabla 3**

*Operacionalización de la variable cultura financiera*

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicador	Ítems	Escala	Fuente
<b>X = Cultura financiera</b>	Conjunto de conocimientos y actitudes que permiten que un ser humano obtenga actitudes eficientes y optimas en su gestión financiera (Aguilar, 2023)	Enfoque de comportamiento particular frente a las finanzas que se manifiestan en el conocimiento de los ahorros, créditos, presupuestos y finanzas.	X1 = Ahorro	X1.1 Metas de ahorro	1	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Ni en desacuerdo, ni de acuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo	Clientes
				X1.2 Plan de ahorro	2		
				X1.3 Servicios financieros	3		
			X2 = Crédito	X2.1 Cuenta corriente	4		
				X2.2 Créditos hipotecarios	5		
			X3 = Presupuesto	X3.1 Ingreso total	6		
				X3.2 Gastos fijos	7		
				X3.3 Gastos variables	8		
			X4 = Finanzas	X4.1 Planeación	9		
				X4.2 Constancia	10		
				X4.3 Productos financieros	11		
<b>Y = Endeudamiento</b>	Producto de un financiamiento, en el cual un individuo, entidad, empresa o	Compromisos de pagos individuales que se miden	Y1 = Financiamiento	Y1.1 Financiamiento a corto plazo	12	1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo	Clientes
				Y1.2 Financiamiento a largo plazo	13		

país adquiere con el de obligaciones financieras con el terceros (SERNAC, 2022). financieras con el sobreendeudamiento, y el crédito financiero.		Y1.3 Financiamiento total	14	3: Ni en desacuerdo, ni de acuerdo 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
		Y2.1 Gastos excesivos	15	
	Y2 = Sobreendeudamiento	Y2.2 Ingresos reducidos	16	
		Y2.3 Falta de planificación financiera	17	
		Y3.1 Créditos comerciales	18	
	Y3 = Créditos financieros	Y3.2 Créditos a las microempresas	19	
		Y3.3 Créditos de consumo	20	

## Capítulo IV

### Metodología

#### 4.1. Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, fundamentado en las postulaciones de Hernández-Sampieri y Mendoza (2020), quienes indican que este enfoque se centra en la recolección de datos mediante mediciones numéricas y el uso de análisis estadísticos para probar hipótesis. En este sentido, se optó por el enfoque cuantitativo debido a que los datos recolectados son cuantificables y permiten una representación objetiva de la realidad estudiada. Además, se emplearon herramientas estadísticas que facilitaron el análisis de las variables, permitiendo identificar patrones, tendencias y relaciones significativas entre ellas. Esto no solo proporciona una comprensión más precisa de los fenómenos investigados, sino que también fortalece la validez de los resultados obtenidos, contribuyendo así a la comunidad científica.

#### 4.2. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básico, ya que, según Ríos (2017), la investigación básica "es abstracta y busca generalizar conocimientos teóricos, principios y leyes. Constituye el fundamento para las investigaciones prácticas, aunque no las desarrolla" (p. 80). Este enfoque permite profundizar en la comprensión de fenómenos y conceptos, proporcionando una base sólida para futuras investigaciones aplicadas. Al centrarse en la generación de teorías y la exploración de principios fundamentales, la investigación básica contribuye al avance del conocimiento en diversas disciplinas. Además, sus hallazgos pueden ser utilizados como referencia para la formulación de hipótesis en estudios más específicos, facilitando así la transición hacia investigaciones que aborden problemas prácticos y reales en contextos concretos. En este sentido, la investigación básica no solo enriquece el acervo académico, sino que también sienta las bases para la innovación y el desarrollo en áreas aplicadas.

Para Carrasco (2006) sostiene que la investigación aplicada:

Es la que no tiene propósitos aplicativos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objeto de estudio lo constituye las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos (p. 43).

### **4.3. Nivel de investigación**

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque correlacional. De acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2020), este tipo de investigación busca identificar la relación o correspondencia entre dos o más variables. En este caso, se analiza la relación entre la cultura financiera y el endeudamiento, con el objetivo de determinar el grado de asociación entre ellas.

Es importante destacar que el enfoque correlacional no establece una relación de causa y efecto directa, sino que busca comprender la interrelación entre las variables, explorando patrones y tendencias que podrían ser relevantes para futuras investigaciones en el área.

### **4.4. Métodos de investigación**

#### ***4.4.1. Método general***

El método utilizado en esta investigación es el método científico. Ñaupas et al. (2018), este método se define como un conjunto de procesos que establecen un vínculo entre el conocimiento y la indagación científica. Se trata de un procedimiento secuencial que permite abordar el estudio de manera individual, con el objetivo de comprender la realidad en su totalidad. En esta investigación, se aplicó el método científico, que implica seguir una serie de pasos sistemáticos para verificar la validez de la hipótesis propuesta.

#### ***4.4.2. Método específico***

En el estudio, se utilizó el método inductivo, que se caracteriza por derivar conclusiones

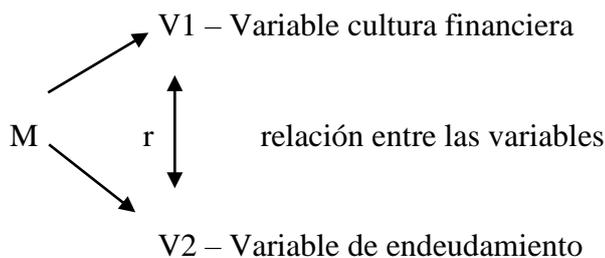
de aplicación general a partir de hechos específicos considerados válidos. Este enfoque comienza examinando ciertos hechos y luego formula conclusiones más amplias. En resumen, el método inductivo busca inferir patrones o principios generales a partir de observaciones particulares (Bernal, 2010). En esta situación, se optó por emplear este enfoque ya que las conclusiones se derivarán del análisis del estado de la "Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo S.A".

#### **4.5. Diseño de la Investigación**

El diseño de la presente investigación fue no experimental, de corte transversal y correlacional. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2020), los estudios transversales o transaccionales se basan en la recopilación de datos en un único punto en el tiempo. Por su parte, Arias et al. (2022) sostiene que el enfoque de investigación no experimental se fundamenta en la premisa de que el investigador no interviene en la manipulación de variables. En este tipo de estudios, los participantes son observados en su entorno natural, sin que se modifiquen las circunstancias que los rodean.

Por consiguiente, este estudio se categoriza como no experimental, dado que se evaluó a la población en su ambiente habitual. Además, se caracteriza como un diseño transversal, ya que la recopilación de datos se llevó a cabo en un único momento. Asimismo, se clasifica como un diseño correlacional, lo que indica la intención de comprender la relación entre las variables sin establecer una relación de causa y efecto.

A continuación, se incluye una representación visual que detalla el diseño de la investigación:



*M: muestra / V1: Cultura Financiera/ V2: Variable de endeudamiento/ r: relación entre las variables V1 – V2.*

## 4.6. Población y muestra

### 4.6.1. Población

La población, también conocida como universo, se refiere a un grupo de individuos, personas o elementos que comparten características comunes y son objeto de estudio en una investigación. Según Mejía (2005), la población representa el conjunto completo de sujetos que se encuentran dentro de un determinado contexto y comparten ciertas cualidades o atributos específicos. En el caso específico de la presente investigación, la población de interés son los clientes que realizaron cualquier tipo de transacción en la "Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Huancayo S.A". En este caso, los 173,792 clientes de créditos de Consumo, son un subconjunto de la población total de clientes en colocaciones, que es relevante porque representan una proporción significativa del 31.25%. Este dato es crucial porque nos permite delimitar la población objeto de estudio en función de una característica específica (clientes de créditos de consumo), lo que facilita la segmentación y un análisis más detallado en función de la finalidad de la investigación. Es esencial definir claramente la población de estudio en cualquier investigación, ya que esta delimitación determina la extensión y la aplicabilidad de los resultados obtenidos.

El tamaño poblacional de 173,792 clientes de créditos de Consumo conforme a lo señalado en la Memoria Institucional 2022 de la CMAC Huancayo, brinda una visión clara sobre la magnitud del estudio y la cantidad de individuos considerados en el análisis, lo que

contribuye a la validez y la generalización de los resultados obtenidos en la investigación (CMAC HUANCAYO, 2022, p. 20).

El uso exclusivo del subconjunto de clientes de créditos de consumo está justificado tanto desde una perspectiva metodológica como práctica. Enfocarse en este grupo permite obtener información específica y relevante para los objetivos de la investigación, garantizando que los resultados sean aplicables a un segmento significativo y estratégico para la CMAC Huancayo. Además, se mejora la eficiencia del estudio al evitar la inclusión de clientes con productos financieros distintos, lo cual podría dificultar el análisis y la interpretación de los datos.

#### **4.6.2. Muestra**

El tamaño de la muestra (384 clientes de crédito de consumo de la oficina principal de Huancayo) fue determinado utilizando el método de muestreo aleatorio simple para garantizar su representatividad respecto a la población total de 173,792 clientes. La selección de una muestra adecuada es esencial para asegurar la validez y la generalización de los resultados de la investigación.

En la encuesta, se aplicaron criterios de inclusión y exclusión, en donde era necesario ser un cliente activo de crédito de consumo en el 2022 de la oficina principal de Huancayo para participar en el estudio y se eliminaron aquellos que solo realizaban consultas de cualquier tipo y/o clientes que han cerrado sus créditos o dejado de ser activos durante el periodo de estudio.

#### **4.6.3. Muestreo**

Hernández-Sampieri y Mendoza (2020) definen a el muestreo como un proceso que selecciona un grupo de individuos de la población general para el estudio, se divide en dos categorías, las muestras probabilísticas y no probabilísticas; la muestra probabilística es aquella técnica en donde el investigador elige una muestra al azar. Por este motivo, el método de

selección de muestra empleado fue el muestreo probabilístico, debido a que se cuenta con una población inasequible para el investigador.

En relación al muestreo probabilístico, dado que la muestra se toma de un universo limitado, se aplicó la siguiente fórmula para calcular su tamaño:

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

Se estableció un nivel de confianza del 95%, con un margen de error de estimación del 5.0%, lo que arrojó un tamaño de muestra  $n = 384$  clientes.

Donde:

<b>Cálculo del tamaño de la muestra</b>		
Nivel de confianza del 95%, que se alinea con los valores de Z de la tabla.	Z	1.96
Proporción de la población que posee el atributo deseado (cuando no se especifica, se asume un 50% tanto para p como para q).	p	50%
Proporción de la población que no posee el atributo deseado.	q	50%
Tamaño total de la población.	N	173,792
Máximo margen de error de estimación aceptado.	e	5%
Tamaño de la muestra requerido.	<b>n</b>	<b>384</b>

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

$$\frac{1.96^2 \cdot 173,792 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.05^2 \cdot (173,792 - 1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 384$$

$$n = 384$$

## 4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

### 4.7.1. Técnicas

La técnica de recolección de datos utilizada en esta investigación fue la encuesta. Según Fachelli y López (2015), las encuestas son herramientas que permiten obtener información sobre el comportamiento, las opiniones y los puntos de vista de un grupo de personas. Este tipo

de técnica se caracteriza por su versatilidad, ya que puede utilizarse para recopilar información sobre una amplia gama de temas y en diferentes contextos.

Según Tamayo y Tamayo (2019) en este estudio, la encuesta se empleó como método principal para recopilar información directamente de los clientes de la "Caja Municipal de Ahorro y Crédito - Huancayo S.A". Se optó por este método debido a su capacidad para obtener datos cuantitativos y cualitativos de manera eficiente y sistemática. La encuesta permitió explorar las percepciones, actitudes y experiencias de los clientes con respecto a la cultura financiera y el endeudamiento.

#### **4.7.2. Instrumentos**

El instrumento que se empleó fue el cuestionario. Arias et al. (2022) definen a los cuestionarios como herramientas de recopilación de datos que consta de un grupo de preguntas, ordenadas secuencialmente, con una serie de probables respuestas para los encuestados. La investigación utilizó el cuestionario como herramienta de investigación para recopilar información actualizada sobre las dos variables objeto de estudio. El cuestionario se halla adjunto en los apéndices.

##### **A. Diseño**

Se redactó un cuestionario como medio para recopilar datos sobre ambas variables, empleando una escala tipo Likert con respuestas correspondientes para facilitar su análisis. Según las tablas que se presentan a continuación:

**Tabla 4**

*Ficha técnica-Cultura financiera*

<b>Nombre</b>	<b>Cuestionario de Cultura Financiera</b>
Autor original y año	Lucas Fernández, Anheló Aldahir Chumpitaz Artica, Janina Eddy Paucar Paucar Angela Mirella
Administración	Individual
Duración	Promedio 15 minutos
Teoría en la que se basa	Teoría de cultura financiera de la SBS

<b>Nombre</b>	<b>Cuestionario de Cultura Financiera</b>
Dimensiones e ítems	Ahorro Crédito Presupuesto Finanzas
Ítems	11 ítems
Población objetivo	Clientes del CMAC- Huancayo
Forma de aplicación	Directa
Objetivo	Evaluar el nivel de cultura financiera 1: “Totalmente en desacuerdo” 2: “En desacuerdo”
Puntajes y baremación	3: “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” 4: “De acuerdo” 5: “Totalmente de acuerdo”
Forma de calificación	Suma de puntos

*Nota.* Adaptado de “Guía práctica de finanzas personales de la SBS”

### **Tabla 5**

#### *Ficha técnica- Endeudamiento*

<b>Nombre</b>	<b>Cuestionario de Endeudamiento</b>
Autor original y año	Lucas Fernández, Anheló Aldahir Chumpitaz Artica, Janina Eddy Paucar Paucar Angela Mirella
Administración	Individual
Duración	Promedio 10 minutos
Teoría en la que se basa	Teoría del ciclo de vida financiera Endeudamiento
Dimensiones e ítems	Sobrendeudamiento Créditos financieros
Ítems	9 ítems
Población objetivo	Clientes del CMAC- Huancayo
Forma de aplicación	Directa
Objetivo	Evaluar el nivel de endeudamiento 1: “Totalmente en desacuerdo” 2: “En desacuerdo”
Puntajes y baremación	3: “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo” 4: “De acuerdo” 5: “Totalmente de acuerdo”
Forma de calificación	Suma de puntos

*Nota.* Adaptado de “Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor por Ramos”

### **B. Confiabilidad**

Según Bernal (2016) "se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios" (p. 246). El coeficiente Alfa de Cronbach evalúa la coherencia interna de un conjunto de

elementos en una escala de medición. Para ello, se utilizó el programa especializado SPSS versión 26 para aplicar la prueba de Alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad del instrumento.

En este caso, según la tabla resultados del Alfa de Cronbach el valor obtenido de la encuesta piloto fue de 0.905, lo cual, según la tabla de rangos del Alfa de Cronbach, indica una excelente consistencia entre los elementos evaluados en la escala. Esto sugiere que los ítems de un cuestionario, están correlacionados entre sí de manera consistente y confiable.

**Tabla 6**

*Resultados del Alfa de Cronbach*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N
,905	20

**Tabla 7**

*Rangos de coeficiente de Alfa de Cronbach*

<b>Rangos de Coeficiente alfa</b>	
> 0.90	“Excelente”
> 0.80	“Bueno”
> 0.70	“Aceptable”
> 0.60	“Cuestionable”
< 0.50	“Inaceptable”

*Nota.* Adaptado de Adaptado de *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference* de George y Mallery (2003, p. 231).

### **C. Validez**

“La validez se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (Hernández et al., 2014, p.200). El instrumento de recolección de datos se somete a la evaluación de expertos para corroborar su validez. Bernal (2016) afirma que la validez indica si un instrumento de medición es válido cuando mide lo que se espera de él.

Asimismo, Hernández (2011) propuso un nuevo algoritmo que permite calcular la validez de contenido de cada ítem, la validez de contenido de todo el instrumento, a partir del nivel de concordancia entre los jueces o validadores de lo que se encuentra en la investigación

y que utiliza la técnica de Juicio de Expertos y el Coeficiente de Validez de Contenido.

En consecuencia, tres expertos con grado académico de Maestro o Magister evaluaron el contenido del presente estudio para determinar su validez. Como resultado, se obtuvo un puntaje de 135, según se muestra en la siguiente tabla. Este puntaje se corresponde con la escala de calificación óptima, como se indica en la tabla presentada a continuación.

**Tabla 8**

*Validez mediante Juicio de expertos*

<b>Indicadores</b>	<b>Experto (1)</b>	<b>Experto (2)</b>	<b>Experto (3)</b>	<b>Total</b>
1. Congruencia	43	45	45	
2. Claridad	42	43	43	
3. Tendenciosidad	44	50	50	
<b>Promedio</b>	129	138	138	135

**Tabla 9**

*Escala de calificación juicio de expertos*

<b>Escala de calificación</b>	
30 al 54	Deficiente
55 al 78	Regular
79 al 102	Bueno
103 al 126	Satisfactorio
126 al 150	Óptimo

#### **4.8. Técnicas estadísticas de análisis de datos**

Se utilizaron dos enfoques estadísticos: estadística descriptiva y estadística inferencial. Para llevar a cabo este análisis, se emplearon dos programas: Microsoft Excel para la tabulación y ordenamiento de datos, y SPSS versión 26 para procesar y probar las hipótesis. Los estadísticos descriptivos utilizados incluyeron la media, la moda, la desviación estándar, el mínimo y el máximo. Estos estadísticos permitieron comprender la realidad evaluada en función de las variables. Además, se presentaron los datos en tablas y figuras, como gráficos de barras.

## **Capítulo V**

### **Resultados**

#### **5.1. Descripción del trabajo de campo**

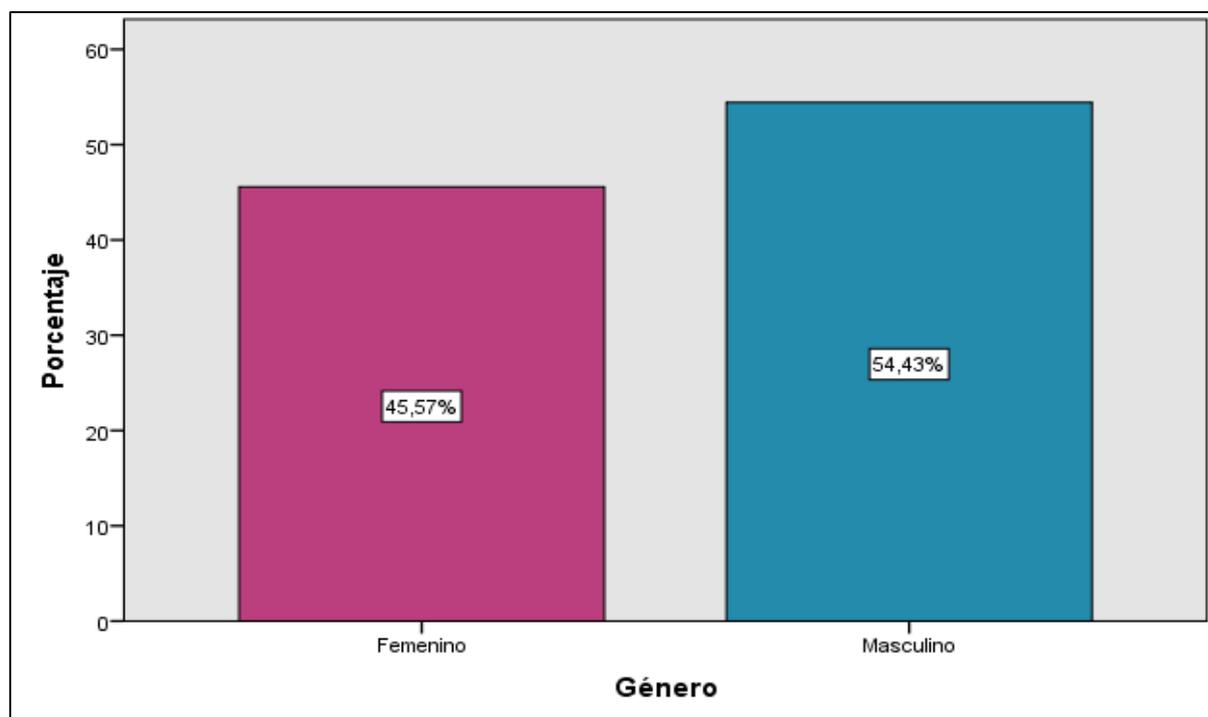
La recolección de datos para este estudio se llevó a cabo mediante un muestreo probabilístico. Se estableció un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, resultando en un tamaño de muestra de 384 clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. A estos 384 clientes de crédito de Consumo, se les administró un cuestionario de 20 preguntas. El instrumento de recolección fue validado por tres expertos con grado de maestría, quienes amablemente proporcionaron aportes y observaciones basadas en su experiencia. Los datos obtenidos fueron registrados y procesados utilizando el software estadístico SPSS versión 26. Se han elaborado resultados de los datos informativos, con el propósito de conocer el género, edad, grado de instrucción, área de trabajo y lugar de residencia que predominan entre los usuarios que acuden a la oficina principal en la ciudad de Huancayo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. Así como también, el uso de baremos (tres escalas: nivel bajo, nivel medio y nivel alto) como herramienta para evaluar y categorizar el nivel de conocimientos de las variables y sus dimensiones respectivas de los encuestados. Se aplicó el análisis de correlación Rho de Spearman con un nivel de significancia de 0.05 para determinar la relación entre las dos variables de estudio: la cultura financiera y el endeudamiento.

#### **5.2. Descripción de resultados**

A continuación, se exponen los resultados descriptivos derivados del instrumento utilizado para recopilar información:

a) **Datos Informativos:****Tabla 10***Resultados de los datos informativos - Género*

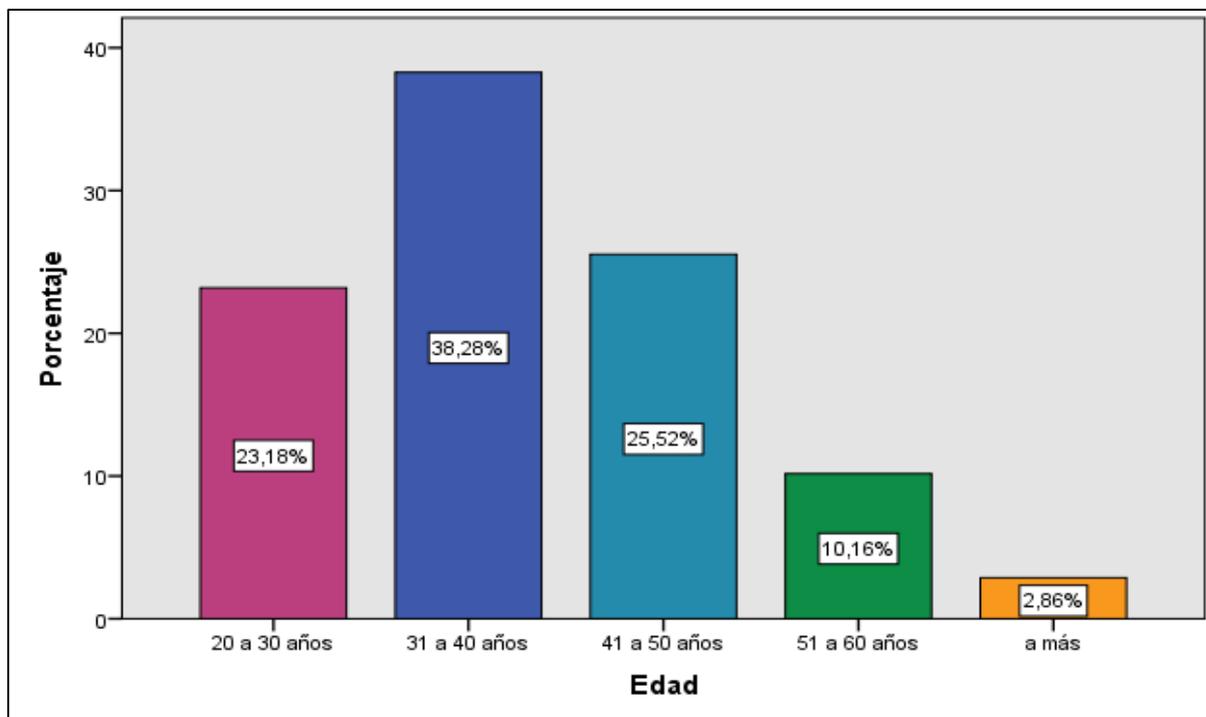
		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Femenino	175	45,6	45,6	45,6
	Masculino	209	54,4	54,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

**Figura 2***Resultados de los datos informativos - Género**Figura 2. Resultados de los datos informativos - Género*

En la tabla 9 y el gráfico 2 presentados se muestran los resultados de la encuesta aplicada a los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., en su oficina principal de Huancayo sobre el género. Los datos indican que la mayoría de los encuestados son de género masculino, constituyendo el 54.43% (209 encuestados) del total, mientras que el género femenino representa el 45.57% (175 encuestados). Esto sugiere que hay una ligera predominancia masculina entre los usuarios encuestados de esta institución financiera.

**Tabla 11***Resultados de los datos informativos - Edad*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	20 a 30 años	89	23,2	23,2	23,2
	31 a 40 años	147	38,3	38,3	61,5
	41 a 50 años	98	25,5	25,5	87,0
	51 a 60 años	39	10,2	10,2	97,1
	a más	11	2,9	2,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

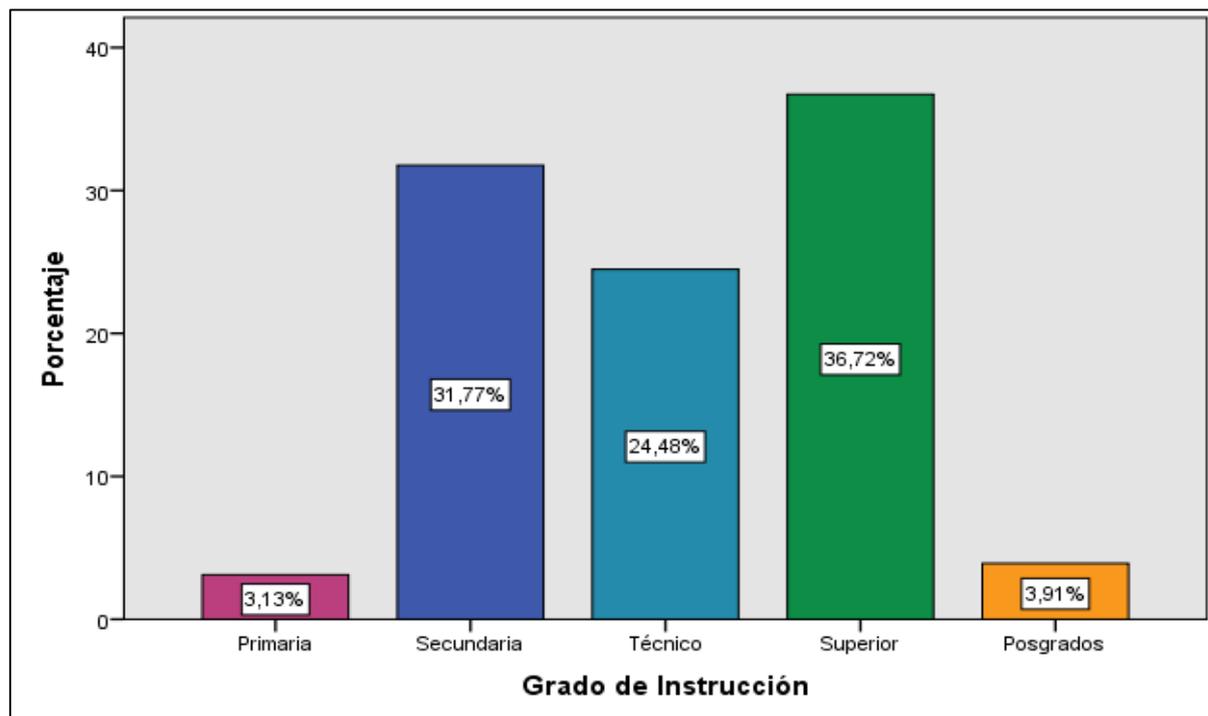


*Figura 3. Resultados de los datos informativos - Edad*

La tabla 10 y el gráfico 3 muestran los resultados de una encuesta sobre la edad de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., realizada en su oficina principal en Huancayo. Los datos revelan que la mayoría de los encuestados tienen entre 31 y 40 años, representando el 38.28% del total (147 encuestados). Los usuarios entre 41 y 50 años constituyen el 25.52% (98 encuestados), aquellos de 20 a 30 años representan el 23.18% (89 encuestados), de 51 a 60 años comprenden el 10.16% (39 encuestados), mientras que los mayores de 60 años constituyen una minoría del 2.86% (11 encuestados). Estos resultados sugieren que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. tiene una base de clientes predominantemente en la franja de edad productiva y económicamente activa.

**Tabla 12***Resultados de los datos informativos – Grado de instrucción*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Primaria	12	3,1	3,1	3,1
	Secundaria	122	31,8	31,8	34,9
	Técnico	94	24,5	24,5	59,4
	Superior	141	36,7	36,7	96,1
	Posgrados	15	3,9	3,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Figura 4. Resultados de los datos informativos – Grado de instrucción*

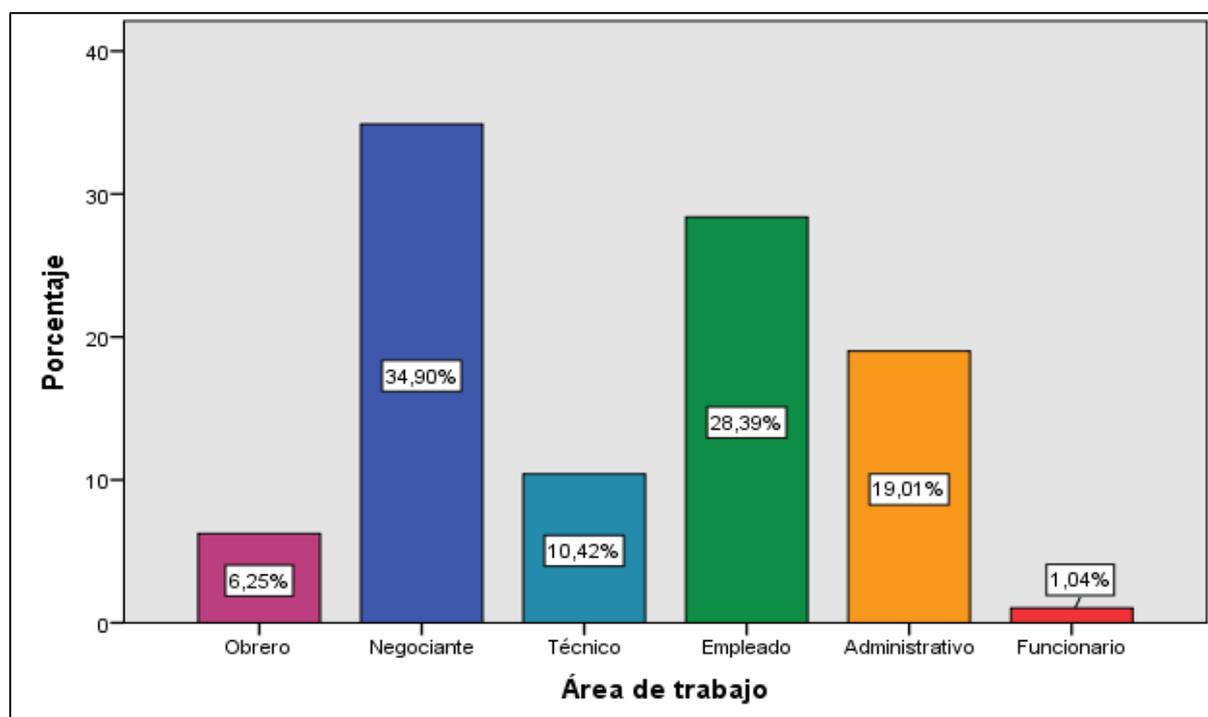
La tabla 11 y el gráfico 4 muestran los resultados de una encuesta sobre el grado de instrucción de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., realizada en su oficina principal en Huancayo. Los datos revelan que la mayoría de los encuestados tienen el grado de instrucción de Superior, representando el 36.72% del total (141 encuestados), el 31.71% (122 encuestados) tienen el grado de instrucción de Secundaria, aquellos con grado de Técnico representan el 24.48% (94 encuestados), los encuestados con Posgrados comprenden el 3.91% (15 encuestados), y con grado de Primaria una minoría del 3.13% (12 encuestados). Estos resultados sugieren que una gran parte de los usuarios de la Caja

Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. tienen un nivel educativo elevado, lo que podría influir en sus necesidades y expectativas respecto a los servicios ofrecidos.

**Tabla 13**

*Resultados de los datos informativos - Área de trabajo*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Obrero	24	6,3	6,3	6,3
	Negociante	134	34,9	34,9	41,1
	Técnico	40	10,4	10,4	51,6
	Empleado	109	28,4	28,4	79,9
	Administrativo	73	19,0	19,0	99,0
	Funcionario	4	1,0	1,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 5. Resultados de los datos informativos - Área de trabajo*

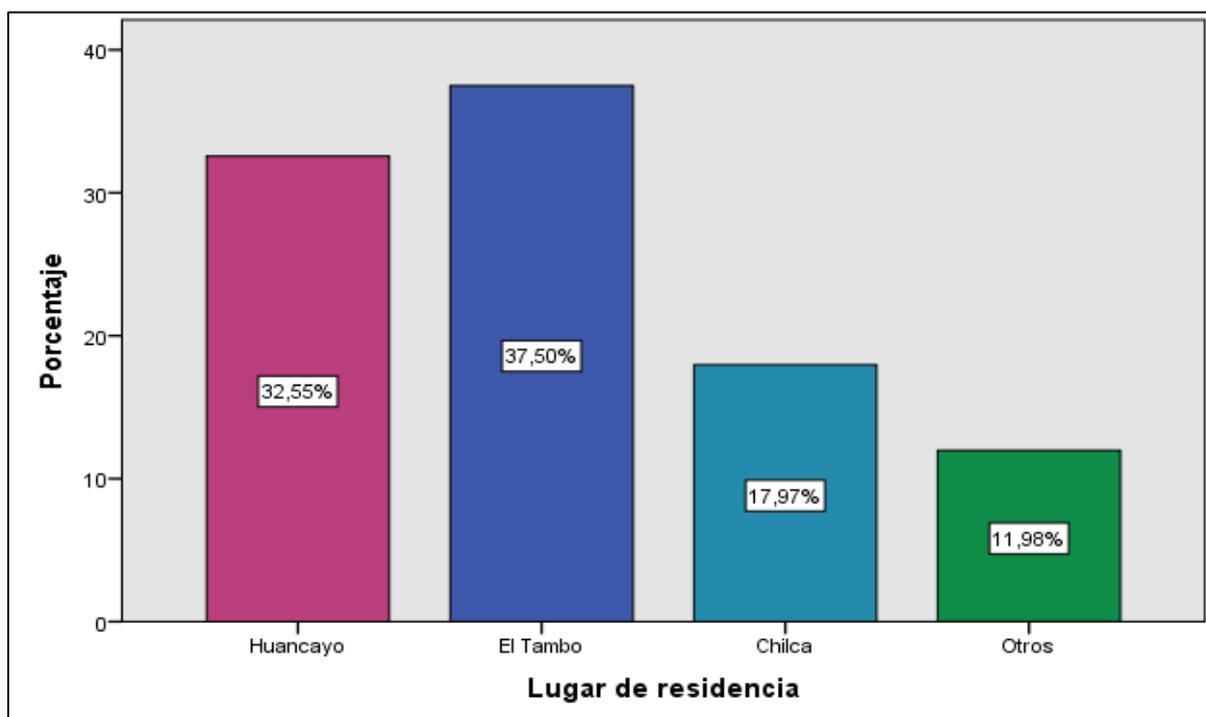
La tabla 12 y el gráfico 5 muestran los resultados de una encuesta sobre el área de trabajo de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., realizada en su oficina principal en Huancayo. Los datos revelan que la mayoría de los encuestados se dedican al Negocio, representando el 34.90% del total (134 encuestados), el 28.31% (109 encuestados) son Empleados de alguna institución pública y/o privada, aquellos que su área de trabajo es Administrativo representan el 19.01% (73 encuestados), los Obreros comprenden el

6.24% (24 encuestados), y Funcionarios una minoría del 1.04% (4 encuestados). Estos resultados sugieren que una parte significativa de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. están involucrados en actividades empresariales y empleos formales, lo que puede influir en la demanda de servicios financieros específicos.

**Tabla 14**

*Resultados de los datos informativos – Lugar de residencia*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Huancayo	125	32,6	32,6	32,6
	El Tambo	144	37,5	37,5	70,1
	Chilca	69	18,0	18,0	88,0
	Otros	46	12,0	12,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 6. Resultados de los datos informativos – Lugar de residencia*

La tabla 13 y el gráfico 6 muestran los resultados de una encuesta sobre el lugar de residencia de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., realizada en su oficina principal en Huancayo. Los datos revelan que la mayoría de los encuestados radican en El Tambo, representando el 37.50% del total (144 encuestados), el 32.55% (125 encuestados) radican en Huancayo, aquellos que su lugar de residencia es Chilca representan

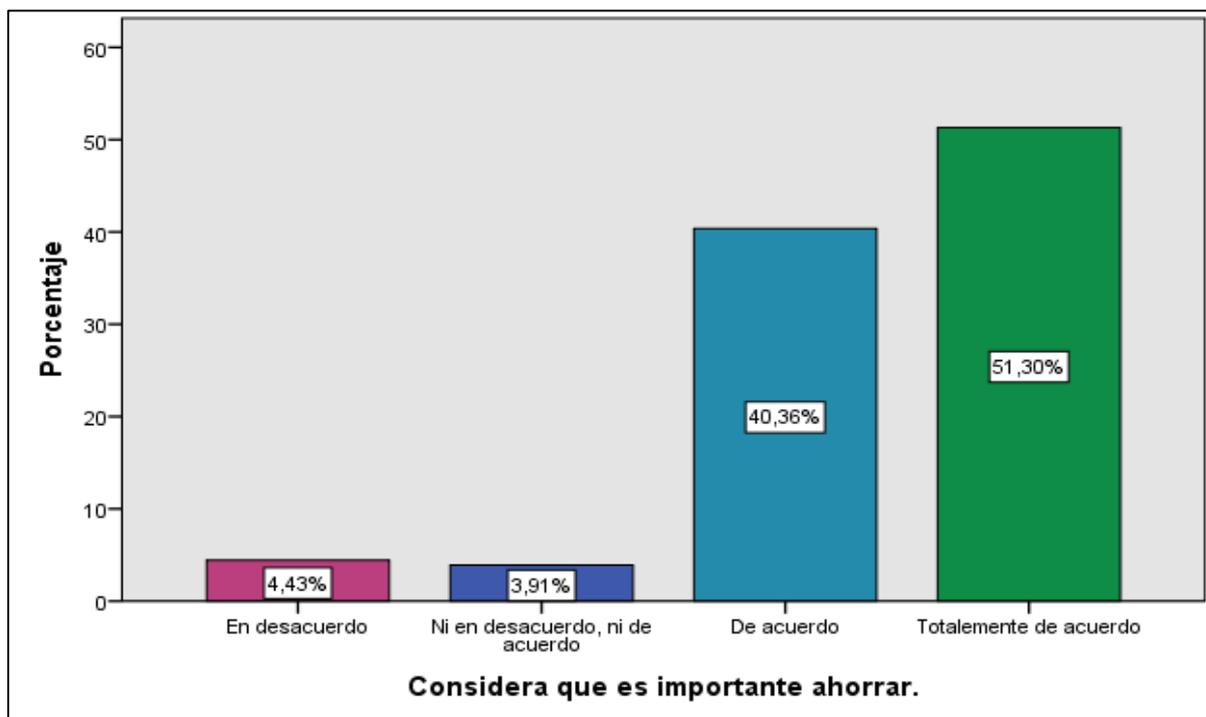
el 17.97% (69 encuestados), y en otros lugares un 11.98% (46 encuestados). Estos resultados sugieren que la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. atiende principalmente a usuarios de El Tambo y Huancayo, lo que podría influir en la planificación de sus servicios y estrategias de expansión.

## b) Resultados de los ítems

**Tabla 15**

*Pregunta N°1 – Frecuencia Importancia de ahorrar*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	En desacuerdo	17	4,4	4,4	4,4
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	15	3,9	3,9	8,3
	De acuerdo	155	40,4	40,4	48,7
	Totalmente de acuerdo	197	51,3	51,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



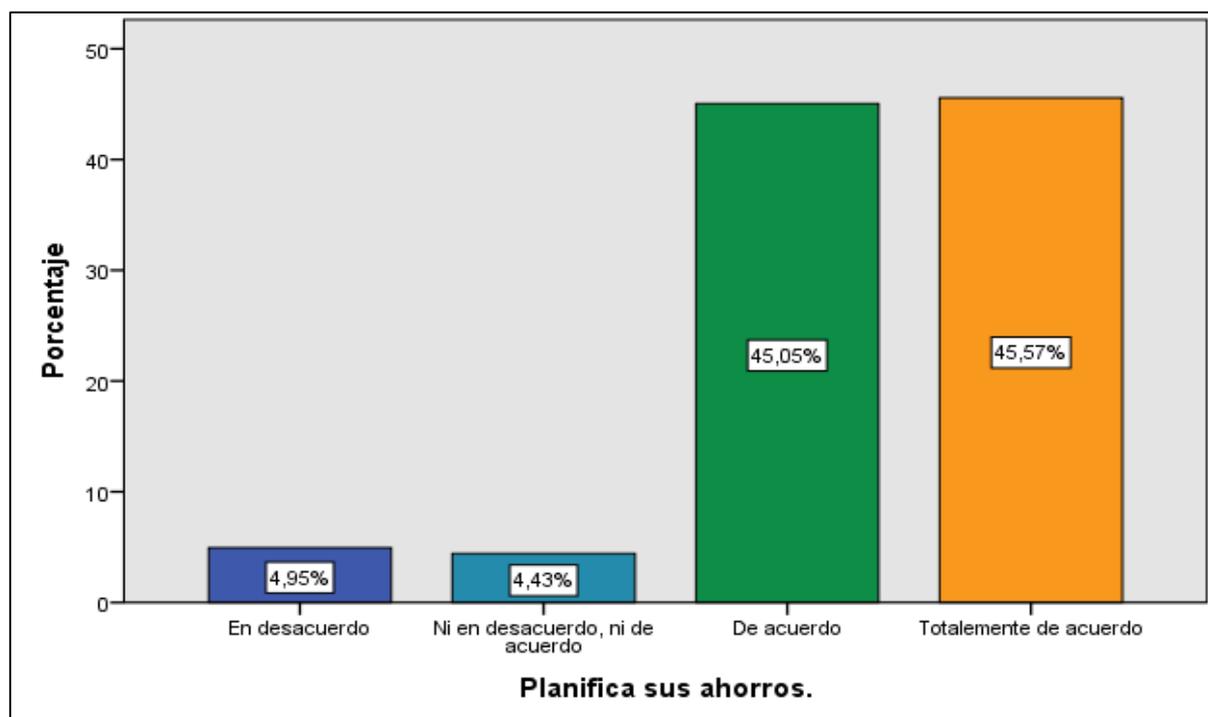
*Figura 7. Frecuencia Importancia de ahorrar*

En la tabla 14 y figura 7 se evidencia que los 384 encuestados, 17 encuestados (4.43%) indicaron estar en desacuerdo con la importancia del ahorro, mientras que 15 encuestados (3.91%) no expresó una opinión clara al respecto. Por otro lado, (40.36%) de los encuestados está de acuerdo en que el ahorro es importante, y 197 (51.30%) está totalmente de acuerdo con esta afirmación. Estos resultados revelan una variedad de perspectivas entre los encuestados en cuanto a la importancia del ahorro.

**Tabla 16**

*Frecuencia de planificar los ahorros*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	En desacuerdo	19	4,9	4,9	4,9
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	17	4,4	4,4	9,4
	De acuerdo	173	45,1	45,1	54,4
	Totalmente de acuerdo	175	45,6	45,6	100,0
<b>Total</b>		<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



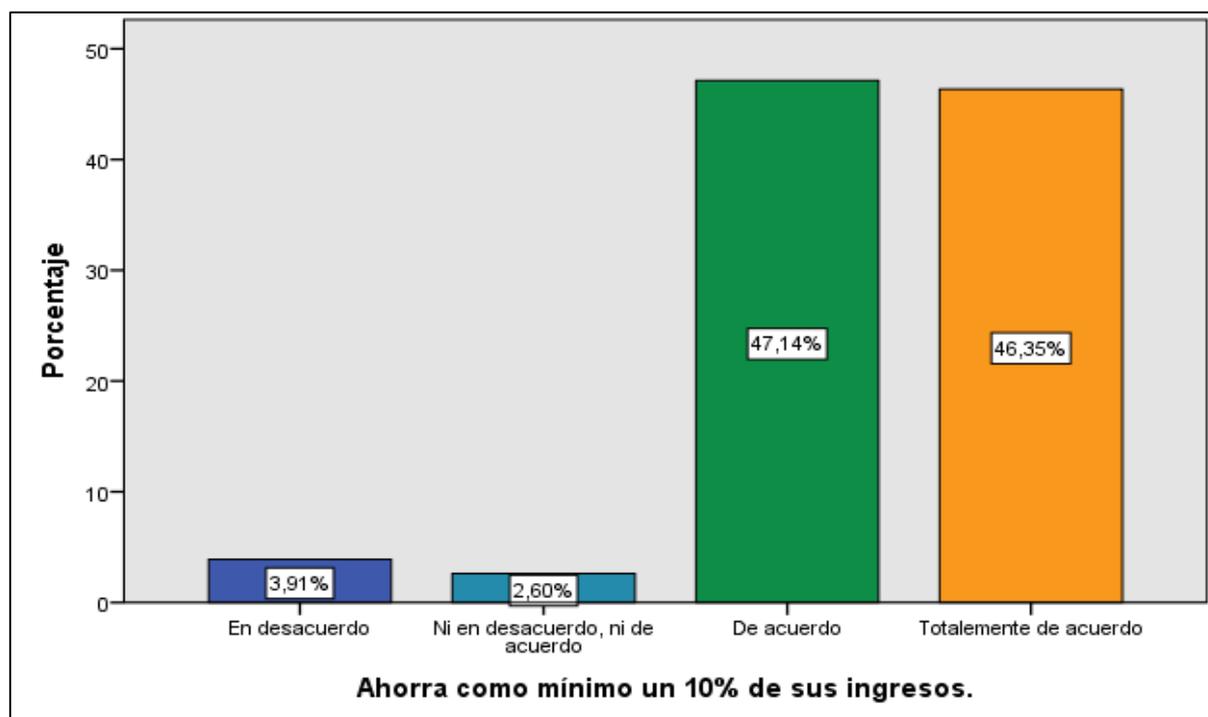
*Figura 8. Frecuencia de planificar los ahorros*

En la tabla 15 y figura 8, se muestra que la mayoría de los encuestados, un total de 348 (90.62%), expresaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con la afirmación. Específicamente, 173 encuestados (45.05%) indicaron estar de acuerdo, mientras que 175 (45.57%) manifestaron estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, un grupo más reducido de participantes, 19 (4.95%), expresaron estar en desacuerdo, y 17 (4.43%) se mostraron neutrales ante la afirmación. Este análisis sugiere que la mayoría de los encuestados consideran importante planificar sus ahorros, lo cual puede ser un indicador relevante para comprender sus comportamientos financieros y actitudes hacia la gestión económica personal.

**Tabla 17**

*Pregunta N°3 – Frecuencia del ahorro el 10% de sus ingresos*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	En desacuerdo	15	3,9	3,9	3,9
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	10	2,6	2,6	6,5
	De acuerdo	181	47,1	47,1	53,6
	Totalmente de acuerdo	178	46,4	46,4	100,0
<b>Total</b>		<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



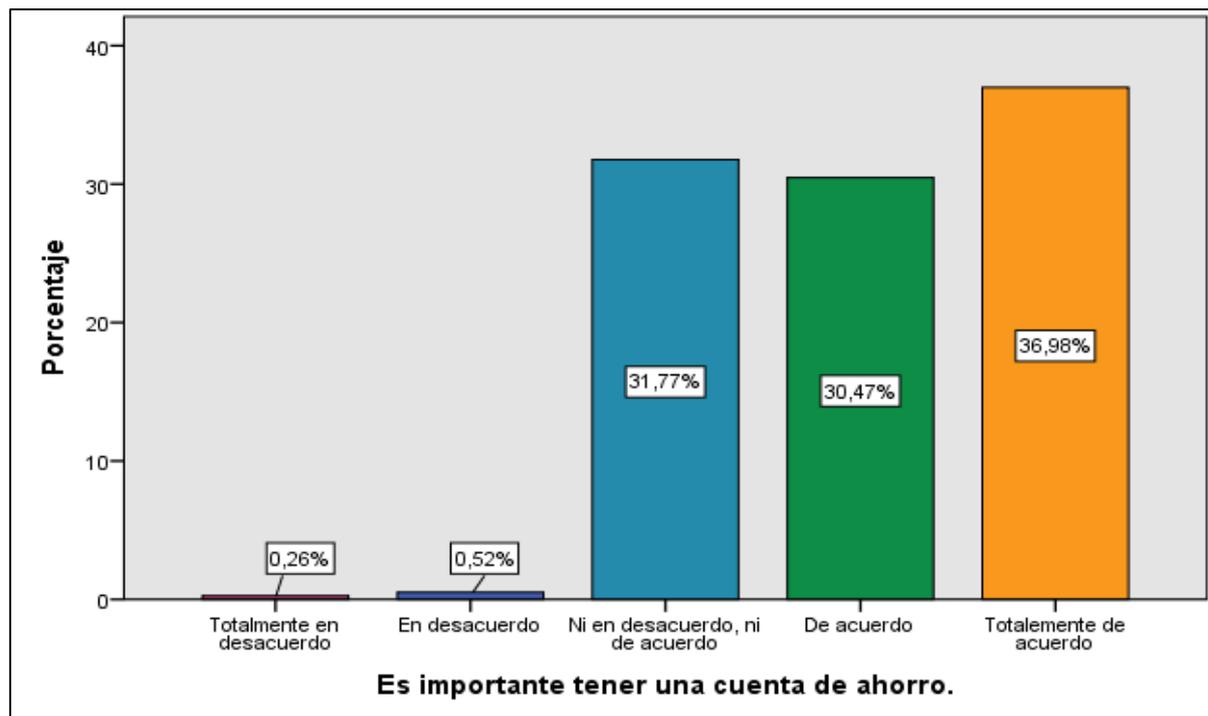
*Figura 9. Frecuencia del ahorro el 10% de sus ingresos*

En la tabla 16 y figura 9, se observa que la mayoría de los encuestados, con un total de 359 (93.49%), expresaron estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta declaración. Específicamente, 181 encuestados (47.14%) indicaron estar de acuerdo, mientras que 178 (46.35%) manifestaron estar totalmente de acuerdo. Por otro lado, un grupo más reducido de participantes, 15 (3.91%), expresaron estar en desacuerdo, y 10 (2.60%) se mostraron neutrales ante la afirmación. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados están a favor de la idea de ahorrar al menos un 10% de sus ingresos, lo cual refleja una actitud positiva hacia la planificación financiera y el manejo responsable de los recursos económicos personales.

**Tabla 18**

*Pregunta N°4 – Frecuencia de la importancia de tener una cuenta de ahorro*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,3	,3	,3
	En desacuerdo	2	,5	,5	,8
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	122	31,8	31,8	32,6
	De acuerdo	117	30,5	30,5	63,0
	Totalmente de acuerdo	142	37,0	37,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



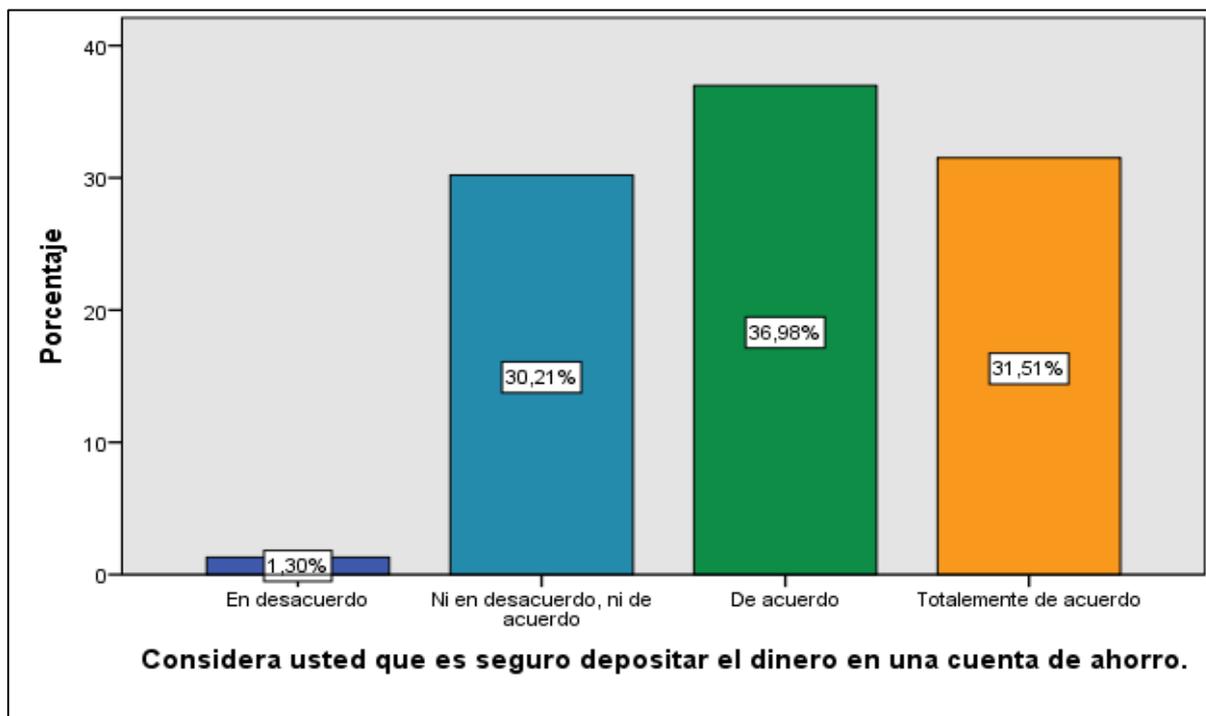
*Figura 10. Frecuencia de la importancia de tener una cuenta de ahorro*

En la tabla 17 y la figura 10, los datos muestran que la mayoría de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo con esta afirmación. De los 384 participantes, 142 (36.98%) expresaron estar en totalmente de acuerdo, 122 (31.77%) se mostraron neutrales ante la afirmación, 117 (30.47%) indicaron estar de acuerdo, mientras que 3 (0.78%) indicaron estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Esto sugiere que una proporción significativa de los encuestados valora la utilidad y la importancia de tener una cuenta de ahorro como parte de una estrategia financiera responsable.

**Tabla 19**

*Pregunta N°5 – Frecuencia de la seguridad de depositar en una cuenta de ahorro*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	En desacuerdo	5	1,3	1,3	1,3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	116	30,2	30,2	31,5
	De acuerdo	142	37,0	37,0	68,5
	Totalmente de acuerdo	121	31,5	31,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



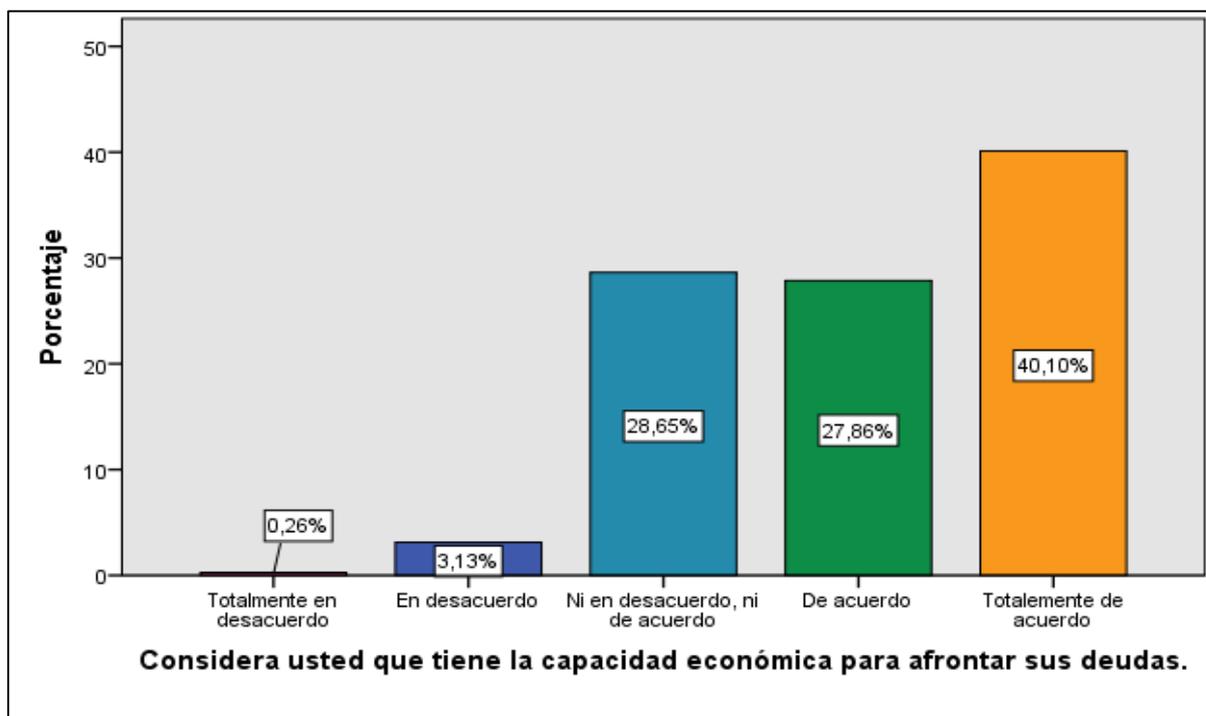
*Figura 11.* Frecuencia de la seguridad de depositar en una cuenta de ahorro

En la tabla 18 y figura 11, muestran que la mayoría de los encuestados consideran seguro depositar dinero en una cuenta de ahorro. De los 384 participantes, 142 (36.98%) expresaron estar de acuerdo y 121 (31.51%) totalmente de acuerdo, lo que suma un total del 68.49% de los encuestados que confían en la seguridad de las cuentas de ahorro, mientras que 116 (30.21%) se mostraron neutrales ante la afirmación. Por otro lado, solo 5 encuestados (1.30%) manifestaron estar en desacuerdo con esta afirmación. Estos resultados sugieren una percepción generalizada de que las cuentas de ahorro son seguras para depositar dinero.

## **Tabla 20**

*Pregunta N°6 – Frecuencia de considerar si se tiene la capacidad para afrontar deudas*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,3	,3	,3
	En desacuerdo	12	3,1	3,1	3,4
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	110	28,6	28,6	32,0
	De acuerdo	107	27,9	27,9	59,9
	Totalmente de acuerdo	154	40,1	40,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



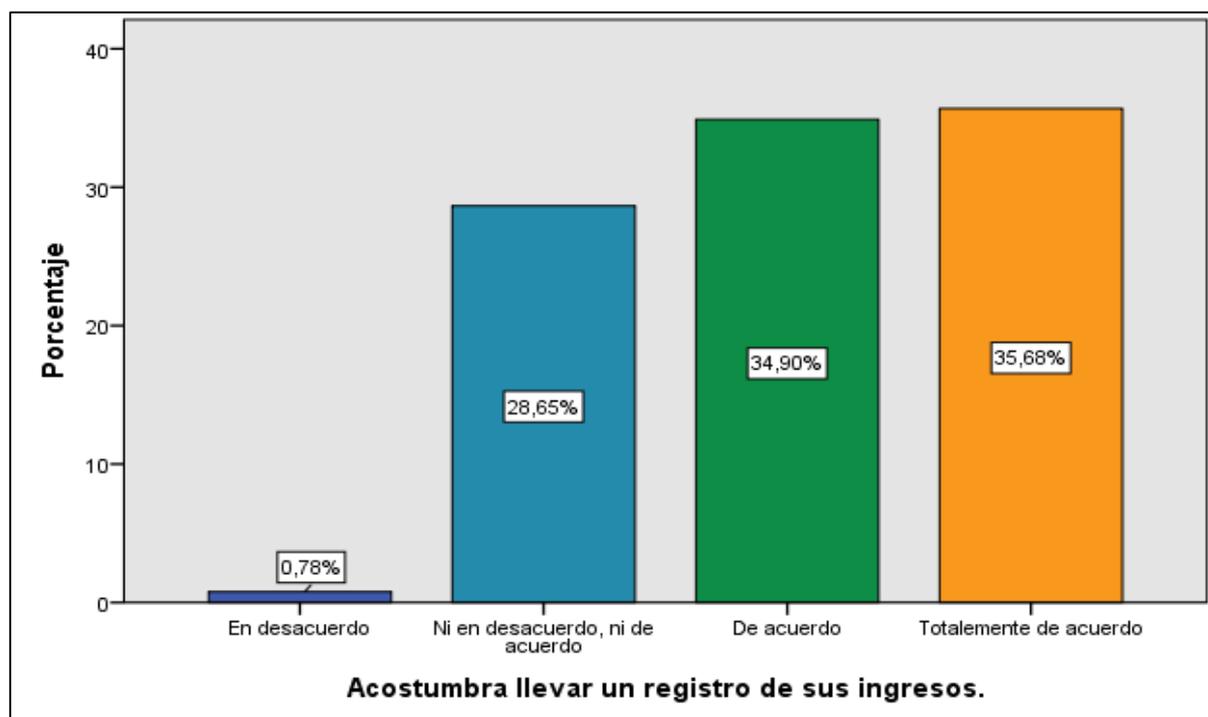
**Figura 12.** Frecuencia de considerar si se tiene la capacidad para afrontar deudas

En la tabla 19 y figura 12, muestran que la mayoría de los encuestados se sienten capaces de afrontar sus deudas. De los 384 participantes, 107 (27.86%) expresaron estar de acuerdo y 154 (40.10%) totalmente de acuerdo, lo que suma un total del 67.69% de los encuestados que creen tener la capacidad económica para afrontar sus deudas, mientras que 110 (28.65%) se mostraron neutrales ante la afirmación. Por otro lado, solo 13 encuestados (3.39%) manifestaron estar en desacuerdo o totalmente en desacuerdo con esta afirmación. Estos resultados sugieren una percepción generalizada de confianza en la capacidad para manejar las deudas entre los participantes.

**Tabla 21**

*Pregunta N°7 – Frecuencia de la costumbre de llevar registro de sus ingresos*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	En desacuerdo	3	,8	,8	,8
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	110	28,6	28,6	29,4
	De acuerdo	134	34,9	34,9	64,3
	Totalmente de acuerdo	137	35,7	35,7	100,0
<b>Total</b>		<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



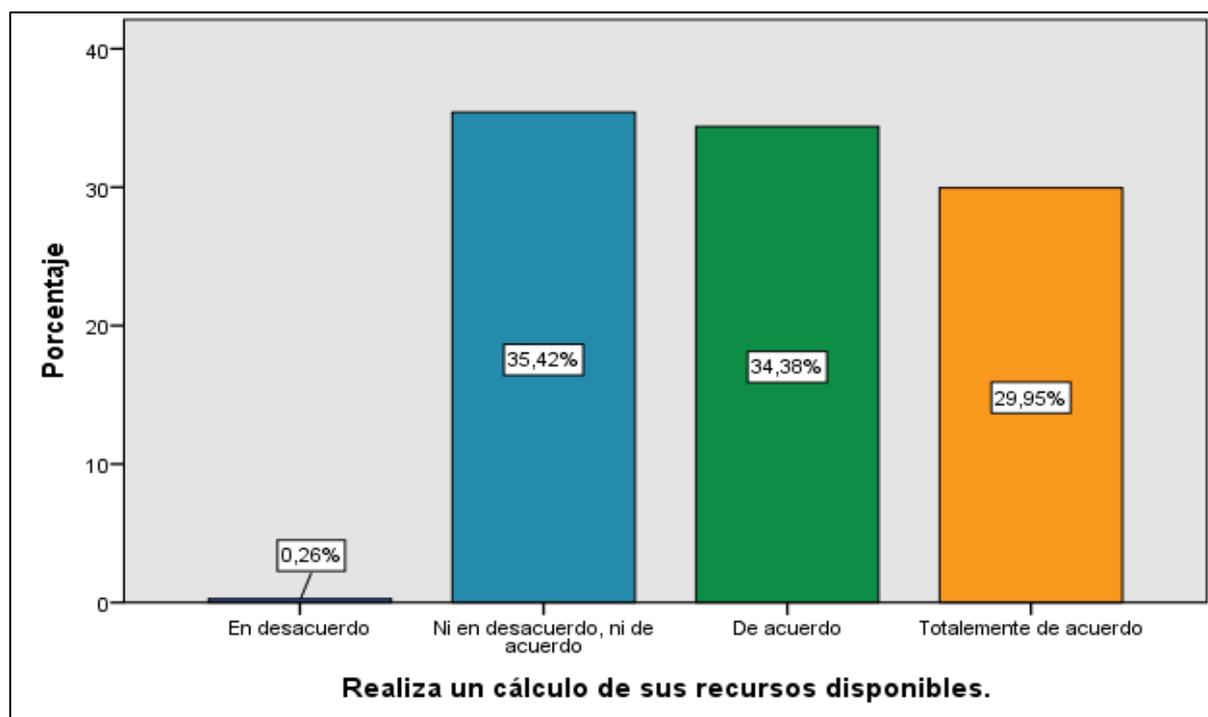
*Figura 13. Frecuencia de la costumbre de llevar registro de sus ingresos*

En la tabla 20 y figura 13 los resultados muestran que la mayoría de los encuestados tienen el hábito de llevar un registro de sus ingresos. De los 384 participantes, 134 (34.90%) expresaron estar de acuerdo y 137 (35.68%) totalmente de acuerdo con esta práctica, lo que suma un total del 70.58% de los encuestados que llevan un registro de sus ingresos, mientras que 110 (28.65%) se mostraron neutrales ante la afirmación. Solo un pequeño porcentaje, representado por 3 encuestados (0.78%), manifestaron estar en desacuerdo con esta afirmación. Estos resultados sugieren que la mayoría de los participantes consideran importante llevar un registro de sus ingresos para gestionar sus finanzas de manera efectiva.

**Tabla 22**

*Pregunta N°8 – Frecuencia de la realización del cálculo de sus recursos disponibles*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	En desacuerdo	1	,3	,3	,3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	136	35,4	35,4	35,7
	De acuerdo	132	34,4	34,4	70,1
	Totalmente de acuerdo	115	29,9	29,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 14. Frecuencia de la realización del cálculo de sus recursos disponibles*

La tabla 21 y la figura 14, evidencia que la mayoría de los encuestados realizan un cálculo de sus recursos disponibles. De los 384 participantes, 132 (34.38%) expresaron estar de acuerdo y 115 (29.95%) totalmente de acuerdo con esta práctica, lo que suma un total del 64.33% de los encuestados que calculan sus recursos disponibles. Mientras tanto, 1 encuestado (0.26%) mostró estar en desacuerdo y 136 (25.43%) ni en desacuerdo ni de acuerdo con esta afirmación. Estos resultados sugieren que la mayoría de los participantes reconocen la importancia de calcular sus recursos disponibles para una mejor gestión financiera.

**Tabla 23**

*Pregunta N°9 – Frecuencia de la realización del cálculo de sus gastos mensuales*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	En desacuerdo	1	,3	,3	,3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	132	34,4	34,4	34,6
	De acuerdo	147	38,3	38,3	72,9
	Totalmente de acuerdo	104	27,1	27,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

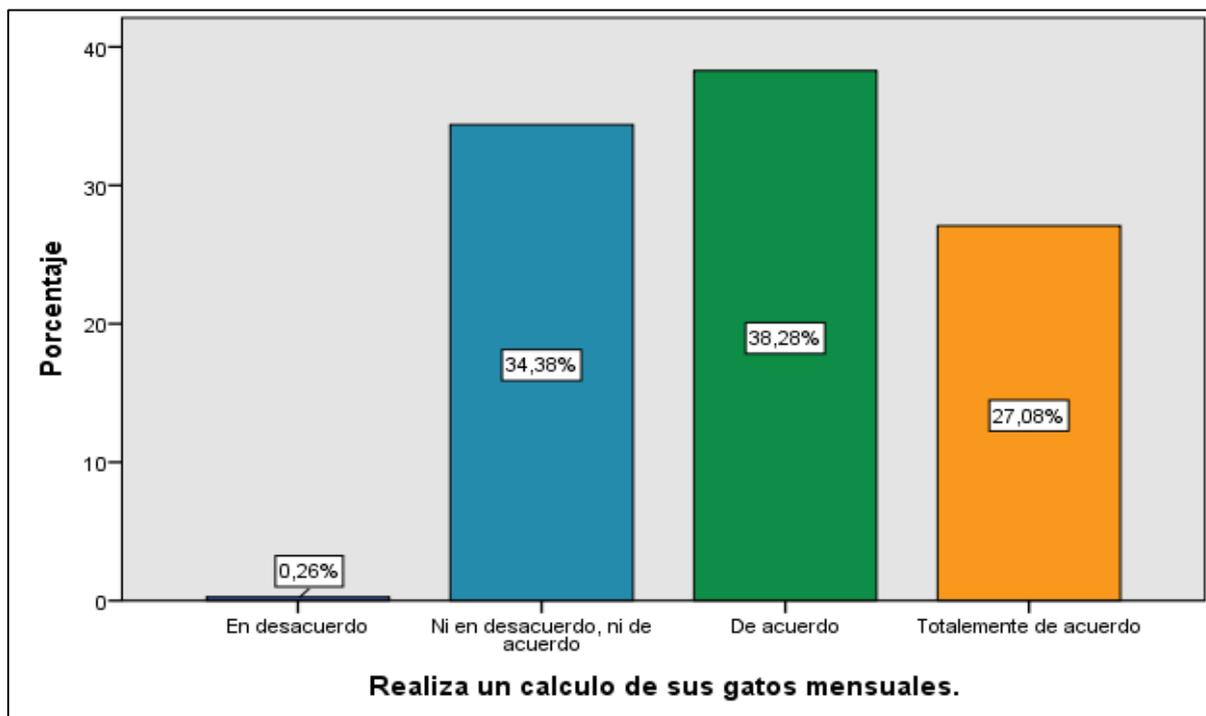


Figura 15. Frecuencia de la realización del cálculo de sus gastos mensuales

En la tabla 22 y figura 15, se observa que la mayoría de los encuestados realizan un cálculo de sus gastos mensuales. De los 384 participantes, 147 (38.28%) expresaron estar de acuerdo y 104 (27.08%) totalmente de acuerdo con esta práctica, lo que suma un total del 65.36% de los encuestados que calculan sus gastos mensuales. Mientras tanto, solo 1 encuestado (0.26%) mostró estar en desacuerdo, y 132 (34.38%) ni estuvieron en desacuerdo ni de acuerdo con esta afirmación. Estos resultados sugieren que la mayoría de los participantes reconocen la importancia de calcular sus gastos mensuales para una mejor gestión financiera.

#### Tabla 24

Pregunta N°10 – Frecuencia de la importancia evitar los gastos no planificados

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
--	--	-------------------	----------	-----------------	--------------------

Válido	En desacuerdo	11	2,9	2,9	2,9
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	125	32,6	32,6	35,4
	De acuerdo	103	26,8	26,8	62,2
	Totalmente de acuerdo	145	37,8	37,8	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

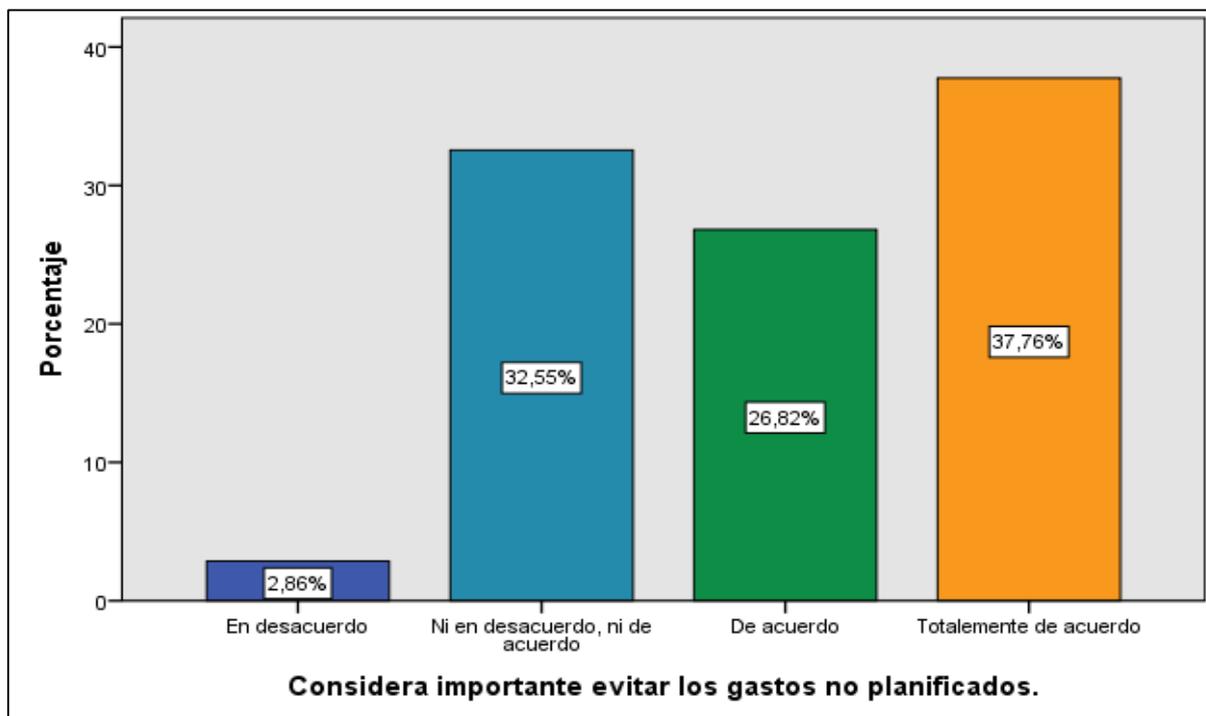


Figura 16. Frecuencia de la importancia evitar los gastos no planificados

En la tabla 23 y figura 16, se muestra que la mayoría de los encuestados consideran importante evitar los gastos no planificados. De los 384 participantes, 145 (37.79%) expresaron estar totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que 103 (26.82%) estuvieron de acuerdo. Esto significa que el 64.42% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en la importancia de evitar los gastos no planificados. Por otro lado, 125 participantes (32.55%) no estuvieron ni en desacuerdo ni de acuerdo, y solo 11 (2.86%) expresaron estar en desacuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de las personas reconocen la necesidad de evitar gastos imprevistos para una mejor gestión financiera.

#### Tabla 25

*Pregunta N°11 – Frecuencia de importancia de ponerse metas financieras cada cierto tiempo*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	En desacuerdo	8	2,1	2,1	2,1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	106	27,6	27,6	29,7
	De acuerdo	127	33,1	33,1	62,8
	Totalmente de acuerdo	143	37,2	37,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

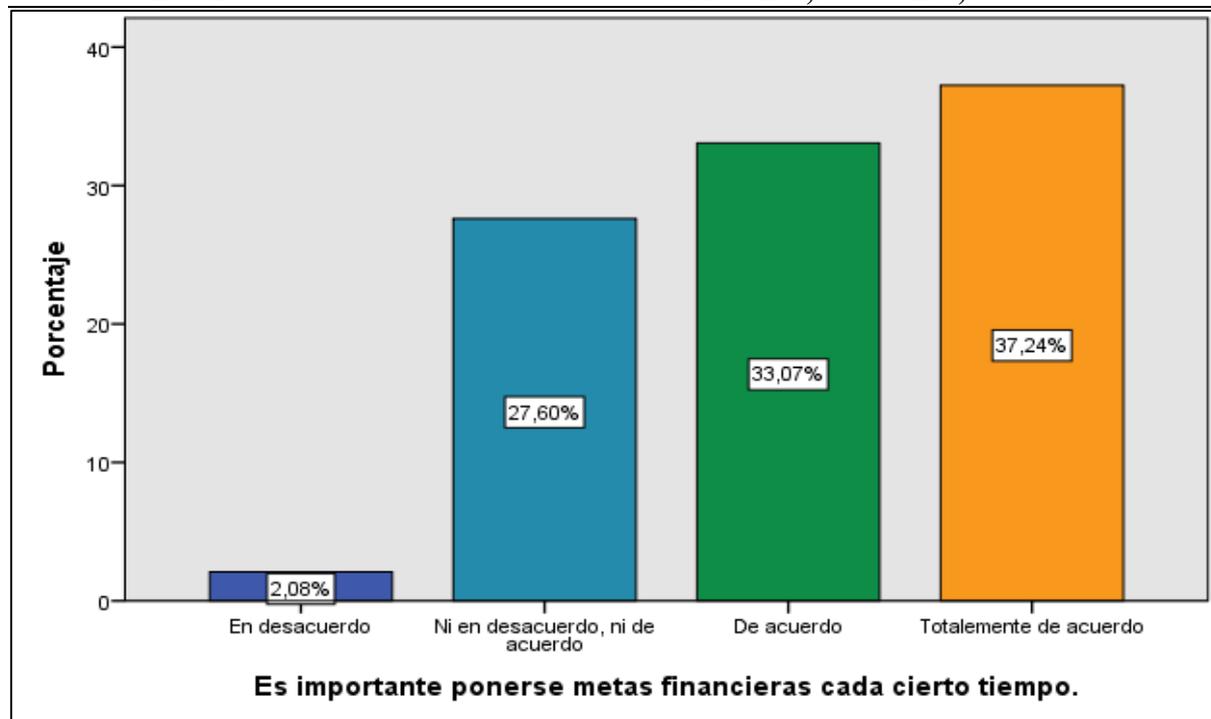


Figura 17. Frecuencia de importancia de ponerse metas financieras cada cierto tiempo

En la tabla 24 y figura 17, se evidencia que la mayoría de los encuestados reconocen la importancia de establecer metas financieras periódicamente. De los 384 participantes, 143 (37.24%) expresaron estar totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que 127 (33.07%) estuvieron de acuerdo. Esto significa que el 70.31% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en la importancia de fijarse metas financieras regularmente. Por otro lado, 106 participantes (27.60%) no expresaron ni acuerdo ni desacuerdo, mientras que solo 8 (2.08%) manifestaron estar en desacuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría reconocen la utilidad de establecer metas financieras como parte de una planificación financiera efectiva.

#### Tabla 26

Pregunta N°12 – Frecuencia de informarse acerca de cuentas de ahorro, inversiones y

crédito

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	En desacuerdo	3	,8	,8	,8
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	131	34,1	34,1	34,9
	De acuerdo	118	30,7	30,7	65,6
	Totalmente de acuerdo	132	34,4	34,4	100,0
<b>Total</b>		<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

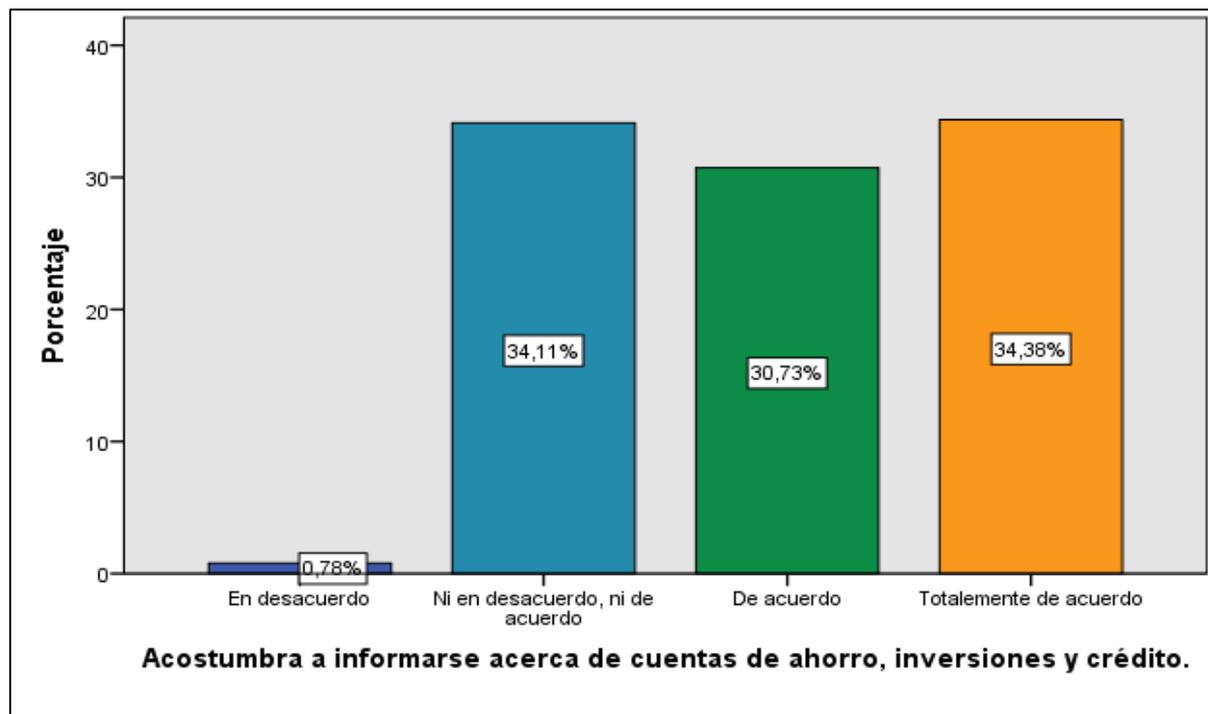


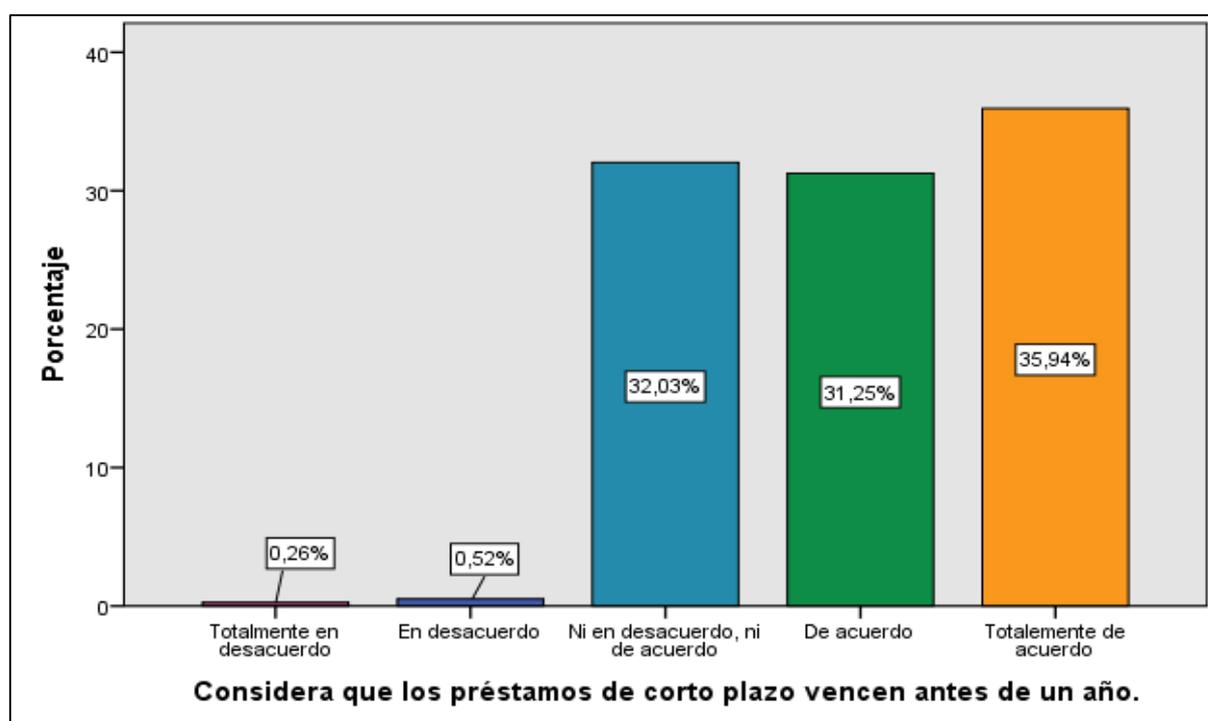
Figura 18. Frecuencia de informarse acerca de cuentas de ahorro, inversiones y crédito.

En la tabla 25 y figura 18, muestran que la mayoría de los encuestados muestran interés en informarse sobre cuentas de ahorro, inversiones y crédito. De los 384 participantes, 132 (34.38%) expresaron estar totalmente de acuerdo con esta afirmación, mientras que 118 (30.73%) estuvieron de acuerdo. Esto significa que el 65.11% de los encuestados están de acuerdo o totalmente de acuerdo en acostumbrarse a informarse sobre estos temas financieros. Por otro lado, 131 participantes (34.11%) no expresaron ni acuerdo ni desacuerdo, mientras que solo 3 (0.78%) manifestaron estar en desacuerdo. Estos resultados sugieren que la mayoría de las personas reconocen la importancia de informarse sobre aspectos relacionados con las finanzas personales.

**Tabla 27**

*Pregunta N°13 –Frecuencia de considerar los préstamos de corto plazo vencen antes de 1 año*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,3	,3	,3
	En desacuerdo	2	,5	,5	,8
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	123	32,0	32,0	32,8
	De acuerdo	120	31,3	31,3	64,1
	Totalmente de acuerdo	138	35,9	35,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 19. Frecuencia de considerar los préstamos de corto plazo vencen antes de 1 año*

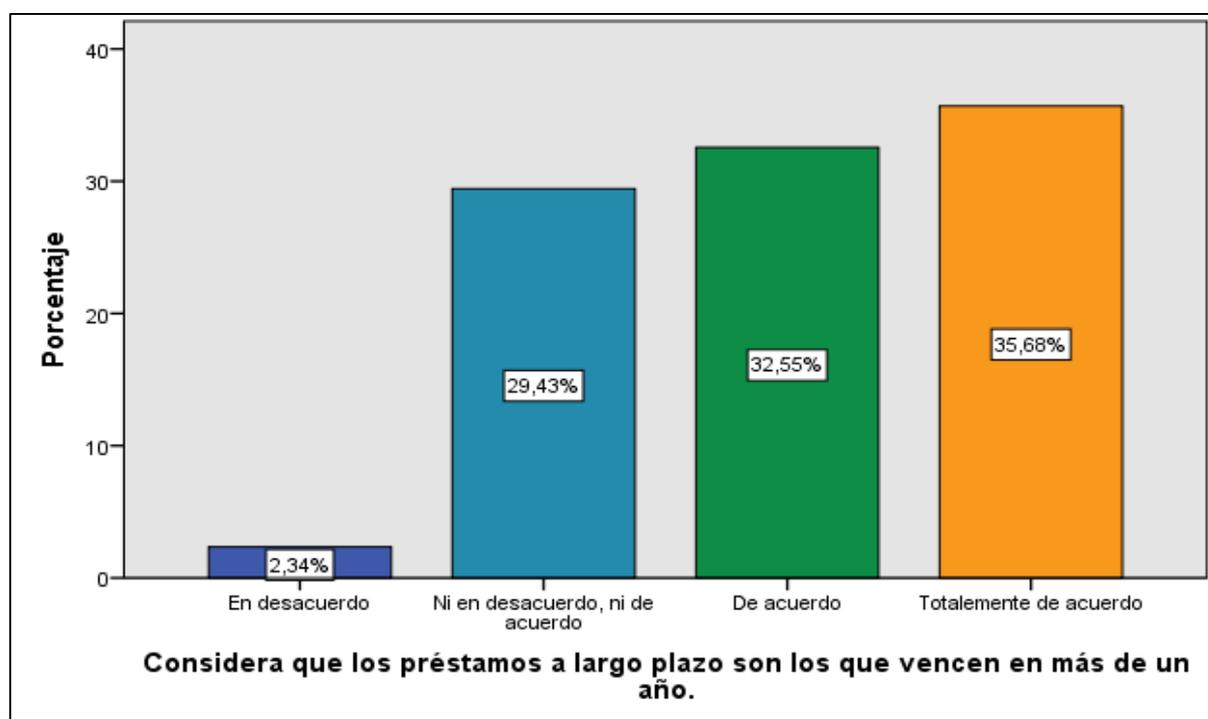
En la tabla 26 y figura 19, los resultados evidencian que la mayoría de los encuestados 120 (31.25%) está de acuerdo y 138 (35.94%) totalmente de acuerdo que los préstamos de corto plazo vencen antes de un año. Esto indica que el 67.19% de los participantes están de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, solo una pequeña proporción de los encuestados se muestra en desacuerdo 2 (0.52%) o totalmente en desacuerdo 1 (0.26%) con esta idea. Además, 123 (32.03%) ni está de acuerdo ni en desacuerdo. Estos hallazgos sugieren que la mayoría de las personas perciben los préstamos de corto plazo como aquellos que vencen en un período

inferior a un año.

**Tabla 28**

*Pregunta N°14 –Frecuencia considerar préstamos a largo plazo que vencen en más de un año*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	En desacuerdo	9	2,3	2,3	2,3
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	113	29,4	29,4	31,8
	De acuerdo	125	32,6	32,6	64,3
	Totalmente de acuerdo	137	35,7	35,7	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 20. Frecuencia considerar préstamos a largo plazo que vencen en más de un año*

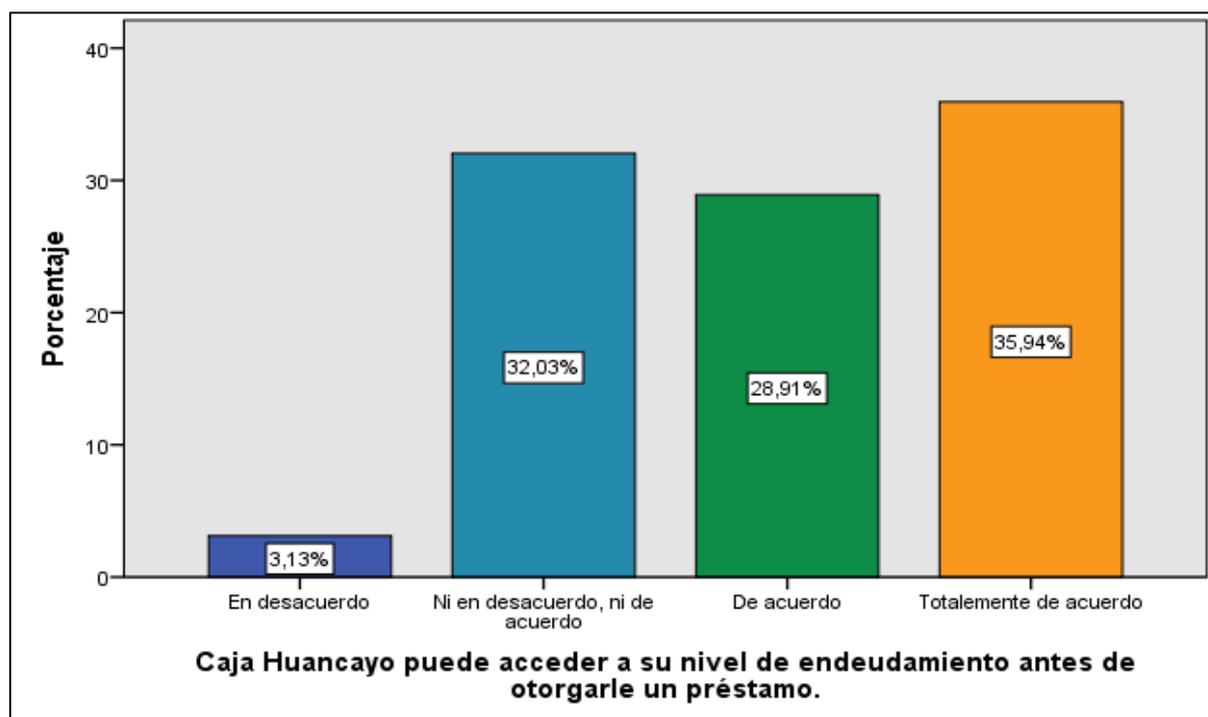
En la tabla 27 y figura 20, se evidencia que la mayoría de los encuestados representados el 137 (35.98%) está totalmente de acuerdo y 125 (32.55%) está de acuerdo que los préstamos a largo plazo son aquellos que vencen en más de un año. Esto indica que el 68.23% de los participantes están de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, una proporción muy pequeña de los encuestados se muestra en desacuerdo 9 (2.34%), o ni está de acuerdo ni en desacuerdo 113 (29.43%) con esta idea. Estos hallazgos sugieren que la mayoría de las personas perciben

los préstamos a largo plazo como aquellos que tienen un vencimiento superior a un año.

**Tabla 29**

*Pregunta N°15 –Frecuencia de Caja Hyo accede a su endeudamiento previo a un préstamo*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	En desacuerdo	12	3,1	3,1	3,1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	123	32,0	32,0	35,2
	De acuerdo	111	28,9	28,9	64,1
	Totalmente de acuerdo	138	35,9	35,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 21. Frecuencia de Caja Huancayo accede a su endeudamiento previo a un préstamo*

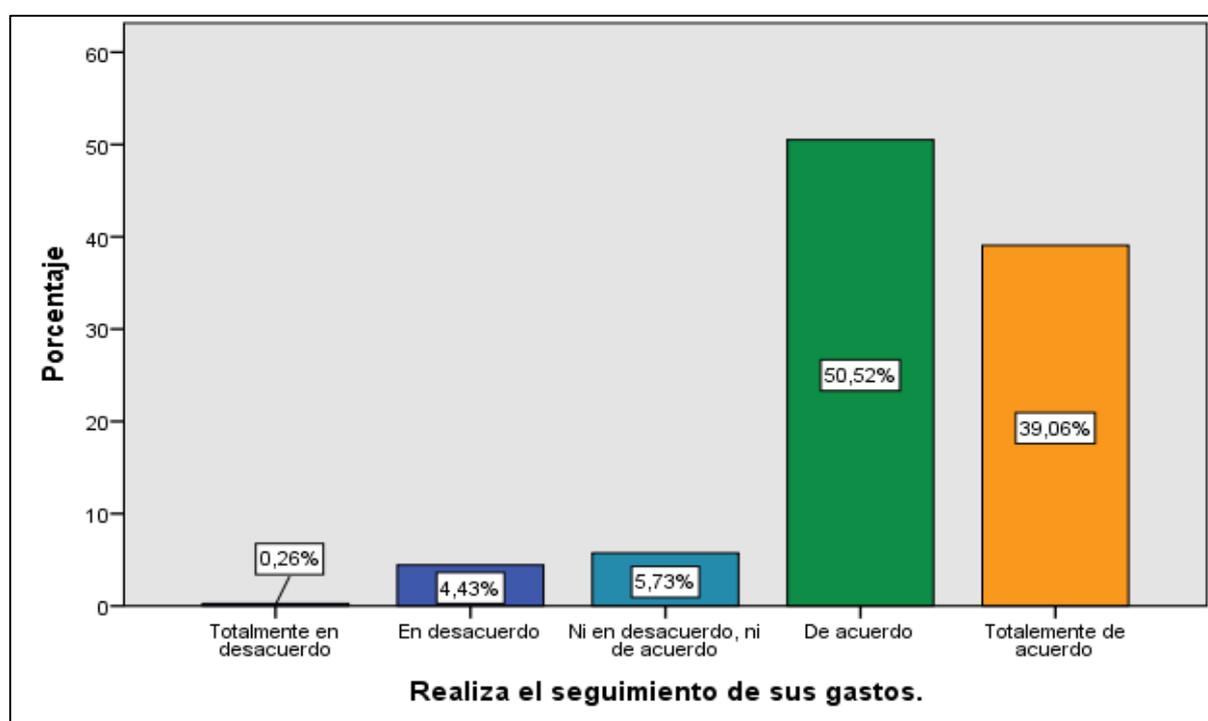
En la tabla 28 y figura 21, muestran que la mayoría de los encuestados 111 (30.0%) de acuerdo y 138 (34.5%) totalmente de acuerdo, por lo que consideran que Caja Huancayo puede acceder a su nivel de endeudamiento antes de otorgar un préstamo. Esto indica que el 64.85% de los participantes están de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, una proporción menor de los encuestados se muestra en desacuerdo 12 (3.13%) o ni está de acuerdo ni en desacuerdo 123 (32.03%) con esta idea. Estos hallazgos sugieren que la mayoría de las personas creen que Caja Huancayo evalúa el nivel de endeudamiento de los solicitantes antes de otorgarles un

préstamo.

**Tabla 30**

*Pregunta N°16 –Frecuencia de la realización del seguimiento de sus gastos*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,3	,3	,3
	En desacuerdo	17	4,4	4,4	4,7
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	22	5,7	5,7	10,4
	De acuerdo	194	50,5	50,5	60,9
	Totalmente de acuerdo	150	39,1	39,1	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 22. Frecuencia de la realización del seguimiento de sus gastos*

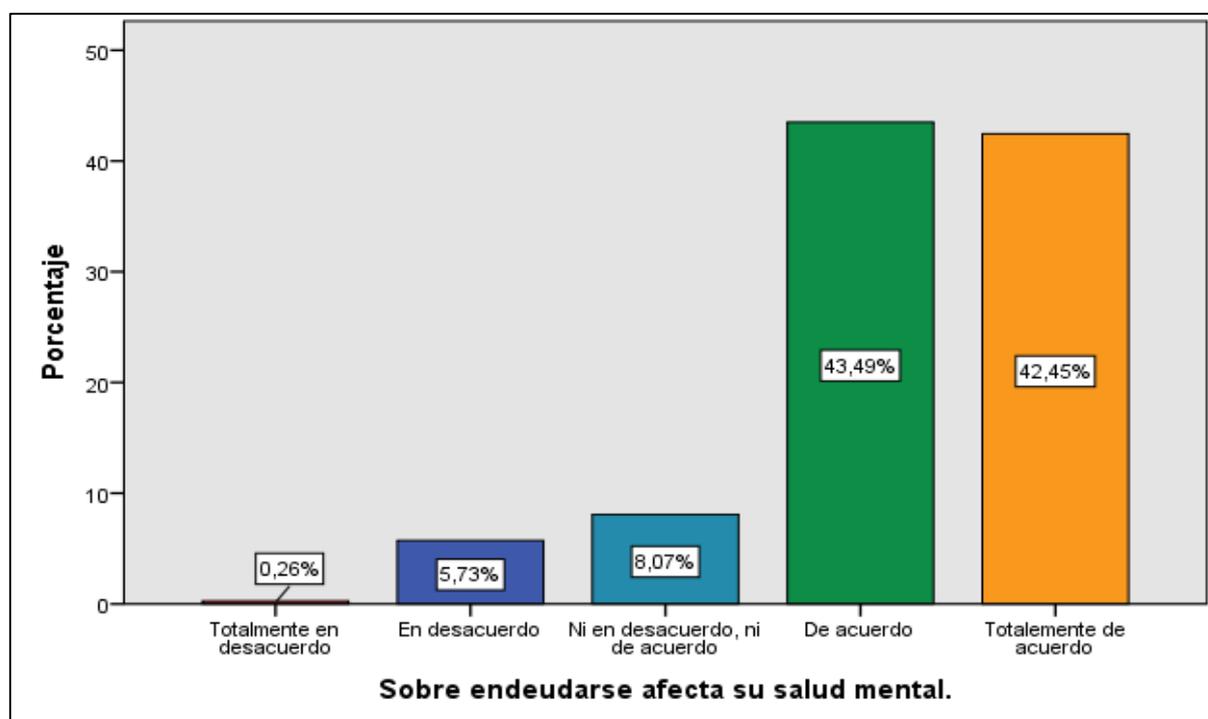
En la tabla 29 y figura 22, se evidencia que la mayoría de los encuestados 194 (50.52%) de acuerdo y 150 (39.06%) totalmente de acuerdo en que realizan un seguimiento de sus gastos. Esto sugiere que el 89.58% de los participantes están de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, una proporción menor de los encuestados se muestra en desacuerdo 17 (4.43%) o ni está de acuerdo ni en desacuerdo 22(5.73%) con la idea de realizar un seguimiento de sus gastos y un mínimo de 1 (0.26%) está totalmente en desacuerdo. Estos hallazgos indican que la mayoría

de las personas encuestadas están conscientes de la importancia de monitorear sus gastos.

**Tabla 31**

*Pregunta N°17 – Frecuencia si sobre endeudarse afecta su salud mental*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,3	,3	,3
	En desacuerdo	22	5,7	5,7	6,0
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	31	8,1	8,1	14,1
	De acuerdo	167	43,5	43,5	57,6
	Totalmente de acuerdo	163	42,4	42,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 23. Frecuencia si sobre endeudarse afecta su salud mental*

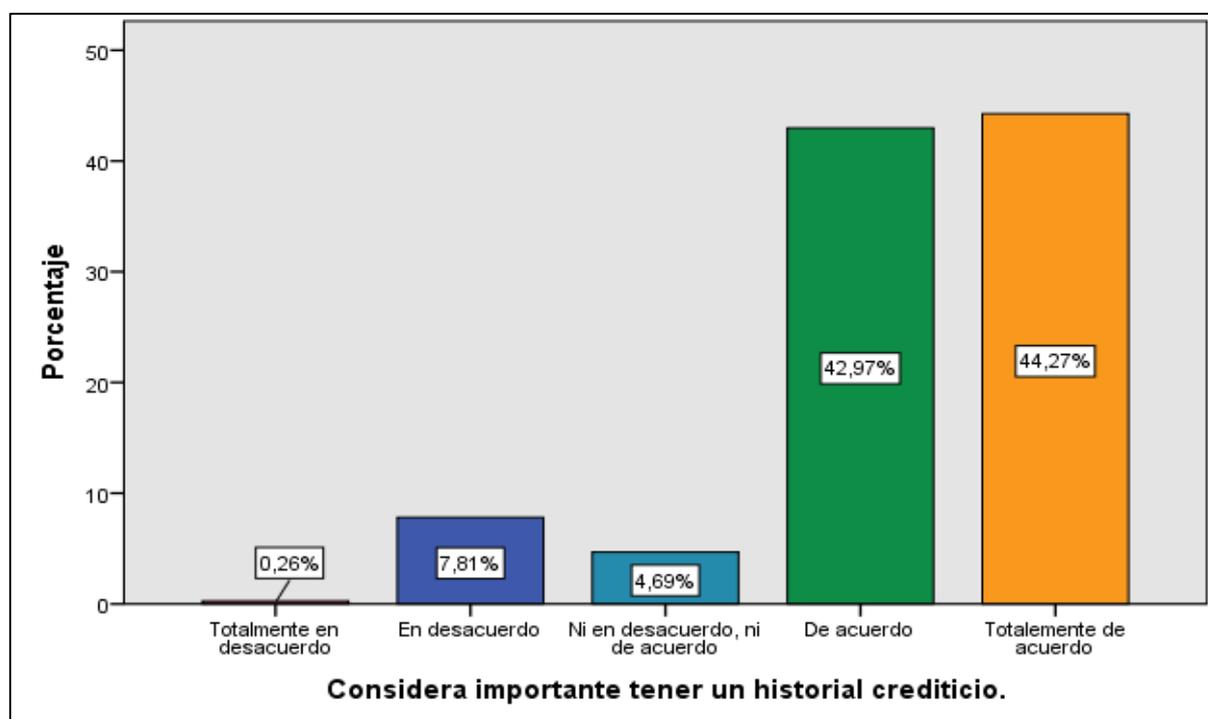
En la tabla 30 y figura 23, evidencian que la mayoría de los encuestados 167 (43.49%) de acuerdo y 163 (42.45%) totalmente de acuerdo en que endeudarse afecta su salud mental. Esto sugiere que el 85.94% de los participantes están de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, una proporción menor se muestra en desacuerdo 22 (5.73%) o ni está de acuerdo ni en desacuerdo 31 (8.07%) con la idea de que el endeudamiento afecta la salud mental, y tan solo 1 (0.26%) está totalmente en desacuerdo. Estos hallazgos indican que en su gran mayoría

perciben una relación entre el endeudamiento y su bienestar mental.

**Tabla 32**

*Pregunta N°18 – Frecuencia de considerar importante el tener un historial crediticio*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	,3	,3	,3
	En desacuerdo	30	7,8	7,8	8,1
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	18	4,7	4,7	12,8
	De acuerdo	165	43,0	43,0	55,7
	Totalmente de acuerdo	170	44,3	44,3	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	



*Figura 24. Frecuencia de considerar importante el tener un historial crediticio*

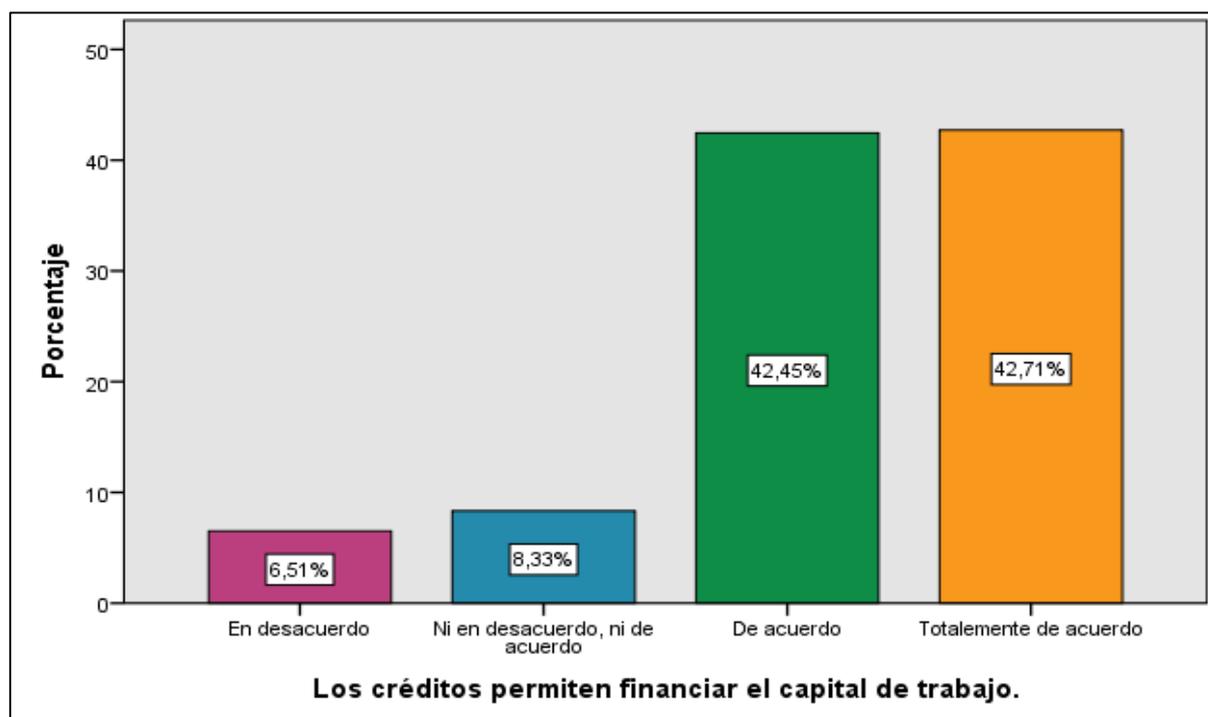
En la tabla 31 y figura 24, se observa que la mayoría de los encuestados, 165 (42.97%) están de acuerdo y 170 (44.27%) están totalmente de acuerdo que es importante tener un historial crediticio. Esto sugiere que el 87.24% están de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, una proporción menor de los encuestados se muestra en desacuerdo 30 (7.81%) o ni está de acuerdo ni en desacuerdo 18 (4.69%) con la importancia de tener un historial crediticio, y tan solo 1 (0.26%) está totalmente en desacuerdo. Estos hallazgos indican que la mayoría de

las personas encuestadas valoran la importancia de mantener un historial crediticio.

**Tabla 33**

*Pregunta N°19 – Frecuencia de que los créditos permiten financiar el capital de trabajo*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
O Válid o	En desacuerdo	25	6,5	6,5	6,5
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	32	8,3	8,3	14,8
	De acuerdo	163	42,4	42,4	57,3
	Totalmente de acuerdo	164	42,7	42,7	100,0
<b>Total</b>		<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

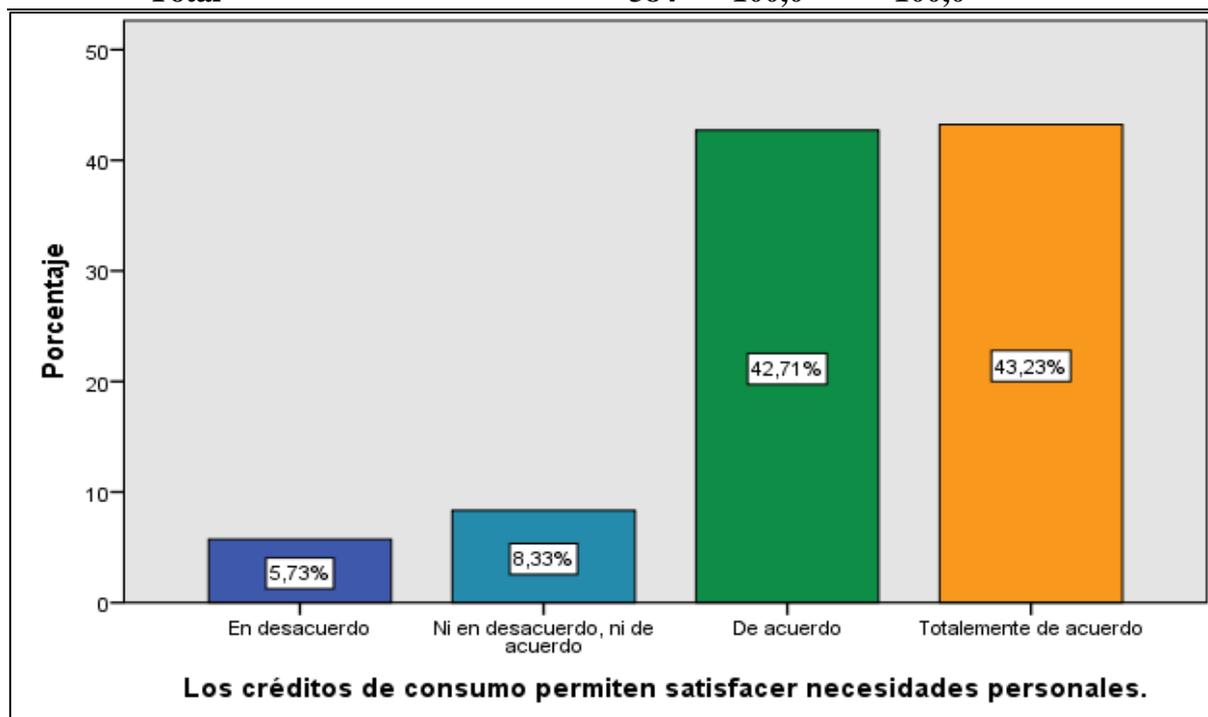


*Figura 25. Frecuencia de que los créditos permiten financiar el capital de trabajo*

En la tabla 32 y figura 25, evidencian que la mayoría de los encuestados, 163 (42.45%) están de acuerdo y 164 (42.71%) están totalmente de acuerdo que los créditos permiten financiar el capital de trabajo. Esto sugiere que el 85.16% de los participantes están de acuerdo con esta afirmación. Por otro lado, una proporción menor de los encuestados se muestra en desacuerdo 25 (6.51%) o ni está de acuerdo ni en desacuerdo 32 (8.33%). Estos resultados indican que la mayoría de las personas encuestadas reconocen el papel de los créditos en el financiamiento del capital de trabajo.

**Tabla 34***Pregunta N°20 – Frecuencia créditos de consumo satisfacen necesidades personales*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	En desacuerdo	22	5,7	5,7	5,7
	Ni de acuerdo ni desacuerdo	32	8,3	8,3	14,1
	De acuerdo	164	42,7	42,7	56,8
	Totalmente de acuerdo	166	43,2	43,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

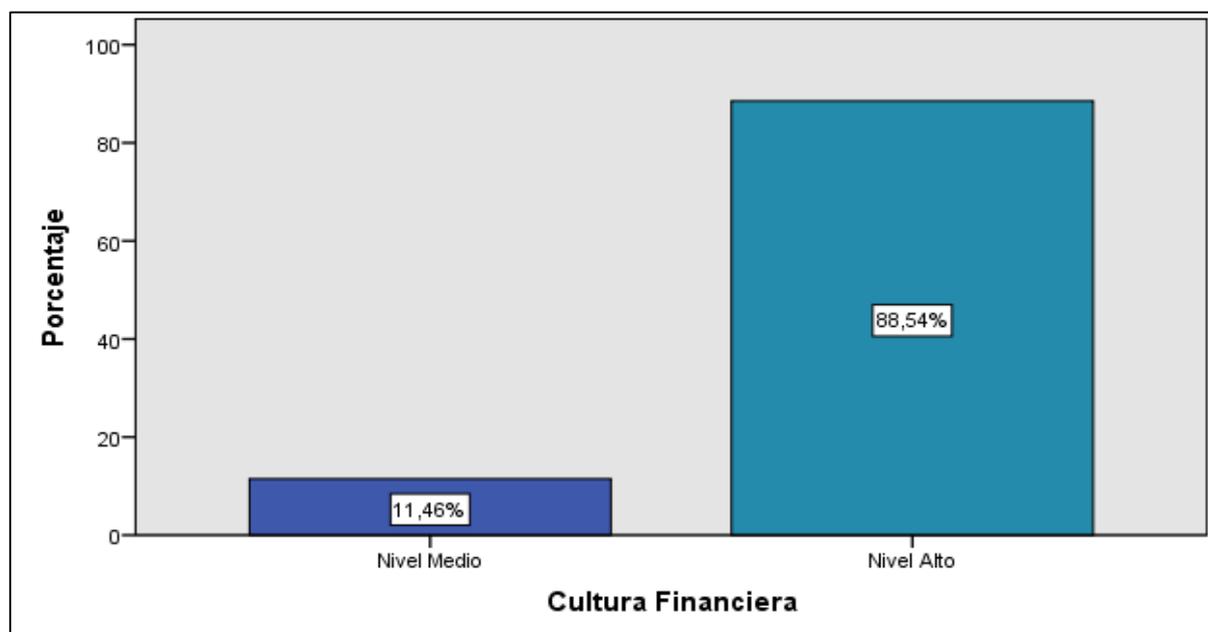
*Figura 26. Frecuencia créditos de consumo permiten satisfacer necesidades personales*

En la tabla 33 y figura 26, muestran que la gran mayoría de los encuestados, considera que los créditos de consumo permiten satisfacer necesidades personales, ya que 164 (42.71%) están de acuerdo y otro 166 (43.23%) totalmente de acuerdo con esta afirmación. Solo una pequeña proporción de los encuestados está en desacuerdo 22 (5.73%) o ni está de acuerdo ni en desacuerdo 32 (8.33%). Estos resultados sugieren un consenso general positivo sobre la utilidad de los créditos de consumo para satisfacer necesidades personales entre los participantes de la encuesta.

**c) Resultados de la Cultura Financiera:**

**Tabla 35***Barremos del nivel de conocimiento de la Cultura financiera*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Nivel Medio	44	11,5	11,5	11,5
	Nivel Alto	340	88,5	88,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Figura 27. Resultados del nivel de conocimiento de la Cultura financiera*

La tabla 34 y el gráfico 27 muestran los resultados nivel de conocimiento de la Cultura Financiera de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., realizada en su oficina principal en Huancayo. Los datos revelan que en la mayoría de los encuestados el nivel de conocimiento es alto, representando el 88.54% del total (340 encuestados), y un nivel de conocimiento medio, una minoría del 11.46% (44 encuestados). Estos resultados indican que los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. poseen un alto grado de cultura financiera. Este alto nivel de conocimiento financiero entre los usuarios podría facilitar la adopción y uso de productos y servicios financieros más sofisticados.

**Tabla 36***Barremos del nivel de conocimiento del ahorro*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Nivel Medio	47	12,2	12,2	12,2
	Nivel Alto	337	87,8	87,8	100,0

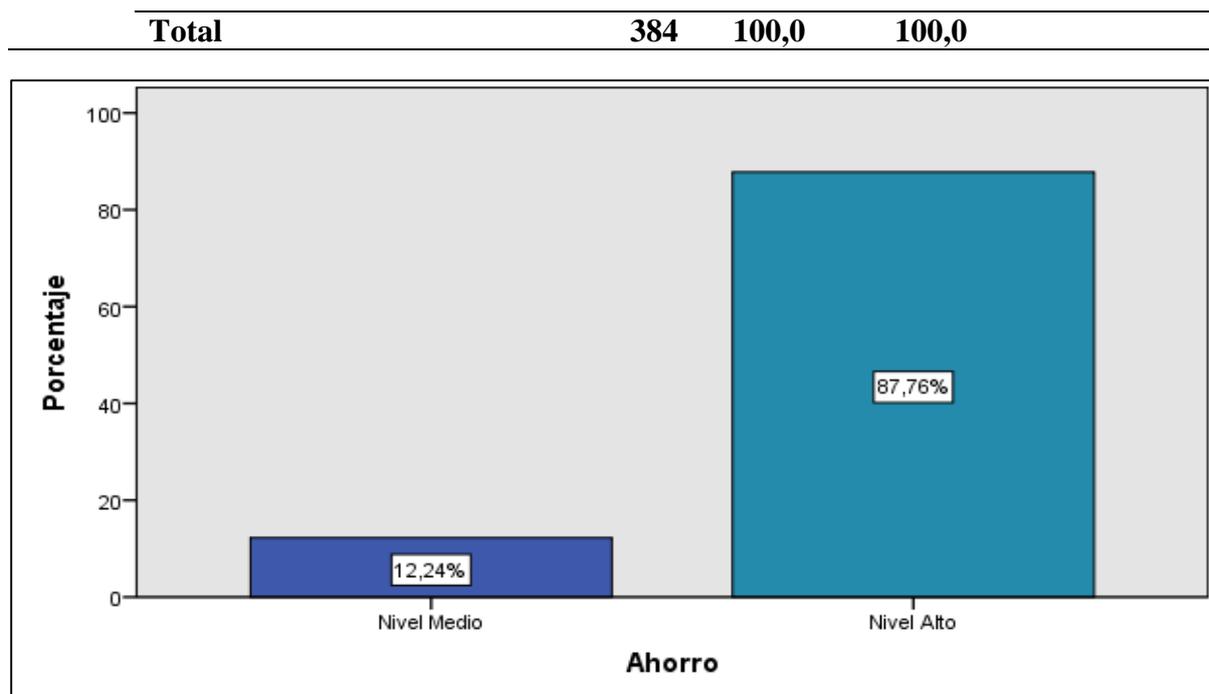


Figura 28. Resultados del nivel de conocimiento del ahorro

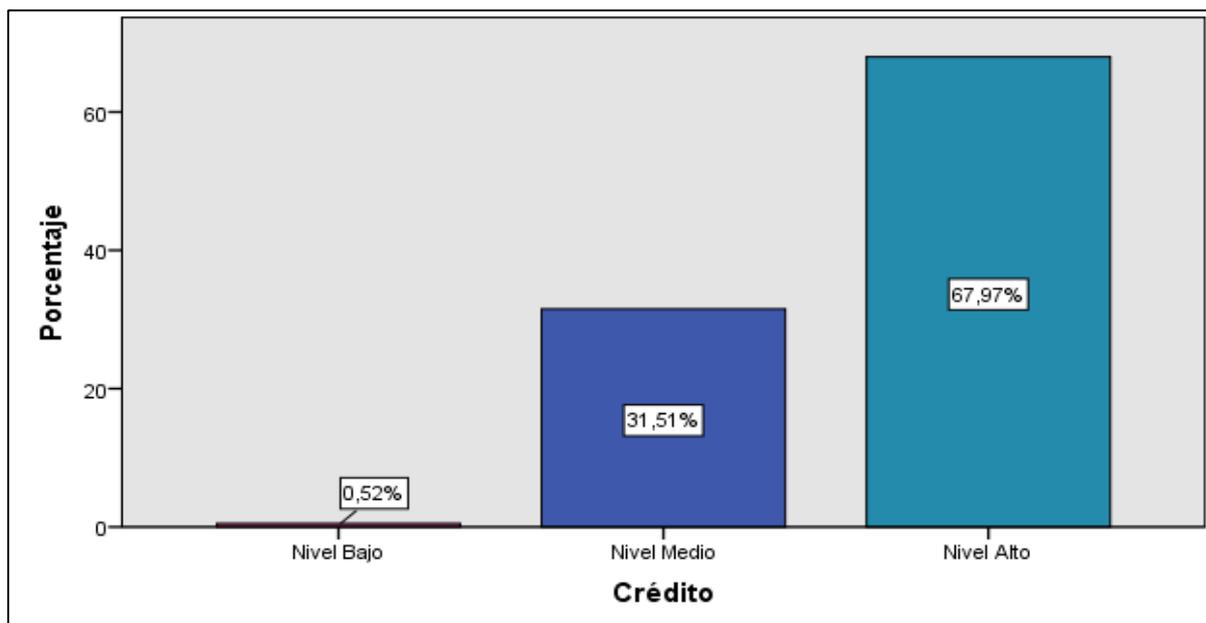
La tabla 35 y el gráfico 28 muestran los resultados nivel de conocimiento del ahorro de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., realizada en su oficina principal en Huancayo. Los datos revelan que en la mayoría de los encuestados el nivel de conocimiento respecto al ahorro es alto, representando el 87.76% del total (337 encuestados), y un nivel de conocimiento medio una minoría del 12.242% (47 encuestados). Estos resultados indican que la mayoría de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. cuentan con un buen entendimiento sobre los principios y prácticas del ahorro. Este alto nivel de conocimiento podría reflejar una cultura financiera sólida entre los usuarios de la institución. Además, sugiere que los esfuerzos de educación financiera y asesoramiento realizados por la entidad podrían estar dando resultados positivos al aumentar la conciencia y comprensión del ahorro entre sus usuarios.

**Tabla 37**

*Barremos del nivel de conocimiento del crédito*

		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Nivel Bajo	2	,5	,5	,5
	Nivel Medio	121	31,5	31,5	32,0

Nivel Alto	261	68,0	68,0	100,0
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

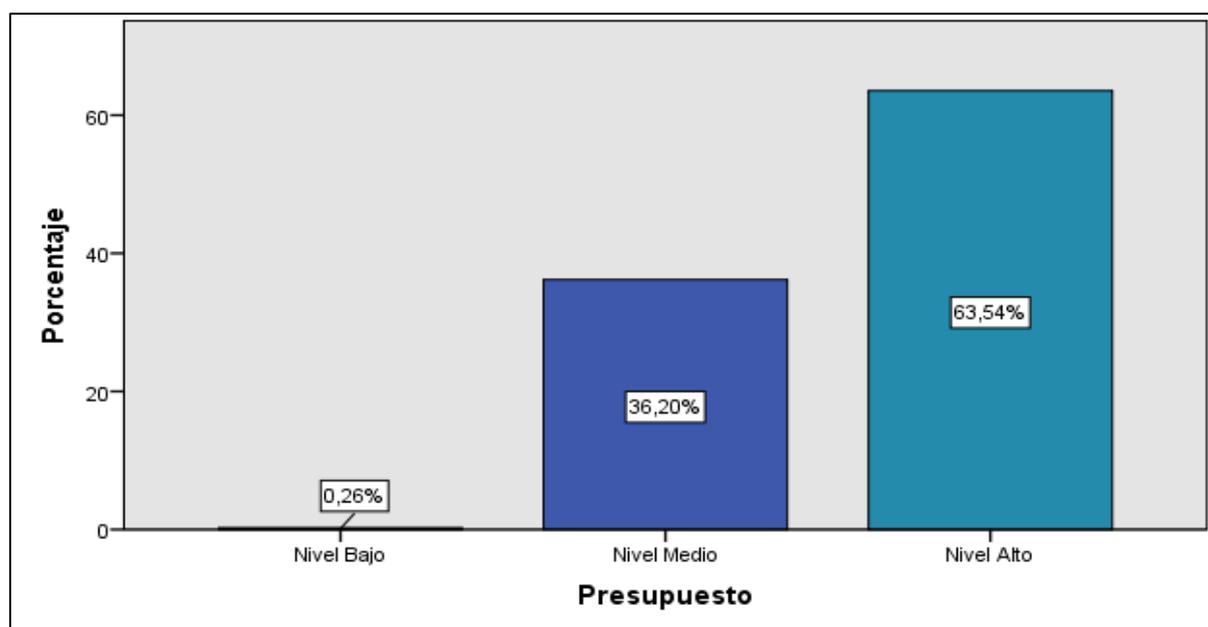


*Figura 29.* Resultados del nivel de conocimiento del crédito

La tabla 36 y el gráfico 19 muestran los resultados nivel de conocimiento respecto al crédito de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., realizada en su oficina principal en Huancayo. Los datos revelan que en la mayoría de los encuestados el nivel de conocimiento del crédito es alto, representando el 67.97% del total (261 encuestados), un nivel medio representando en el 31.51% (121 encuestados), y un nivel de conocimiento bajo una minoría del 0.52% (2 encuestados). Estos resultados indican que la mayoría de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. cuentan con un buen entendimiento sobre los principios y prácticas del ahorro. Estos resultados sugieren que la mayoría de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. tienen un buen entendimiento sobre los conceptos y procesos relacionados con el crédito. Este alto nivel de conocimiento podría influir positivamente en la toma de decisiones financieras de los usuarios y en su capacidad para utilizar los servicios crediticios de manera responsable.

**Tabla 38***Barremos del nivel de conocimiento del presupuesto*

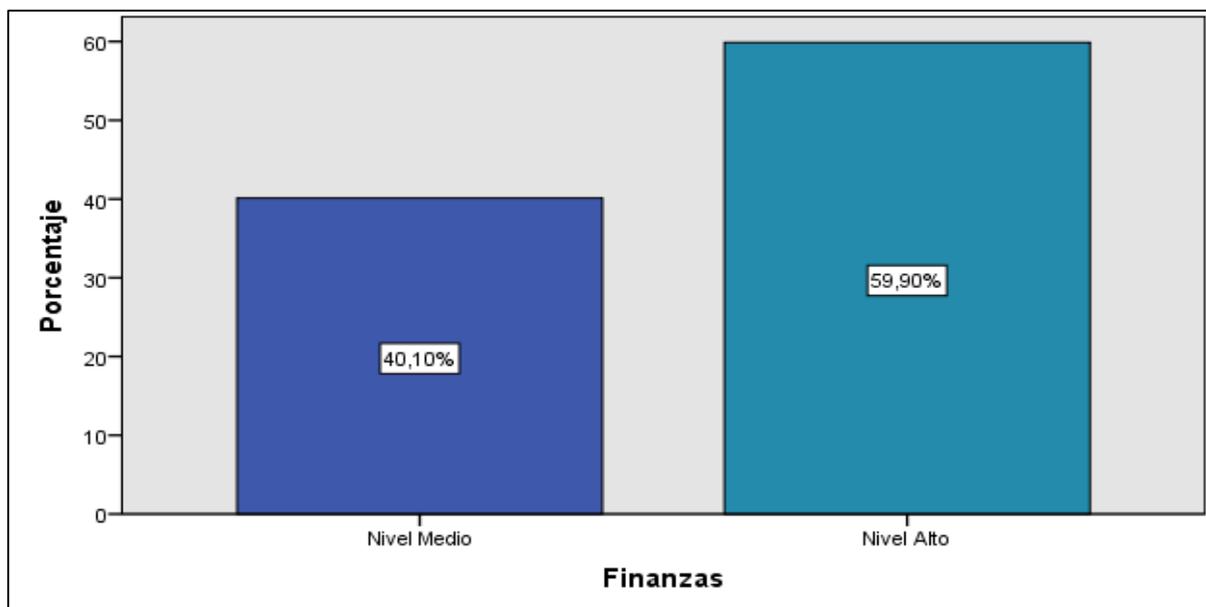
		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Nivel Bajo	1	,3	,3	,3
	Nivel Medio	139	36,2	36,2	36,5
	Nivel Alto	244	63,5	63,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Figura 30. Resultados del nivel de conocimiento del presupuesto*

La tabla 37 y el gráfico 30 evidencian los resultados nivel de conocimiento del presupuesto de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., realizada en su oficina principal en Huancayo. Los datos revelan que en la mayoría de los encuestados el nivel de conocimiento del presupuesto es alto, representando el 63.54% del total (244 encuestados), un nivel medio representando en el 3.20% (139 encuestados), y un nivel de conocimiento bajo una minoría del 0.26% (1 encuestado). Estos resultados sugieren que la mayoría de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. tienen un buen entendimiento sobre los conceptos y prácticas relacionadas con el presupuesto. Este alto nivel de conocimiento podría contribuir positivamente a la gestión financiera personal de los usuarios, ayudándoles a planificar y administrar sus recursos de manera más efectiva.

**Tabla 39***Barremos del nivel de conocimiento de las finanzas*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Nivel Medio	154	40,1	40,1	40,1
	Nivel Alto	230	59,9	59,9	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

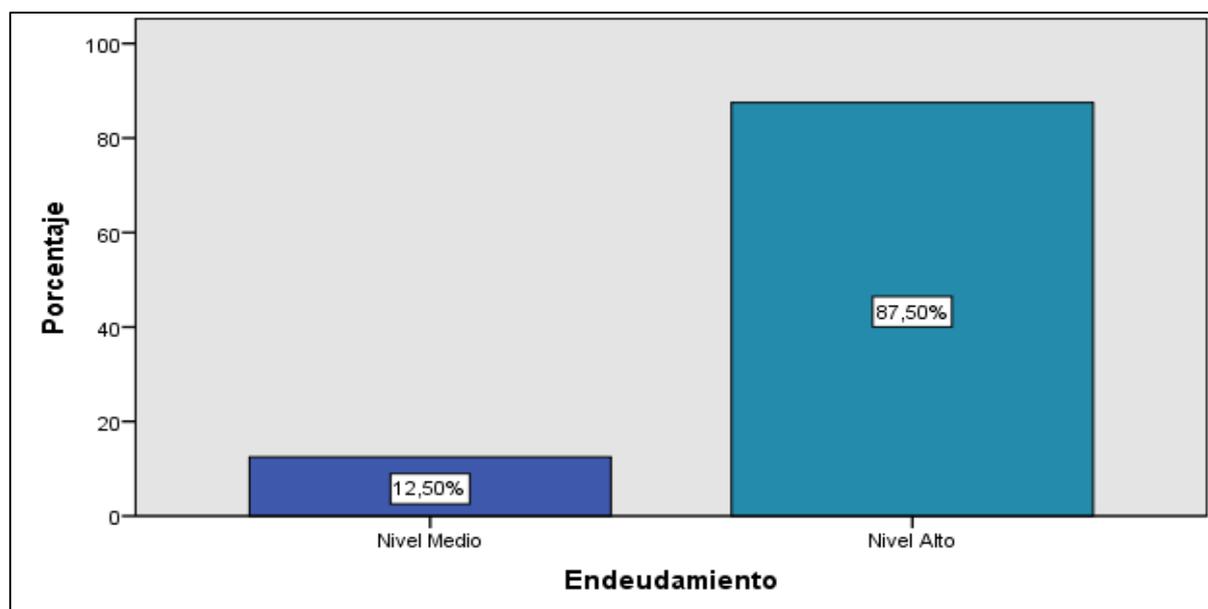
*Figura 31. Resultados del nivel de conocimiento de las finanzas*

La tabla 38 y el gráfico 31 muestran los resultados nivel de conocimiento de las finanzas de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., realizada en su oficina principal en Huancayo. Los datos revelan que en la mayoría de los encuestados el nivel de conocimiento de las finanzas es alto, representando el 59.90% del total (230 encuestados), y un nivel de conocimiento medio el 40.10% (154 encuestados). Estos resultados sugieren que, si bien una parte considerable de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. posee un buen entendimiento sobre las finanzas, todavía existe una proporción considerable con un nivel de conocimiento medio. Esto resalta la importancia de seguir promoviendo la educación financiera entre los clientes para mejorar su comprensión y habilidades en este ámbito.

**d) Resultados del Endeudamiento:**

**Tabla 40***Barremos del nivel de conocimiento del Endeudamiento*

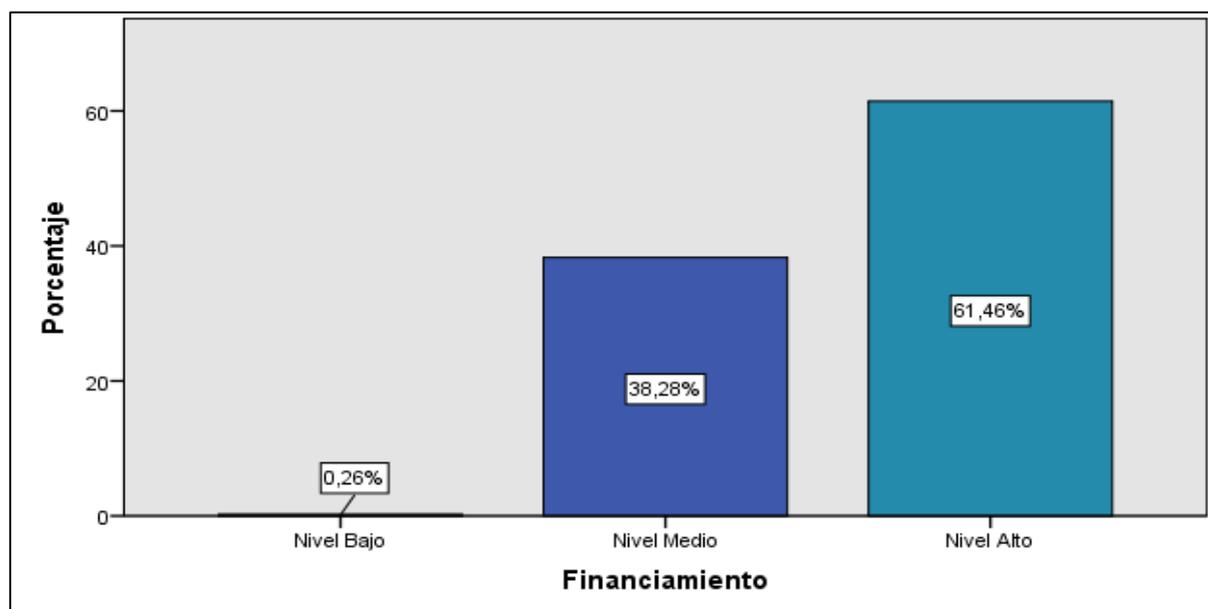
		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Nivel Medio	48	12,5	12,5	12,5
	Nivel Alto	336	87,5	87,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Figura 32. Resultados del nivel de conocimiento del Endeudamiento*

La tabla 39 y el gráfico 32 muestran los resultados nivel de conocimiento respecto al Endeudamiento en los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., realizada en su oficina principal en Huancayo. Los datos revelan que en la mayoría de los encuestados el nivel de conocimiento con respecto al Endeudamiento es alto, representando el 87.50% del total (336 encuestados), y un nivel de conocimiento medio una minoría del 12.50% (48 encuestados). Estos resultados sugieren que la gran mayoría de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. poseen una comprensión sólida de los conceptos y prácticas relacionados con el endeudamiento. Este alto nivel de conocimiento puede ayudar a los usuarios a gestionar sus deudas de manera más efectiva, evitando problemas financieros y mejorando su capacidad para tomar decisiones informadas sobre préstamos y créditos.

**Tabla 41***Barremos del nivel de conocimiento del financiamiento*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Nivel Bajo	1	,3	,3	,3
	Nivel Medio	147	38,3	38,3	38,5
	Nivel Alto	236	61,5	61,5	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Figura 33. Resultados del nivel de conocimiento del financiamiento*

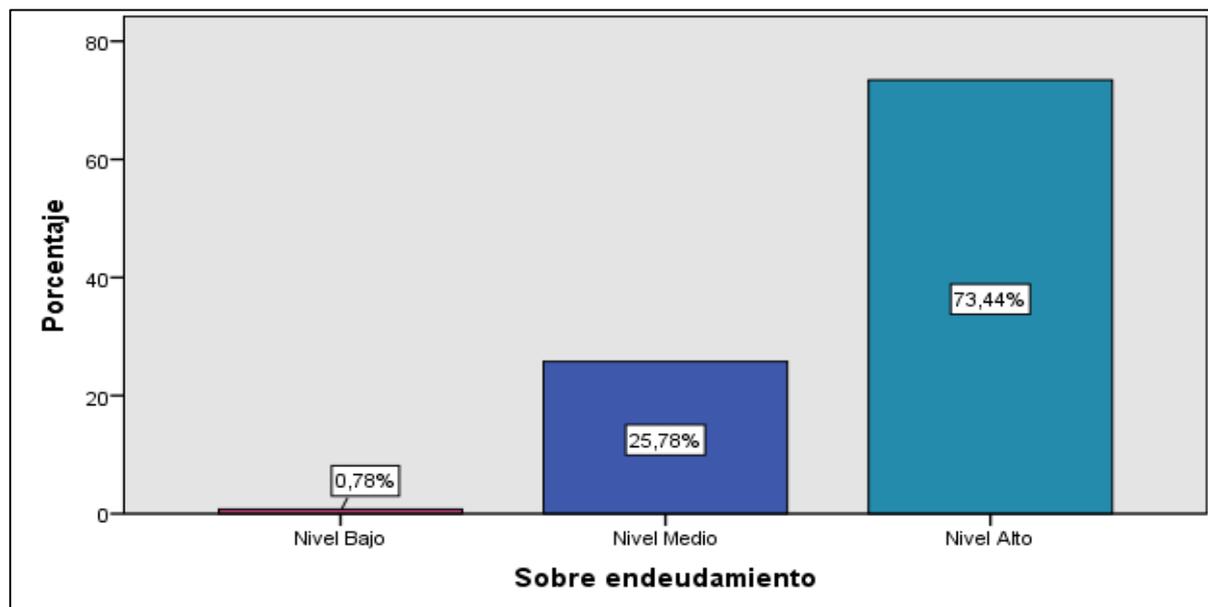
La tabla 40 y el gráfico 33 evidencian los resultados nivel de conocimiento respecto al Financiamiento en los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., realizada en su oficina principal en Huancayo. Los datos revelan que en la mayoría de los encuestados el nivel de conocimiento con respecto al Financiamiento es alto, representando el 61.46% del total (236 encuestados), un 38.28% (147 encuestados) un nivel medio, y un nivel de conocimiento bajo una minoría del 0.26% (1 encuestado). Estos resultados sugieren que una parte significativa de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. posee una comprensión sólida de los conceptos y prácticas relacionados con el financiamiento. Este alto nivel de conocimiento puede facilitar el acceso y el uso adecuado de los servicios financieros ofrecidos por la institución. Sin embargo, la presencia de un porcentaje considerable de usuarios con un nivel medio de conocimiento y una pequeña minoría con un

conocimiento bajo resalta la necesidad de continuar con los esfuerzos de educación financiera.

**Tabla 42**

*Barremos del nivel de conocimiento del sobre endeudamiento*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Nivel Bajo	3	,8	,8	,8
	Nivel Medio	99	25,8	25,8	26,6
	Nivel Alto	282	73,4	73,4	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

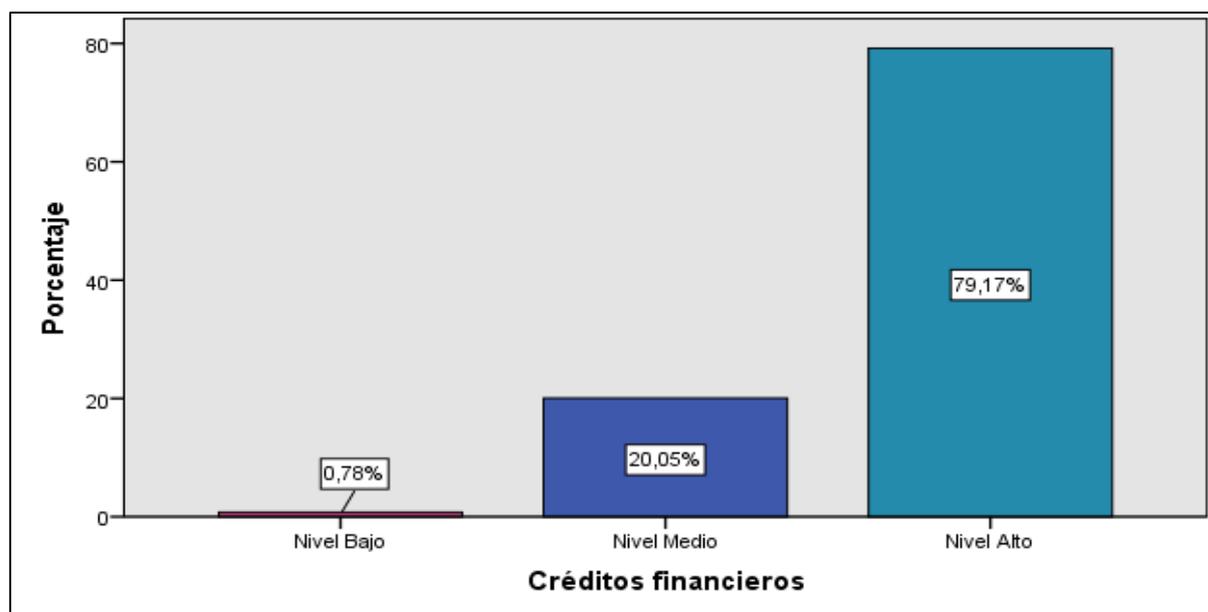


*Figura 34. Resultados del nivel de conocimiento del sobre endeudamiento*

La tabla 41 y el gráfico 34 muestran los resultados nivel de conocimiento respecto al Sobre Endeudamiento en los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., realizada en su oficina principal en Huancayo. Los datos revelan que en la mayoría de los encuestados el nivel de conocimiento con respecto al Sobre Endeudamiento es alto, representando el 73.44% del total (282 encuestados), un 25.78% (99 encuestados) un nivel medio, y un nivel de conocimiento bajo una minoría del 0.78% (3 encuestados). Estos resultados sugieren que una gran parte de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. tiene una sólida comprensión de los riesgos y consecuencias del sobreendeudamiento. Este alto nivel de conocimiento es crucial para ayudar a los usuarios a gestionar sus finanzas de manera responsable y evitar situaciones de deuda excesiva.

**Tabla 43***Barremos del nivel de conocimiento de los créditos financieros*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>	<b>% válido</b>	<b>% acumulado</b>
Válido	Nivel Bajo	3	,8	,8	,8
	Nivel Medio	77	20,1	20,1	20,8
	Nivel Alto	304	79,2	79,2	100,0
	<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

*Figura 35. Resultados del nivel de conocimiento de los créditos financieros*

La tabla 42 y el gráfico 35 evidencian los resultados nivel de conocimiento respecto a los Créditos financieros en los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., realizada en su oficina principal en Huancayo. Los datos revelan que en la mayoría de los encuestados el nivel de conocimiento con respecto a los Créditos financieros es alto, representando el 79.17% del total (304 encuestados), un 20.05% (77 encuestados) un nivel medio, y un nivel de conocimiento bajo una minoría del 0.78% (3 encuestados). Estos resultados sugieren que una gran mayoría de los usuarios de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. posee una sólida comprensión de los conceptos y prácticas relacionadas con los créditos financieros. Este alto nivel de conocimiento puede facilitar el uso adecuado y responsable de los servicios de crédito ofrecidos por la institución.

### 5.3. Contratación de resultados

### 5.3.1. Prueba de Normalidad

#### a) Formulación de hipótesis

**Hipótesis nula ( $H_0$ ):**  $\rho > 0.05$

**$H_0$ :** Existe una distribución normal en los datos de la variable de cultura financiera.

**$H_0$ :** Existe una distribución normal en los datos de la variable de endeudamiento.

**Hipótesis alterna ( $H_1$ ):**  $\rho < 0.05$

**$H_1$ :** No existe una distribución normal en los datos de la variable de cultura financiera.

**$H_1$ :** No existe una distribución normal en los datos de la variable de endeudamiento.

b) **Nivel de significancia:** Nivel de significancia (alfa) de 5% y un nivel de confianza del 95%, empleando una prueba no paramétrica como estadístico.

c) **Estadístico de prueba:** Prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov para ambos cuestionarios.

#### d) Formulación de la regla de decisión:

**$H_0$ :**  $\rho \geq 0.05$  = La distribución de datos es normal.

**$H_1$ :**  $\rho < 0.05$  = La distribución de datos no es normal.

**Tabla 44**

*Pruebas de normalidad de las variables de estudio*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
X = Cultura financiera	,471	384	,000
Y = Endeudamiento	,443	384	,000

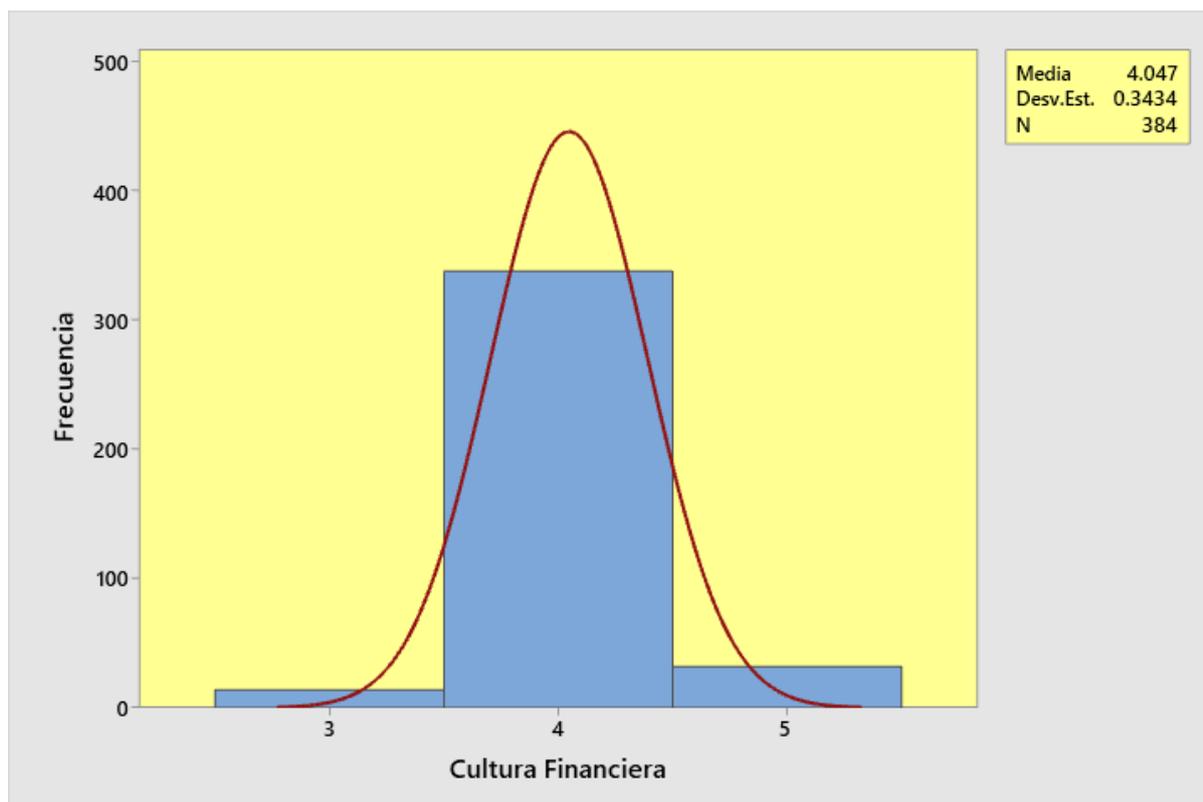


Figura 36. Diagrama de la prueba de normalidad de la Cultura Financiera

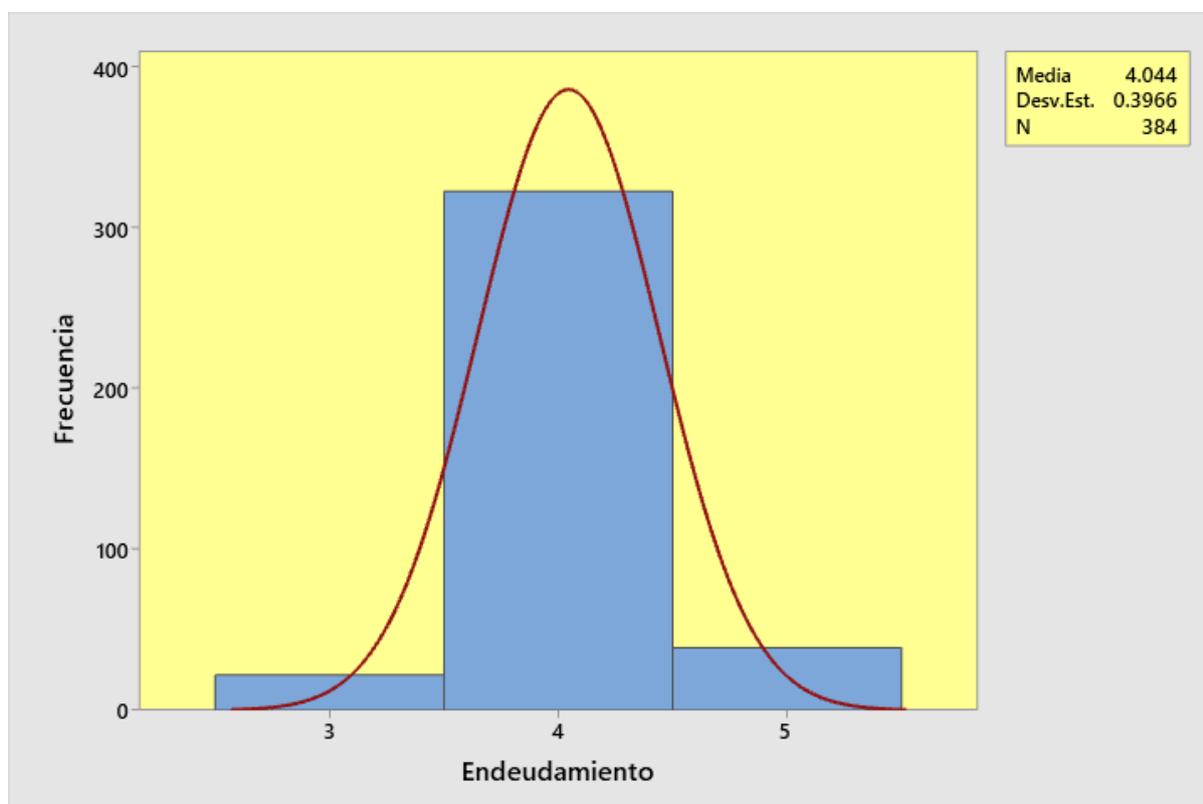


Figura 37. Diagrama de la prueba de normalidad del Endeudamiento

En la figura 36, se evidencia los resultados para la variable Cultura financiera mostraron un estadístico de Kolmogorov-Smirnov de 0,471 con una significancia (Sig.) de 0,000. En el grafico 36 se evidencia para la variable Endeudamiento, el estadístico de Kolmogorov-Smirnov fue de 0,443 con una significancia (Sig.) de 0,000. Dado que el nivel de significancia asintótica bilateral obtenido ( $p > 0,000$ ) es inferior al nivel de significación ( $\alpha = 0,050$ ), aceptamos la hipótesis alternativa  $H_1$  y rechazamos la hipótesis nula  $H_0$ . Esto indica que los datos de las dos variables no siguen una distribución normal, por lo que se debe utilizar una prueba estadística no paramétrica, en este caso, la correlación de Rho de Spearman.

### 5.3.2. Prueba de Hipótesis General

- a) **Paso 1:** Establecimiento de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la hipótesis alternativa ( $H_1$ ):

**$H_0$ :** La cultura financiera no se relaciona significativamente con el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.

**$H_1$ :** La cultura financiera se relaciona significativamente con el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022

- b) **Paso 2:** Determinación del nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$
- c) **Paso 3:** Determinación de estadístico de prueba: “Rho de Spearman”
- d) **Paso 4:** Establecimiento de la norma de decisión:

$$H_0: \rho \geq 0.05$$

$$H_1: \rho < 0.05$$

#### Tabla 45

*Resumen de la prueba de hipótesis general*

Correlaciones			Cultura financiera	Endeudamiento
Rho de Spearman	Cultura financiera	Coefficiente de correlación	1,000	,460**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Endeudamiento	Coefficiente de correlación	,460**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



Figura 38. Correlación entre la cultura financiera con el endeudamiento

e) **Paso 6:** Decisión estadística:

Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), lo que nos permite afirmar que existe una relación significativa entre la cultura financiera y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., en su oficina principal de Huancayo, en el año 2022. Esto se debe a que la correlación de Spearman ( $Rho = 0.460$ ) con una significancia de  $p = 0.000$  indica una correlación positiva moderada. Es decir, cuando la cultura financiera aumenta significativamente aumenta moderadamente la posibilidad de reducir los niveles de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.

**Tabla 46**

*Correlación de Rho de Spearman*

Rango	Relación
-0.80 a -1.00	“Correlación negativa muy alta”
-0.60 a -0.79	“Correlación negativa alta”
-0.40 a -0.59	“Correlación negativa moderada”
-0.20 a -0.39	“Correlación negativa débil”
-0.01 a -0.19	“Correlación negativa muy débil”
0.00	“No existe correlación”

Rango	Relación
+0.01 a +0.19	“Correlación positiva muy débil”
+0.20 a +0.39	“Correlación positiva débil”
+0.40 a +0.59	“Correlación positiva moderada”
+0.60 a +0.79	“Correlación positiva alta”
+0.80 a +1.00	“Correlación positiva muy alta”

Nota. Adaptado de Adaptado de *Metodología de la investigación* (p. 305), por R. Hernández-Sampieri, C. Fernández, P. L. Baptista, 2014, McGraw-Hill Education

### 5.3.3. Prueba de Hipótesis Específica 1

a) **Paso 1:** Establecimiento de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la hipótesis alternativa ( $H_1$ ):

**$H_0$ :** No existe significancia en la relación entre el ahorro y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022

**$H_1$ :** Existe significancia en la relación entre el ahorro y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022

b) **Paso 2:** Determinación del nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

c) **Paso 3:** Determinación de estadístico de prueba: “Rho de Spearman”

d) **Paso 4:** Establecimiento de la norma de decisión:  $\alpha \geq \rho$

**$H_0$ :**  $\rho \geq 0.05$

**$H_1$ :**  $\rho < 0.05$

**Tabla 47**

*Resumen de la prueba de hipótesis específica 1*

		Correlaciones		
			Ahorro	Endeudamiento
Rho de Spearman	Ahorro	Coefficiente de correlación	1,000	,311**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Endeudamiento	Coefficiente de correlación	,311**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



Figura 39. Correlación entre el ahorro con el endeudamiento

e) **Paso 6:** Decisión estadística

Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), lo que nos permite afirmar que existe una relación significativa entre el ahorro y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., en su oficina principal de Huancayo, en el año 2022. Esto se debe a que la correlación de Spearman ( $Rho= 0.311$ ) con una significancia de  $p= 0.000$  indica una correlación positiva débil. Es decir, cuando el ahorro aumenta significativamente podría aumentar la posibilidad de reducir los niveles de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.

#### 5.3.4. Prueba de Hipótesis Específica 2

a) **Paso 1:** Establecimiento de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la hipótesis alternativa ( $H_1$ ):

**$H_0$ :** No existe significancia en la relación entre el crédito y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.

**$H_1$ :** Existe significancia en la relación entre el crédito y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.

b) **Paso 2:** Determinación del nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

c) **Paso 3:** Determinación de estadístico de prueba: “Rho de Spearman”

d) **Paso 4:** Establecimiento de la norma de decisión:  $\alpha \geq \rho$

**H<sub>0</sub>:**  $\rho \geq 0.05$

**H<sub>1</sub>:**  $\rho < 0.05$

**Tabla 48**

*Resumen de la prueba de hipótesis específica 2*

		Correlaciones		
			Crédito	Endeudamiento
Rho de Spearman	Crédito	Coefficiente de correlación	1,000	,150**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	384	384
	Endeudamiento	Coefficiente de correlación	,150**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	384	384

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



*Figura 40.* Correlación entre el crédito con el endeudamiento

e) **Paso 6:** Decisión estadística:

Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), lo que nos permite afirmar que existe una relación significativa entre el crédito y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., en su oficina principal de Huancayo, en el año 2022. Esto se debe a que la correlación de Spearman (Rho= 0.150) con una significancia de  $p= 0.000$  indica una correlación positiva muy débil. Es decir, cuando el crédito aumenta significativamente podría aumentar la posibilidad de reducir los niveles de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.

### 5.3.5. Prueba de Hipótesis Específica 3

a) **Paso 1:** Establecimiento de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la hipótesis alternativa ( $H_1$ ):

**$H_0$ :** No existe significancia en la relación entre el presupuesto y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.

**$H_1$ :** Existe significancia en la relación entre el presupuesto y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.

b) **Paso 2:** Determinación del nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

c) **Paso 3:** Determinación de estadístico de prueba: “Rho de Spearman”

d) **Paso 4:** Establecimiento de la norma de decisión:  $\alpha \geq \rho$

**$H_0$ :**  $\rho \geq 0.05$

**$H_1$ :**  $\rho < 0.05$

**Tabla 49**

*Resumen de la prueba de hipótesis específica 3*

<b>Correlaciones</b>			Presupuesto	Endeudamiento
Rho de Spearman	Presupuesto	Coefficiente de correlación	1,000	,349**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Endeudamiento	Coefficiente de correlación	,349**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



*Figura 41* Correlación entre el crédito con el endeudamiento

*e) Paso 6:* Decisión estadística:

Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), lo que nos permite afirmar que existe una relación significativa entre el presupuesto y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., en su oficina principal de Huancayo, en el año 2022. Esto se debe a que la correlación de Spearman ( $Rho= 0.349$ ) con una significancia de  $p= 0.000$  indica una correlación positiva débil. Es decir, cuando el presupuesto aumenta significativamente podría aumentar la posibilidad de reducir los niveles de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.

**5.3.6. Prueba de Hipótesis Específica 4**

*a) Paso 1:* Establecimiento de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y la hipótesis alternativa ( $H_1$ ):

**$H_0$ :** No existe significancia en la relación entre las finanzas y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.

**$H_1$ :** Existe significancia en la relación entre las finanzas y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.

*b) Paso 2:* Determinación del nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$

*c) Paso 3:* Determinación de estadístico de prueba: “Rho de Spearman”

*d) Paso 4:* Establecimiento de la norma de decisión:  $\alpha \geq \rho$

$$H_0: \rho \geq 0.05$$

$$H_1: \rho < 0.05$$

**Tabla 50**

*Resumen de la prueba de hipótesis específica 4*

			Correlaciones	
			Finanzas	Endeudamiento
Rho de Spearman	Finanzas	Coefficiente de correlación	1,000	,257**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Endeudamiento	Coefficiente de correlación	,257**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).



*Figura 42. Correlación entre el crédito con el endeudamiento*

**e) Paso 6: Decisión estadística:**

Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptamos la hipótesis alternativa ( $H_1$ ), lo que nos permite afirmar que existe una relación significativa entre Las finanzas y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., en su oficina principal de Huancayo, en el año 2022. Esto se debe a que la correlación de Spearman ( $Rho=0.264$ ) con una significancia de  $p=0.000$  indica una correlación positiva débil. Es decir, cuando las finanzas aumentan significativamente podría aumentar la posibilidad de reducir los niveles de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.

#### 5.4. Discusión de resultados

En la presente investigación al determinar la relación entre cultura financiera y endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A.,

oficina principal de Huancayo, se pudo encontrar que el valor ( $p$  calculado 0.000)  $<$  ( $p$  tabular = 0.05), a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman  $Rho = 0.460$  con una significancia de  $p = 0.000$ . Lo que nos da a entender que existe una relación positiva moderada entre ambas variables. Esto quiere decir que, a mayor cultura financiera de los clientes, mayor será la posibilidad de reducir sus niveles de endeudamiento. Estos resultados son corroborados por diversos estudios previos, como el de Díaz et al. (2022), quienes encontraron una asociación inversa y significativa entre la cultura financiera y el nivel de endeudamiento de los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito. Asimismo, Murillo et al. (2021) y Mungaray et al. (2021) concluyen que el índice de educación financiera es relevante para conocer y reducir el nivel de endeudamiento. Por otro lado, en cuanto a las dimensiones de la cultura financiera, se encontró que el ahorro, el crédito y el presupuesto se relacionan de manera positiva, pero en distinta intensidad, con el endeudamiento de los clientes. Específicamente, el ahorro con una correlación de Spearman de  $Rho = 0.311$  y el presupuesto correlación de Spearman de  $Rho = 0.349$  presentan una correlación positiva débil, mientras que el crédito con una correlación de Spearman de  $Rho = 0.311$  tiene una correlación positiva muy débil. Esto indica que, al mejorar estos aspectos de la cultura financiera, podría aumentar la posibilidad de reducir los niveles de endeudamiento de los clientes. Estos hallazgos van en línea con lo expuesto por estudios previos como el de Rivera y Bernal (2018), quienes encontraron que los clientes con bajos niveles de educación financiera presentaban elevados niveles de endeudamiento y deudas más costosas. Asimismo, Valenzuela et al. (2022) y Jaya (2022) concluyen que a mayor nivel de educación financiera menor será el sobreendeudamiento. Adicionalmente, los resultados obtenidos en la presente investigación también encuentran respaldo en los estudios de Yambay (2020), Delgadillo y Ruiz (2019) y Ferraro y López (2019), quienes han encontrado una relación significativa entre la cultura financiera y el nivel de endeudamiento, concluyendo que, a mayor educación financiera, menor será el endeudamiento de los individuos. En conclusión,

bajo lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que mientras mejor estructurada se encuentre la cultura financiera de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. y que además esta sea comprendida y practicada por ellos, mejor será su capacidad para manejar adecuadamente sus finanzas personales y reducir sus niveles de endeudamiento.

## Conclusiones

Se ha podido establecer mediante el proceso de metodológico y la prueba de hipótesis de la investigación las siguientes conclusiones:

1. Existe una relación significativa entre la cultura financiera y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., en su oficina principal de Huancayo, en el año 2022. Esto se debe a que la correlación de Spearman ( $Rho=0.460$ ) con una significancia de  $p=0.000$  indica una correlación positiva moderada. Es decir, cuando la cultura financiera aumenta significativamente aumenta la posibilidad de reducir los niveles de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022. Por lo tanto, se concluye que una mejor cultura financiera de los clientes se traduce en una reducción moderada de sus niveles de endeudamiento.

2. Existe una relación significativa entre el ahorro y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., en su oficina principal de Huancayo, en el año 2022. Esto se debe a que la correlación de Spearman ( $Rho=0.311$ ) con una significancia de  $p=0.000$  indica una correlación positiva débil. Es decir, cuando el ahorro aumenta significativamente podría aumentar la posibilidad de reducir los niveles de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022. Por lo tanto, se concluye que el fomento del ahorro en los clientes puede contribuir débilmente a la reducción de sus niveles de endeudamiento.

3. Existe una relación significativa entre el crédito y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., en su oficina principal de Huancayo, en el año 2022. Esto se debe a que la correlación de Spearman ( $Rho=0.150$ ) con una significancia de  $p=0.000$  indica una correlación positiva muy débil. Es decir, cuando el crédito aumenta significativamente podría aumentar la posibilidad de reducir los niveles de

endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022. Por lo tanto, se concluye que el manejo adecuado del crédito por parte de los clientes puede tener una muy baja incidencia en la reducción de sus niveles de endeudamiento.

4. Existe una relación significativa entre el presupuesto y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., en su oficina principal de Huancayo, en el año 2022. Esto se debe a que la correlación de Spearman ( $Rho= 0.349$ ) con una significancia de  $p= 0.000$  indica una correlación positiva débil. Es decir, cuando el presupuesto aumenta significativamente podría aumentar la posibilidad de reducir los niveles de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022. Por lo tanto, se concluye que el desarrollo de habilidades presupuestarias en los clientes puede contribuir de manera débil a la reducción de sus niveles de endeudamiento.

5. Existe una relación significativa entre las finanzas y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., en su oficina principal de Huancayo, en el año 2022. Esto se debe a que la correlación de Spearman ( $Rho= 0.257$ ) con una significancia de  $p= 0.000$  indica una correlación positiva débil. Es decir, cuando las finanzas aumentan significativamente podría aumentar la posibilidad de reducir los niveles de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022. Por lo tanto, se concluye que el fortalecimiento de las competencias financieras de los clientes puede contribuir de manera débil a la reducción de sus niveles de endeudamiento.

## Recomendaciones

1. Se recomienda a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. implementar estrategias integrales como charlas informativas en ferias regionales y folletos, promover el uso de las redes sociales y realizar convenios con las universidades con el objetivo de mejorar el nivel de conocimiento de la cultura financiera, y así lograr una reducción moderada en los niveles de endeudamiento de su clientela.

2. Se recomienda a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. promover una cultura del ahorro entre sus clientes, a través de incentivos, asesorías personalizadas de las diferentes cuentas que ofrece la caja como la cuenta a plazo fijo, la cuenta de ahorro y entre otros, asimismo implementar herramientas como los simuladores de ahorro que les permitan desarrollar hábitos de ahorro, con el fin de lograr una reducción débil en sus niveles de endeudamiento.

3. Se recomienda a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. fortalecer sus procesos de evaluación y otorgamiento de créditos, asegurándose de que los clientes cuenten con la capacidad de pago y sean asesorados adecuadamente sobre el uso responsable del crédito, con el fin de lograr una muy baja incidencia en la reducción de sus niveles de endeudamiento.

4. Se recomienda a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. implementar estrategias como cursos online gratuitos relacionados al manejo del presupuesto y reducción de deuda, así como también encuestas para identificar áreas de mejora y ajustar los cursos según las necesidades de los clientes, enfatizando el desarrollo de habilidades presupuestarias entre sus clientes, con el objetivo de que puedan planificar y manejar adecuadamente sus finanzas personales, lo cual podría contribuir de manera débil a la reducción de sus niveles de endeudamiento.

5. Se recomienda a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A. implementar estrategias financieras tales como campañas de sensibilización, donde muestren algunas historias de éxito que inspiren a sus clientes a la gestión responsable de sus deudas. Asimismo, se sugiere fomentar el desarrollo de competencias y habilidades en temas financieros, como el manejo de ingresos y gastos, la toma de decisiones en inversión y endeudamiento, con el objetivo de contribuir, aunque sea modestamente, a la reducción de los niveles de endeudamiento de sus clientes.

## Referencias

- Aguilar, O. (2023). Micro y pequeñas empresas familiares y no familiares en Latinoamérica: Diferencias en su cultura financiera. *Análisis económico*, 38(97), 149-161.
- Alvarez, N., y Braiz, C. (2021). *Educación financiera y endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza vea*. Tarapoto: Facultad de Ciencias Empresariales de La Universidad Unión. Educación financiera y endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza vea
- Andina. (2023). *Finanzas personales: 5 claves para evitar el sobreendeudamiento*. Andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-finanzas-personales-5-claves-para-evitar-sobreendeudamiento-936686.aspx>
- Añamuro, K., y Luque, J. (2019). Cultura financiera en los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad Semipresencial en la Universidad Peruana Unión Filial Juliaca, 2019. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión.
- Arce, G., y Valencia, J. (2022). *El alfabetismo financiero y su relación con el endeudamiento de los clientes de la agencia Lima Centro de un banco, 2022*. (Tesis pregrado). Universidad Peruana del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/33545>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., y Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El metodo Arias para realizar un proyecto de tesis*. Puno: Biblioteca Nacional del Perú.
- Arochi, D. (2023). *Por estos motivos ocurre el sobreendeudamiento*. Hoy dinero: <https://www.hoydinero.com/cuidatubolsillo/Por-estos-motivos-ocurre-el-sobreendeudamiento-20230815-0002.html>
- Basu, K. (2005). Child labour and the law: Notes on Possible Pathologies. *Economics Letters*, 87(1), 169-174. <http://dx.doi.org/10.1016/j.econlet.2004.10.012>

- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson Educacion.
- CAF. (2021). *Banco de desarrollo de América Latina y el Caribe*. Banco de desarrollo de América Latina y el Caribe: <https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/05/como-estan-la-inclusion-y-educacion-financiera-en-america-latina/>
- Chávarry, W. (2024). *Estrategia de omnicanalidad en la cuenta DNI para incrementar la satisfacción del cliente en el Banco de la Nación* (Tesis postgrado). Universidad Nacional Del Centro Del Perú.
- Carbonell, E. (2019). El sobreendeudamiento del consumidor: Perú, notas sobre el proyecto de Ley N°: 3267-2018: regulación especial. *Advocatus*, 16(32), 65-80.
- Cando, L., y Mauricio, J. (2024). Cartera de crédito vencida en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Antonio Ltda. del Cantón Babahoyo Provincia de Los Ríos, durante el periodo 2021-2022 (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB-FAFI. 2024).
- Caja Huancayo. (2021). *Estados financieros 2021*. Recuperado de <https://www.smv.gob.pe/ConsultasP8/documento.aspx?vidDoc=%7BC0CAB37F-0000-C274-A6A8-EF41A5FE298F%7D>
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo. (2022). *Memoria Anual 2022*. CMAC. Huancayo
- Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo. (2023). *Memoria institucional 2023*. CMAC. Huancayo
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.

- CEPAL. (2021). *Comisión Económica para América Latina y el Caribe*. Comisión Económica para América Latina y el Caribe: <https://www.cepal.org/es/comunicados/la-pandemia-provoca-aumento-niveles-endeudamiento-paises-la-region-pone-peligro-la>
- Collantes, E. (2023). La discriminación crediticia en relación a las solicitudes de créditos en el sistema financiero nacional (Master's thesis, Ecuador: Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi,(UTC).
- Convers, M. y Molina, J. (2023). *El impacto de la educación financiera en las actitudes y comportamientos en las finanzas personales de las diferentes generaciones*. (Tesis de pregrado). Colegio de Estudios Superiores de Administración.
- De Guevara, J., Aucapuri, A., Santos, D., y Huaracha, F. (2021). Incidencia de la Educación financiera de socios en la gestión financiera de una Cooperativa de Ahorro y Crédito. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 556-583.
- Delgadillo, T., y Ruiz, X. (2019). *Análisis de la relación entre el grado de educación financiera y el nivel de endeudamiento de la población asalariada de Tegucigalpa* ( Tesis de postgrado). Universidad Unitec. <https://repositorio.unitec.edu/handle/123456789/8837>
- Diario Libre. (2023). *La importancia de la educación financiera para los jóvenes*. Diario Libre: <https://www.diariolibre.com/revista/buena-vida/evergreen/2023/04/03/educacion-financiera-importancia-para-los-jovenes/2265312>
- Díaz, N., García, F., y Calvanapón, F. (2022). Cultura financiera y endeudamiento de los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito. *Sapienza*, 3(2), 826-835.
- Dueñas, A. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el Banco de la Nación Agencia II Huancavelica–2021* (Tesis de postgrado). Universidad Nacional de Huancavelica

- El País. (2023). *Cómo la educación influye y transforma el futuro financiero*. Diario el País:  
<https://elpais.com/economia/2023-05-04/como-la-educacion-influye-y-transforma-el-futuro-financiero.html>
- Estevao, M., y Essl, S. (2022). *Banco Mundial. blog*. Banco Mundial.blog:  
<https://blogs.worldbank.org/es/voices/cuando-se-produzcan-las-crisis-de-deuda-no-hay-que-culpar-simplemente-la-pandemia>
- Fachelli, S., y López, P. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- Ferraro, V., y López, L. (2019). *Cultura Financiera de los Docentes del Tecnológico de Antioquia*. (Tesis de Pregrado). Tecnológico de Antioquia Institucion Universitaria.  
<https://repositorio.tdea.edu.co/bitstream/handle/tda/545/CARACTERIZACION%20DE%20LA%20CULTURA%20FINANCIERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fontana, E. (2022). *Créditos comerciales como fuente de financiación a corto plazo (tesis de pregrado)*. Universidad Siglo 21.  
<https://repositorio.21.edu.ar/bitstream/handle/ues21/26097/TFG%20-%20Fontana%20Emiliano%20A.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Flores-Vilcapoma, L., Albengrin-Mendoza, C., Gomez-Rojas, G., Sánchez-Solis, Y., y Vicente-Ramos, W. (2022). Influence of the key account manager in the provisioning management: Evidence from staple companies during the events of COVID-19. *Accounting*, 8(2), 161-170.
- Flores, L. (2024). *Logística de aprovisionamiento y su influencia en los costos de producción de la empresa Productos Tissue del Perú SAC*.

- Flores-Vilcapoma, L., Sanchez-Solis, Y., & Vicente-Ramos, W. (2021). The effect of production costs on the provisioning management of materials: Evidence from paper industry in Peru. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(1), 99-106.
- Gallego, M. (2023). Cultura financiera e inclusión financiera en la industria 4.0
- Garay, G. (2015). Las Finanzas Conductuales, el Alfabetismo Financiero y su Impacto en la Toma de Decisiones Financieras, el Bienestar Económico y la Felicidad. *Perspectivas*, 1(36), 7-34. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425943146001.pdf>
- Goldenberg, J. (2020). El sobreendeudamiento y los paradigmas del consumidor financiero responsable y del proveedor financiero profesional. *Ius et Praxis*, 26(1), 1-27.
- Guercio, M., Briozzo, A., Vigier, H., & Martinez, L. (2020). La estructura financiera de las Empresas de Base Tecnológica. *Revista Contabilidade & Finanças*, 31, 444-457.
- Hernández, M. (2009). Finanzas conductuales: un enfoque para Latinoamérica. *Finanzas*, 3(3), 8-17.
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2020). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.
- Jaya, Á. (2022). *Bajo nivel de educación financiera y su Incidencia en el sobreendeudamiento con tarjetas de crédito del segmento C, D y E de la provincia de Manabí en el periodo 2018-2020*. (Tesis de pregrado). Universidad de las Fuerzas Armadas. <https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/32763/1/T-ESPE-052523.pdf>
- López, R., Guerrero, E., y Gómez, G. (2020). Reflexiones sobre la gestión de la micro, pequeña y mediana empresa en América Latina. *Página Seis*.
- Lucas, D. (2024). Educación financiera e inflación, ¿una historia olvidada?. *Mediterráneo económico*, (38), 205-219.

- Mamani, M. (2020). *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, Periodo 2020.* (Tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1514>
- Mancebón, M., Ximénez, D., y Villar, A. (2020). Habilidades financieras y hábitos financieros saludables: un análisis a partir de la Encuesta de Competencias Financieras. *Cuadernos de Información económica*, 55-69. *Revista Economía*: <https://investigacion.unirioja.es/documentos/5e7d3f4f2999524bdbea605c>
- Mejía, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de evaluación*. Lima: Unidad de Post Grado de la Facultad de Educación de la UNMSM.
- Montgomerie, J. (2020). Endeudamiento y financiarización en la vida cotidiana. En *The Routledge International Handbook of Financialization* (pp. 380-389). Routledge.
- Mungaray, A., Gonzalez, N., y Ososrio, G. (2021). Educación financiera y su efecto en el ingreso en México. *Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía*, 52(205), 55-78. <https://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v52n205/0301-7036-prode-52-205-55.pdf>
- Murillo, C., Acosta, E., y Quintero, M. (2021). <https://repositorio.unitec.edu/handle/123456789/8837>. *Revista de Investigación académica sin frontera*, 14(36), 1-22. <https://repositorio.unitec.edu/handle/123456789/8837>
- Ñaupas, H., Palacios, J., Valdivia, M., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.

- OCDE. (2013). La educación financiera en America Latina y el Caribe, Situación actual y perspectivas. *Banco de desarrollo de America Latina*, 1(12), 1-96.  
[https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD\\_CAF\\_Financial\\_Education\\_Latin\\_AmericaES.pdf](https://www.oecd.org/daf/fin/financial-education/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf)
- Olmos, J., Tabares, D. , & Rodríguez, C. (2006). Cultura financiera: Patrones de ahorro e inversión en grupos poblacionales de Valle de Aburrá. *Ciencias Estratégicas*, 1(7), 53-72.
- ONU. (2023). *Organización de Naciones Unidas*. Organización de Naciones Unidas:  
<https://news.un.org/es/story/2023/04/1520092>
- Orgaz, C. (2022). *BBC News Mundo*. BBC News Mundo:  
<https://www.bbc.com/mundo/noticias-63315376>
- Oyola, A. (2022). *Educación financiera y el endeudamiento de los comerciantes de la Asociación de Formalización de la Propiedad del 1° sector del Complejo de Mercados y Servicios Moshoqueque – AFOCOM, Chiclayo – 2021*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.  
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/5415>
- Pérez-Sullcaray, W., Sánchez-Solis, Y., Flores-Vilcapoma, L., y Muñoz-Rojas, J. (2023). Calidad de Servicios Educativos y Satisfacción de Estudiantes en Cursos Virtualizados de una Universidad Andina. *Revista Docentes 2.0*, 16(2), 5-14.
- Pérez, E. (2023). Sector financiero y empresas de tecnología:¿ competencia o colaboración?.
- Perú 21. (2023). *Demanda de consolidación de deudas aumentó un 20% hasta enero de 2023*. Perú 21: <https://peru21.pe/economia/aumento-deudas-demanda-de-consolidacion-de-deudas-aumento-un-20-hasta-enero-de-2023-noticia/>

- Ponce, O. , Morejón, M., Salazar, G., & Baque, E. (2019). *Introducción a las finanzas*. Madrid: Área de innovación y desarrollo, S.L.
- Ramos, F. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. *Desde el Sur*, 13(1), 75-110. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2415-09592021000100010](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2415-09592021000100010)
- Ríos, R. (2017). *Metodología para la investigación y redacción*. Servicios Académicos Intercontinentales S.L.
- Ríos, C., Arellano, E., y García, L. (2020). *La cultura financiera y su incidencia en el nivel de endeudamiento por créditos individuales en clientes de la empresa compartamos financiera Pucallpa, 2020*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Ucayali. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/4774>
- Rivera, B., y Bernal, D. (2018). La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. *Perspectivas*, 1(41), 117-144. <https://revistainvestigacionacademicasinfrontera.unison.mx/index.php/RDIASF/articloe/view/400/436>
- Rojas D. (2021). Políticas De Créditos Financieros Y Riesgos Crediticios En Las Entidades Financieras De Huancayo–2019.
- Rodríguez, L. (2021). Una introducción a la psicología económica. *Persona*, 24(1), 89-108.
- Romero, Y., y Ramírez, J. (2018). Relación de la toma de decisiones financieras con el nivel de conocimiento financiero en las mipymes. *Suma de negocios*, 9(19), 36-44. <https://www.redalyc.org/journal/6099/609964272004/html/>
- Rosado, Ó. (2021). *¿Por qué es importante la educación financiera?*. Forbes: <https://www.forbes.com.mx/por-que-es-importante-la-educacion-financiera/>

- Rosillo, J. (2023). *Cultura financiera y niveles de endeudamiento de los clientes con créditos del Banco de Nación en la agencia Piura- Perú. Año 2022.* (tesis de pregrado) Universidad Nacional de Piura. <https://core.ac.uk/reader/588314659>
- Salamea, P., & Álvarez, D. (2020). Estudio de la cultura financiera de la ciudad de Cuenca. *Polo del Conocimiento*, 5(6), 260-295. 10.23857/pc.v5i6.1480
- Sánchez-Solis, Y., Palomino-Torres, E., Salinas-Loarte, E., Bedoya-Campos, Y., y Flores-Vilcapoma, L. (2021). Aporte de las micro y pequeñas empresas al mercado laboral de las tres regiones menos competitivas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7022-7034.
- Sanchez, J. (2023). Cultura financiera: factor clave en las finanzas personales.
- Santillan, K. (2020). Desarrollo de manual para presupuestos parciales para el proceso de toma de decisiones agrícolas (Doctoral dissertation, Zamorano: Escuela Agrícola Panamericana, 2020.).
- Echavarría, J. (2020). *Estructura de financiamiento óptima* (Tesis de pregrado). Universidad Siglo 21.
- SBS. (2020). Determinantes del Ahorro Voluntario en el Perú: Evidencia de una Encuesta de Demanda. *SBS*, 1(1), 1-44. [https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/PUB-ESTUDIOS-INVESTIGACIONES/Determinantes%20del%20ahorro%20voluntario%20en%20el%20Peru\\_DT-001-2020\\_2.pdf](https://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/PUB-ESTUDIOS-INVESTIGACIONES/Determinantes%20del%20ahorro%20voluntario%20en%20el%20Peru_DT-001-2020_2.pdf)
- SBS. (2023). *SBS para ciudadanos.* SBS para ciudadanos: <https://www.sbs.gob.pe/usuarios/abc-de-los-creditos/tipos-de-creditos>
- SBS. (2023). *Superintendencia de banca, seguros y AFP.* Superintendencia de banca, seguros y AFP:

<https://www.sbs.gob.pe/boletin/detalleboletin/idbulletin/58?title=Usuarios%20de%20seguros:%20Mejor%20asesorados%20y%20m%C3%A1s%20protegidos>

SBS. (2023). *Superintendencia de Banco y Seguros y AFP*. Superintendencia de Banco y Seguros y AFP: <https://www.sbs.gob.pe/noticia/detallenoticia/idnoticia/2658>

SERNAC. (2022). *Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC)*. Servicio Nacional del Consumidor (SERNAC): <https://www.sernac.cl/portal/607/w3-propertyvalue-21055.html#:~:text=Es%20un%20medio%20de%20financiamiento,pa%C3%ADs%20C%20contrae%20obligaciones%20con%20terceros.>

Shulka, A., y Kukreja, M. (2014). A Study of Risk Management in Finance Sector. *SSRN Electronic Journal*, 1(1), 1-22.  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2576131](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2576131)

Stolper, O., & Walter, A. (2017). Financial literacy, financial advice, and financial behavior. *Journal of Business Economics*, 87(5), 1-63. Sanchez Rivera, J. L. (2023). Cultura financiera: factor clave en las finanzas personales.

Tamayo, M. (2019). *El proceso de la investigación científica* (5.<sup>a</sup> ed.). Editorial Limusa S.A.

Torres, C., y Villegas, A. (2022). *Análisis de la educación financiera y su efecto en las finanzas personales de funcionarios del nivel ejecutivo de la Policía Metropolitana de Bogotá*. Bogotá: Universidad Antonio Nariño.  
[http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/7264/2/2022\\_T.G%20ClaudiaTorres\\_AsbleidyVillegas.pdf](http://repositorio.uan.edu.co/bitstream/123456789/7264/2/2022_T.G%20ClaudiaTorres_AsbleidyVillegas.pdf)

Valenzuela, M., López, V., & Aguilar, K. (2022). Endeudamiento y educación financiera en estudiantes universitarios. *Venezolana de Gerencia*, 27(97), 198-211. Endeudamiento y educación financiera en estudiantes universitarios

- Valle, A. (2020). La planificación financiera. *Universidas y sociedad*, 12(3), 160-166.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-160.pdf>
- Vallejo, S. (2019). *Manual de educación financiera para emprendedores*. (Tesis de pregrado)  
Universidad Autónoma del Estado de Morelos.
- Wilkis, A. (2021). Las formas elementales del endeudamiento. Las formas elementales del endeudamiento. Consumo y crédito en las clases populares y medias de Buenos Aires y Santa Fe (2010-2019). UNL ediciones, Santa Fe, 8-22.
- Villanueva, J., y Orihuela Valero, D. (2022). Gastos no deducibles tributariamente y su incidencia en la determinación de impuesto a la renta empresarial.
- Villalba, C., Mamani, R., y López, C. (2022). *Cultura financiera y el nivel de endeudamiento en colaboradores de Mibanco Agencia Juliaca en el contexto del COVID 19 en la ciudad de Juliaca, 2021*. (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5811>
- Yambay, V. (2020). *Educación financiera y nivel de endeudamiento en la ciudad de Riobamba periodo 2019*. Riobamba: Facultad de Ciencias Políticas y administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6482>

# APÉNDICES

## Apéndice A. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre cultura financiera y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre el ahorro y el endeudamiento los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre el crédito y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre el presupuesto y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre las finanzas y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022?</li> </ul>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación que existe entre cultura financiera y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación que existe entre el ahorro y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre el crédito y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre el presupuesto y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.</li> <li>• Determinar la relación que existe entre las finanzas y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General:</b> La cultura financiera se relaciona significativamente con el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe significancia en la relación entre el ahorro y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.</li> <li>• Existe significancia en la relación entre el crédito y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.</li> <li>• Existe significancia en la relación entre el presupuesto y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.</li> <li>• Existe significancia en la relación entre las finanzas y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo, 2022.</li> </ul>	<p><b>Variables Independientes:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• V1 = X = Cultura Financiera</li> </ul> <p><i>Dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ahorro</li> <li>✓ Crédito</li> <li>✓ Presupuesto</li> <li>✓ Finanzas</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• V2 = Y = Endeudamiento</li> </ul> <p><i>Dimensiones:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Financiamiento</li> <li>✓ Sobreendeudamiento</li> <li>✓ Créditos financieros</li> </ul>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Básica</p> <p><b>Nivel de Investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Método General:</b> Científico</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal, correlacional</p>	<p><b>Población:</b> 173,792 clientes de crédito de consumo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A.</p> <p><b>Muestra:</b> 384 clientes de crédito de consumo que acudieron a la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo.</p> <p><b>Muestreo:</b> Probabilístico</p>	<p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> • Cuestionario de cultura financiera y endeudamiento</p>

## Apéndice B. Cuestionario

### Instrucciones:

- Buen día, el presente cuestionario es confidencial y anónima, tiene como objetivo determinar la relación que existe entre cultura financiera y el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito -Huancayo S.A. La sinceridad con que respondan a las afirmaciones será de gran utilidad con fines de investigación.
- Para contestar las preguntas lea cuidadosamente el enunciado y escoja solo una respuesta marcando con una X sobre la opción con la cual este de acuerdo, según la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo, ni de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

- **Nombres y apellidos:**
- **Género:** Femenino ( ) Masculino ( )
- **Edad:** 20 a 30 años ( ) 31 a 40 años ( ) 41 a 50 años ( ) 51 a 60 años ( ) a más ( )
- **Grado de instrucción:** Primaria ( ) Secundaria ( ) Técnico ( ) Superior ( ) Posgrados ( )
- **Área de trabajo:** Obrero ( ) Negociante ( ) Técnico ( ) Empleado ( ) Administrativo ( ) Funcionario ( )
- **Lugar de residencia:** Huancayo ( ) El Tambo ( ) Chilca ( ) Otros ( )

Agradecemos su colaboración y honestidad por responder cada una de las preguntas.

ÍTEM		ESCALAS				
1	Considera que es importante ahorrar.	1	2	3	4	5
2	Planifica sus ahorros.	1	2	3	4	5
3	Ahorra como mínimo un 10% de sus ingresos.	1	2	3	4	5
4	Es importante tener una cuenta de ahorro.	1	2	3	4	5
5	Considera usted que es seguro depositar el dinero en una cuenta de ahorro.	1	2	3	4	5
6	Considera usted que tiene la capacidad económica para afrontar sus deudas.	1	2	3	4	5
7	Acostumbra llevar un registro de sus ingresos.	1	2	3	4	5
8	Realiza un cálculo de sus recursos disponibles.	1	2	3	4	5
9	Realiza un cálculo de sus gastos mensuales.	1	2	3	4	5
10	Considera importante evitar los gastos no planificados.	1	2	3	4	5
11	Es importante ponerse metas financieras cada cierto tiempo.	1	2	3	4	5
12	Acostumbra a informarse acerca de cuentas de ahorro, inversiones y crédito.	1	2	3	4	5
13	Considera que los préstamos de corto plazo vencen antes de un año.	1	2	3	4	5
14	Considera que los préstamos a largo plazo son los que vencen en más de un año.	1	2	3	4	5
15	Caja Huancayo puede acceder a su nivel de endeudamiento antes de otorgarle un préstamo.	1	2	3	4	5
16	Realiza el seguimiento de sus gastos.	1	2	3	4	5
17	Sobre endeudarse afecta su salud mental.	1	2	3	4	5
18	Considera importante tener un historial crediticio.	1	2	3	4	5
19	Los créditos permiten financiar el capital de trabajo.	1	2	3	4	5
20	Los créditos de consumo permiten satisfacer necesidades personales.	1	2	3	4	5

**Muchas gracias por su colaboración**

## Apéndice C. Fichas para validación de expertos

### Experto 1

#### FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

##### DATOS GENERALES:

Nombre del instrumento:	Cuestionario de cultura financiera y endeudamiento.
Título de la investigación:	Cultura financiera y el endeudamiento de los clientes de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo 2022
Nombre del juez/experto:	Jorge Antonio Sotelo Bazalar
Teléfono:	977321813
Correo electrónico:	jsotelo@continental.edu.pe
Área de acción laboral:	Docente
Título Profesional:	Contador Público Colegiado
Grado Académico:	Maestro en Finanzas Corporativas

**INDICACIONES:** Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X					X
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.					X				X						X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				X				X							X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X				X							X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X				X							X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X					X					X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					X				X						X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X					X						X
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.					X				X						X
10. Los ítems son medibles directamente.				X				X							X
<b>Total parcial</b>	45					43					50				
<b>Total</b>	<b>138</b>														
<b>Congruencia</b>	<b>Claridad</b>					<b>Tendenciosidad</b> (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)									
5 - Óptimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente	5 - Óptimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente					5 - Mínimo 4 - Poca 3 - Regular 2 - Bastante 1 - Fuerte									

##### Escala de calificación final:

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150)

Observaciones:

NINGUNA.

Firma del Experto



CPC. JORGE SOTELO BAZALAR  
Matrícula: 31800

D.N.I. : 09161939

## Experto 2

### FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES:**

Nombre del instrumento:	Cuestionario de cultura financiera y endeudamiento.
Título de la investigación:	Cultura financiera y el endeudamiento de los clientes de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo 2022
Nombre del juez/experto:	Mauro Jesús Camacho Gadea
Teléfono:	949476483
Correo electrónico:	<a href="mailto:mcamacho@continental.edu.pe">mcamacho@continental.edu.pe</a>
Área de acción laboral:	Docencia universitaria
Título Profesional:	Economista
Grado Académico:	Maestro en Economía

**INDICACIONES:** Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					x				x		x				
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.				x					x			x			
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.				x					x			x			
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.					x					x	x				
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				x					x			x			
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				x					x			x			
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.					x					x		x			
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				x					x			x			
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.				x					x			x			
10. Los ítems son medibles directamente.				x					x			x			
<b>Total parcial</b>	43					42					44				
<b>Total</b>	<b>129</b>														
<b>Congruencia</b>	<b>Claridad</b>					<b>Tendenciosidad</b> (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)									
5 - Óptimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente	5 - Óptimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente					5 - Mínimo 4 - Poca 3 - Regular 2 - Bastante 1 - Fuerte									

**Escala de calificación final:**

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150)

Observaciones:	
Consignar el símbolo monetario en el ítem de Ingreso mensual.	
Firma del Experto	
 D.N.I.: ..... <b>32114938</b> .....	

## Experto 3

### FICHA PARA VALIDACIÓN DE EXPERTOS

**DATOS GENERALES:**

Nombre del instrumento:	Cuestionario de cultura financiera y endeudamiento.
Título de la investigación:	Cultura financiera y el endeudamiento de los clientes de la caja municipal de ahorro y crédito Huancayo S.A., oficina principal de Huancayo 2022
Nombre del juez/experto:	Claudio Carlos Pinco Parco
Teléfono:	965037991
Correo electrónico:	ppec1172_11@hotmail.com
Área de acción laboral:	Docente
Título Profesional:	Licenciado en Administración
Grado Académico:	Maestro en Administración

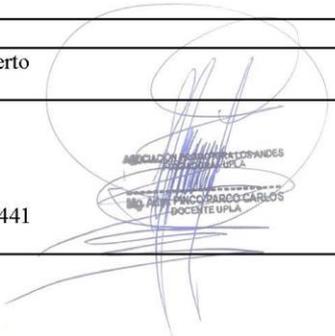
**INDICACIONES:** Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem.

Criterios de evaluación	Congruencia					Claridad					Tendenciosidad				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1. El instrumento tiene estructura lógica.					X					X					X
2. La secuencia de prestación de los ítems es óptima.					X				X						X
3. El grado de complejidad de los ítems es aceptable.					X				X						X
4. Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X					X						X
5. Los reactivos reflejan el problema de investigación.				X					X						X
6. El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.					X				X						X
7. Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X					X						X
8. Los reactivos permiten recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X						X					X
9. El instrumento abarca las variables y dimensiones.					X				X						X
10. Los ítems son medibles directamente.				X					X						X
<b>Total parcial</b>	45					43					50				
<b>Total 138</b>															
<b>Congruencia</b>					<b>Claridad</b>					<b>Tendenciosidad</b> (sesgo en la formulación de los ítems, es decir, si sugieren o no una respuesta)					
5 - Óptimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente					5 - Óptimo 4 - Satisfactorio 3 - Bueno 2 - Regular 1 - Deficiente					5 - Mínimo 4 - Poca 3 - Regular 2 - Bastante 1 - Fuerte					

**Escala de calificación final:**

Deficiente (30-54) - Regular (55-78) - Bueno (79-102) - Satisfactorio (103-126) - Óptimo (126-150)

Observaciones: NINGUNA
---------------------------

Firma del Experto
 <small>ASOCIACIÓN DE ESTUDIANDES DE HUANCAYO UPLA</small> <small>Mg. CLAUDIO CARLOS PINCO PARCO DOCENTE UPLA</small>
D.N.I. : 20047441

## Apéndice D. Base de datos

N°	i1	i2	i3	i4	i5	i6	i7	i8	i9	i10	i11	i12	i13	i14	i15	i16	i17	i18	i19	i20
	X1			X2			X3			X4			Y1			Y2			Y3	
1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
2	5	4	5	5	5	3	4	4	3	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4
3	3	2	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	3	5	4	4
4	2	5	2	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	5	5
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
7	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
8	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4
9	3	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4
10	5	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
11	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5
12	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
13	4	3	2	2	2	3	2	2	3	5	3	2	2	2	2	3	3	2	5	5
14	5	4	4	5	4	2	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	3
15	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
16	5	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	3	5	5	4	4
17	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
18	2	4	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4
19	3	2	4	4	3	2	5	5	4	5	2	3	4	4	2	4	3	4	3	3
20	5	3	5	5	4	2	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4
21	3	2	5	5	5	3	4	4	3	5	2	3	4	4	3	3	5	5	3	3
22	4	4	4	5	4	2	5	5	4	5	3	4	4	4	5	4	1	5	4	3
23	4	2	5	5	4	3	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4
24	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	4
25	5	4	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
26	5	4	5	4	4	1	4	3	3	4	2	3	4	4	2	4	3	4	4	4
27	3	2	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	3	4	5	3	5	5	5
28	5	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5
29	5	5	5	5	4	5	4	3	3	5	2	3	3	3	5	4	3	5	4	4
30	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	3	3	4	4	3	5	4	4
31	5	4	4	4	5	5	5	4	3	5	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4
32	4	5	4	4	5	3	4	4	4	5	2	3	3	4	3	5	4	4	4	5
33	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	5	4	4	4
34	5	5	4	3	3	5	4	3	3	4	4	5	5	5	3	5	4	1	4	5
35	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
36	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	2	5	4
37	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	3	4	5	3	5	5	4	5	5	4
38	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	4	5	4
39	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4
40	5	5	4	5	3	4	4	4	3	5	3	3	4	5	3	4	4	5	4	5
41	5	5	5	3	5	5	3	4	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4	5	4
42	4	4	4	3	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	3	5	4	5	4	4
43	5	4	5	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	5
44	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5
45	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4	5
46	5	5	4	3	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	5	3	4	5	2
47	4	4	5	4	3	5	5	4	5	3	4	4	3	5	3	5	5	4	5	5
48	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	5	5	3	5	3	3	4	5	5	4
49	5	4	5	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4
50	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4
51	4	4	4	3	5	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	4	5	3	5
52	5	5	5	3	3	4	3	5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	5	4
53	4	5	4	4	4	5	4	3	5	5	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5
54	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	5
55	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5
56	4	4	5	5	3	3	4	5	5	5	5	3	4	3	4	5	4	5	5	5
57	5	5	4	5	4	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	5	5	4	4
58	5	5	4	3	4	5	5	3	4	3	3	5	4	3	4	4	5	5	3	4
59	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	3	5	5	4	2	4	4	4	4	5
60	4	4	4	5	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	2	4	5	5	3	4
61	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	4	5	5	5	5
62	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	5	3	5	2	4	4	4	3	2
63	4	4	5	4	4	5	5	3	3	5	5	3	5	5	3	4	5	5	5	4
64	5	4	5	4	3	5	5	3	4	3	5	5	5	5	2	4	5	4	4	4
65	4	5	5	4	5	3	5	3	4	5	5	3	4	5	4	5	4	5	5	5
66	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5

67	4	3	4	5	4	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	2	5	3	2
68	5	4	4	4	3	3	2	4	3	3	5	5	1	5	3	5	2	5	3	2
69	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	3	3	5	5	5	5	2	5
70	3	3	5	5	2	5	5	3	5	5	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4
71	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5
72	3	2	4	4	3	4	3	3	5	3	3	5	3	2	3	4	2	5	3	2
73	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5
74	5	4	5	5	4	3	4	3	3	5	5	5	3	5	4	4	4	5	4	5
75	5	5	4	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	3	5	4	5	4	5
76	2	4	2	4	5	4	3	5	3	3	5	4	5	2	3	5	3	3	3	3
77	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
78	3	5	2	3	5	5	3	4	3	4	3	4	3	3	5	5	3	2	4	3
79	3	4	2	4	3	4	4	3	4	2	4	2	5	4	3	2	2	2	3	5
80	5	4	5	3	3	5	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
81	5	2	4	4	5	3	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	2	4	5	4
82	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5
83	4	5	5	4	5	5	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5
84	4	2	4	4	4	2	3	3	5	4	3	3	4	2	4	5	2	3	2	4
85	2	3	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5	2	2	3
86	5	5	4	5	5	5	4	3	5	5	3	4	5	5	3	4	5	5	5	4
87	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	4	2
88	2	2	4	3	5	2	3	3	4	5	4	5	3	3	3	1	2	2	4	3
89	4	4	5	4	3	4	3	5	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5
90	5	5	4	5	5	3	5	5	5	3	3	4	5	5	3	3	5	5	5	5
91	5	2	5	3	4	4	3	3	3	3	3	5	5	2	3	2	2	2	5	4
92	5	4	5	5	4	5	3	5	5	3	3	4	3	3	5	5	4	5	5	5
93	2	5	4	3	5	3	3	4	3	5	5	4	3	5	3	5	5	2	4	3
94	4	2	5	3	4	5	3	4	4	3	3	5	5	3	4	2	2	2	4	5
95	4	4	5	3	5	3	3	3	5	4	5	3	5	3	4	4	4	4	5	4
96	4	4	5	3	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5
97	5	4	4	4	3	4	5	4	3	5	3	5	5	5	3	4	4	3	4	4
98	5	5	4	3	3	5	4	5	5	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5
99	5	4	5	3	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	2	5	5	5	4
100	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5
101	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	5	4	5	5	4	5	5
102	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	3	5	5	5	3	4	4	4	5	4
103	5	4	4	3	5	5	4	5	3	3	4	3	5	5	5	4	5	4	5	2
104	4	5	4	3	3	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	5	4	4	5	2
105	4	5	4	4	4	5	5	4	3	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5
106	5	5	4	5	3	3	4	3	5	3	4	3	5	4	5	2	5	4	5	2
107	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4
108	4	5	5	4	5	3	3	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3
109	4	5	4	3	3	5	3	3	3	3	4	3	5	3	2	4	2	4	5	4
110	5	5	5	5	3	5	4	5	3	4	3	3	4	3	4	4	5	5	4	5
111	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	2	4	2	4
112	5	4	4	5	4	4	5	3	5	3	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4
113	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5
114	5	4	2	3	3	5	4	5	3	4	4	5	3	4	2	4	4	4	3	3
115	4	5	3	5	4	4	5	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5
116	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	5	3	5	2	4	4	4	2	3
117	5	5	2	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
118	4	4	5	5	4	5	3	3	5	3	4	4	4	5	3	5	4	5	2	3
119	5	4	2	4	5	5	5	4	3	5	5	5	3	3	5	4	4	4	5	4
120	5	5	4	5	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	5	4	3	3
121	4	5	4	4	3	5	5	4	3	3	2	4	4	3	5	4	4	4	2	5
122	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5
123	5	4	4	4	5	3	5	3	3	3	5	5	3	3	4	5	5	5	3	4
124	4	5	5	5	5	3	3	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	5	4	5
125	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4
126	5	4	4	3	5	4	4	5	3	3	2	5	3	3	2	4	5	3	4	4
127	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	3	5
128	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	4	3	3	5	5	4	4	5
129	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	5	4
130	4	4	5	5	3	4	4	3	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5
131	5	4	5	3	3	4	3	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4
132	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4
133	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5
134	4	5	4	5	4	3	4	3	5	3	5	4	3	3	5	5	4	5	5	5
135	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	3	4	5	4	5	5	4	5	4
136	5	4	4	3	3	5	4	4	4	3	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4
137	4	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5

138	4	4	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	5	4	4
139	5	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	5	3	3	5	4	5	4	5	4
140	4	5	5	5	3	4	3	5	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5
141	4	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5
142	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	4	3	5	3	5	5	4	4	5	4
143	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	5	4	4
144	5	5	4	5	4	5	5	4	3	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	5
145	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5
146	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4
147	5	5	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	3	5	4	5	5	4
148	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4
149	5	5	5	4	5	3	4	4	4	3	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4
150	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5
151	5	4	5	5	4	3	5	3	4	4	3	4	5	5	3	5	3	5	5	5
152	5	4	5	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	4	4	5	4	5
153	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	3	4	5	3	4	5	5
154	2	5	4	5	5	3	5	3	5	5	5	3	3	5	4	5	4	4	5	4
155	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5
156	5	4	5	4	4	5	4	3	5	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4
157	5	4	4	3	4	4	3	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	4	5	5
158	4	5	5	5	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	4	4	5	5
159	5	4	4	4	3	5	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4
160	4	4	5	4	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	5	5	4
161	4	5	5	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5
162	3	4	5	3	4	5	3	5	3	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4
163	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	5
164	2	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	3	4	4	5	4	4
165	5	4	5	3	5	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	2	2	5	5
166	3	5	5	5	4	4	4	3	5	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	5
167	5	5	4	5	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	5	4	4	4
168	5	4	5	4	3	5	4	3	3	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	4
169	5	4	4	5	3	3	3	4	5	3	3	5	5	5	3	4	3	3	2	5
170	4	5	4	3	4	5	3	3	5	5	3	3	4	3	5	4	5	5	4	4
171	5	5	4	3	4	5	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	3	3	5	4
172	4	4	4	5	4	5	5	3	3	4	3	4	5	3	3	5	5	4	5	4
173	4	4	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	3	2	5	5
174	5	5	5	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	5	2	5	5	5
175	5	5	4	3	4	3	5	5	3	3	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4
176	4	5	4	3	4	5	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
177	4	4	5	3	5	3	4	5	3	3	5	5	5	3	5	4	2	2	5	5
178	4	5	4	5	3	4	4	3	3	5	4	3	3	3	5	4	4	4	5	5
179	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	3	3	3	5	5	4	5	5
180	5	5	4	5	5	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	5	5	5
181	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4
182	4	5	4	3	3	4	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4
183	5	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4
184	5	5	5	3	5	3	3	3	4	3	5	5	5	3	5	5	4	2	4	5
185	4	5	5	4	5	4	4	4	3	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5
186	4	4	4	4	5	3	5	4	3	5	3	5	3	4	5	4	5	5	5	5
187	4	4	5	4	4	3	4	3	5	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4
188	4	5	4	3	4	5	5	3	4	3	3	5	3	5	5	4	4	4	5	5
189	5	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
190	4	5	5	3	4	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
191	4	4	5	5	4	5	4	5	4	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	5
192	4	4	4	4	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4
193	5	5	4	4	4	5	3	5	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5
194	5	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5
195	5	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	3	5	5	3	5	5	4	5	5
196	5	3	5	4	5	5	4	5	4	3	3	3	5	3	4	5	5	5	5	4
197	5	5	5	3	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5	5
198	5	4	5	3	4	4	4	3	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5
199	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4
200	5	3	4	3	4	5	4	5	3	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4	5
201	5	5	5	3	3	3	4	4	3	4	3	5	3	5	3	4	4	4	4	5
202	4	4	5	5	3	5	4	3	5	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	5
203	5	4	5	4	3	4	3	3	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	4
204	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	4
205	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4
206	5	5	5	3	3	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5
207	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4
208	4	5	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4

209	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4
210	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	5	4	4	4	5	5
211	5	4	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	5	3	5	4	5	4	4	4
212	4	5	5	3	4	4	3	5	3	5	3	3	3	3	5	5	4	5	5	4
213	4	4	5	4	4	3	5	3	5	4	4	4	3	5	3	4	4	4	5	4
214	5	4	4	4	5	4	3	3	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4
215	4	4	5	5	4	3	5	3	3	5	5	4	3	3	5	5	5	4	5	4
216	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	3	5	4	4	5	4	4
217	5	4	4	4	3	3	4	3	3	3	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5
218	5	5	4	5	3	5	4	5	5	3	4	3	3	5	5	4	4	5	5	4
219	4	4	4	5	3	5	3	3	5	5	4	4	3	5	3	5	4	4	5	5
220	4	5	4	3	3	3	3	5	3	5	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5
221	5	5	5	5	3	5	3	3	5	3	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5
222	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	3	5	4	5	5	5	4
223	4	4	4	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4
224	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4
225	5	4	5	4	4	3	5	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5
226	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	3	5	2
227	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	5	3	3	3	5	5	2	4	3
228	5	5	5	5	4	3	4	4	2	4	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5
229	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
230	4	5	4	5	3	3	3	4	4	5	3	3	5	5	3	5	5	3	5	3
231	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5
232	2	4	4	3	4	5	3	3	3	3	5	3	4	4	3	5	5	2	5	2
233	3	4	4	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	2	4	3
234	2	4	4	3	3	5	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	3
235	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	4	4	5	4	4	2
236	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	5	4	3	5	5	5	5	5
237	5	4	5	3	3	4	3	4	4	5	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5
238	5	3	5	5	5	5	3	3	3	5	4	5	5	3	3	4	4	4	5	4
239	5	4	5	4	4	3	4	3	5	4	3	5	5	5	3	5	4	2	5	4
240	5	5	4	5	3	3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	4	5
241	4	5	5	4	4	3	3	5	3	4	3	5	3	4	4	5	4	2	5	4
242	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5
243	4	4	5	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	5	3	5	4	2	4	4
244	5	4	4	4	5	3	5	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4	4	5	5
245	5	4	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	4	5
246	2	3	4	4	4	5	4	5	4	3	5	3	5	4	3	4	4	4	4	4
247	4	5	4	3	5	5	3	5	3	4	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4
248	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	5	5	3	5	3	4	5	5	5	5
249	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4
250	4	5	4	4	5	5	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4
251	5	5	4	3	3	5	4	3	5	5	3	3	3	5	3	5	5	5	4	5
252	5	5	4	4	4	5	5	3	3	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4
253	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	5	4	5	4
254	5	5	5	3	5	5	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	5
255	4	5	4	5	3	5	5	3	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
256	3	4	5	4	4	5	5	3	5	3	5	3	3	5	3	4	5	5	4	5
257	4	5	5	3	4	5	3	4	3	4	5	5	4	3	4	2	5	4	5	5
258	5	5	3	4	5	3	5	4	3	5	4	3	3	4	5	5	4	4	5	4
259	4	4	5	3	3	4	5	4	5	3	5	3	4	5	5	3	5	4	4	5
260	4	5	3	5	5	5	5	3	4	5	4	4	3	4	3	5	4	4	5	5
261	5	5	4	3	5	3	3	4	4	3	4	5	3	5	3	2	4	5	4	5
262	5	5	2	5	4	4	4	5	5	4	5	3	5	5	4	5	5	5	2	4
263	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	3	5	5	5	4	5
264	5	5	2	5	5	5	5	3	3	4	5	5	3	5	3	5	4	4	5	4
265	4	5	5	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	5	5	5	5	3	4
266	5	5	2	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	2	4	4	2	4	3	5
267	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	3	3	4	4	5	5	5
268	4	5	4	4	5	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4
269	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5
270	5	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	3	5	5	4
271	5	5	3	4	5	3	5	4	3	5	4	3	5	3	4	5	5	4	5	4
272	5	5	5	3	5	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5
273	5	5	2	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5
274	4	3	4	5	5	3	3	3	5	5	4	4	4	5	3	3	5	3	5	3
275	5	4	5	4	4	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5	2
276	5	4	5	5	3	4	3	3	4	5	4	5	5	4	3	5	3	4	3	5
277	4	2	4	2	4	5	3	3	3	4	5	3	3	5	5	4	2	2	4	2
278	5	4	5	1	3	3	4	3	4	5	3	4	3	5	3	2	3	4	4	2
279	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5

280	5	4	4	3	2	4	3	3	3	3	4	5	3	3	5	2	5	2	3	2
281	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5
282	5	5	5	3	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	5
283	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	5	5	5	4	4
284	4	4	4	5	5	3	5	3	4	2	3	5	4	5	3	4	2	2	4	4
285	4	4	5	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	5	5	2	3
286	4	4	4	3	5	3	4	5	5	2	5	3	3	4	4	5	4	4	5	5
287	5	2	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	5	4	5	5	5	5
288	5	4	5	5	3	4	3	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	5	4	3	3	3	4	4	3	5	4
290	5	5	5	3	4	5	3	5	3	3	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4
291	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	3	4	5	5	5	4	4	5	5
292	4	5	5	3	4	5	3	4	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	5	5
293	4	5	5	4	4	3	3	4	4	5	3	3	3	5	4	4	4	5	5	3
294	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4	4	5	3	5	4	5	4	4	4
295	5	5	5	3	5	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4
296	4	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	5	2	3
297	5	4	4	4	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	3	5	4	5	4	5
298	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	3	4	3	5	5	4	4	5
299	5	5	4	4	3	4	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	4	5	3	4
300	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	5	5	4	4
301	5	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	5	4	5	3	4	5	5	3	4
302	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	4
303	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	4	4	5
304	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	3	5	3	4	5	2	5	4	4
305	4	5	5	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	4	5	2	4	5	4	5
306	5	5	5	4	3	3	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5
307	5	5	4	5	3	3	5	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4	5	4	4
308	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	5	5	3	5	2	3	5	5	4
309	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4
310	2	4	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	4	4
311	4	5	5	5	5	4	5	3	3	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5
312	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4
313	4	5	4	4	5	5	3	3	3	3	4	5	3	4	4	2	4	4	5	4
314	4	4	5	3	4	3	5	5	5	4	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5
315	4	5	5	3	5	5	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5
316	5	4	4	3	3	5	3	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	4
317	5	5	5	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	3	4	4	2	4
318	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	3	5	5	3	5	4	5	4	2	5
319	5	4	5	5	5	3	5	3	5	3	3	5	5	4	3	4	4	5	5	4
320	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5
321	5	5	4	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
322	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	2	5
323	5	2	3	3	5	5	4	3	4	2	4	4	5	4	4	4	2	4	2	3
324	4	2	4	3	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	5	4	5	4	2	2
325	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5
326	4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5
327	4	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4
328	4	5	5	5	4	3	3	5	3	5	4	3	5	3	5	4	4	5	5	5
329	4	5	5	3	4	3	4	3	5	5	3	3	5	5	5	4	2	5	2	4
330	5	3	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4	3	3	4	4	5	4	4
331	4	2	5	5	5	3	5	4	4	3	3	5	3	4	5	4	4	4	2	4
332	5	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	3	5	4	5	4	5	5	3	3
333	5	5	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	3	4	3	5	2	3
334	5	5	5	5	4	3	5	5	5	3	5	3	5	5	3	4	5	4	4	5
335	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4	4	5	4
336	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	5	4	5	5	5	4	2	2
337	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	5	5	5	4
338	5	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5
339	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5
340	5	2	4	5	3	5	3	4	5	4	3	3	3	5	4	5	4	3	2	4
341	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	3	5	5	5	3	4	5	4	4	4
342	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5
343	4	4	4	3	2	4	5	4	4	5	5	4	3	3	3	4	5	5	4	5
344	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5
345	5	4	5	5	2	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	4	5	5	5	4
346	4	5	5	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5
347	4	4	5	5	5	4	4	3	3	3	4	3	5	4	5	3	5	4	5	2
348	4	5	5	5	4	4	5	3	3	3	3	5	4	5	5	3	5	4	4	2
349	2	4	4	3	3	5	3	5	4	3	4	3	5	5	4	2	5	2	4	3
350	4	2	4	4	4	4	4	4	5	2	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3

351	2	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	2	4
352	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	2	2	2
353	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	2	3	4	
354	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	2	4	
355	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	2	2	4	
356	5	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	3	4	3	3	5	
357	5	5	4	5	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
358	5	3	4	3	4	5	4	5	5	3	5	4	4	3	3	4	4	5	4	
359	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	
360	4	4	5	3	3	3	4	3	3	5	3	3	5	5	3	5	4	2	4	
361	4	5	4	3	3	5	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	
362	5	5	5	3	5	5	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	
363	5	4	4	5	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	
364	2	4	4	3	3	5	3	5	4	3	4	3	5	5	4	2	4	5	3	
365	4	5	4	3	4	5	5	3	4	3	3	5	3	5	5	4	4	4	5	
366	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	3	
367	5	4	4	5	4	2	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	3	
368	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	2	
369	5	5	4	4	3	4	5	3	4	3	5	3	3	5	3	4	4	5	3	
370	5	3	5	5	4	2	5	5	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	
371	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	
372	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	3	5	5	3	5	2	3	5	4	
373	4	5	4	3	3	3	3	5	3	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	
374	2	4	2	4	5	4	3	5	3	3	5	4	5	2	3	5	3	3	3	
375	5	4	5	5	4	2	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	
376	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3	
377	5	5	2	3	3	4	3	4	3	3	3	5	3	2	4	4	2	4	3	
378	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	
379	4	5	5	3	5	5	3	3	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	5	
380	4	4	4	5	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	2	4	5	5	3	
381	5	4	5	3	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	
382	5	5	4	5	5	5	3	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	
383	5	5	4	5	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	5	5	3	
384	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4	

## Apéndice E. Panel fotográfico



**Fotografía 1.** Investigadores en la puerta oficina principal de Huancayo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A.



**Fotografía 2.** Investigadora aplicando el cuestionario a un usuario en la puerta de la oficina principal de Huancayo de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito – Huancayo S.A.