

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN

ESCUELA DE POSGRADO



**“EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DEL
SECTOR INFORMAL EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS
DE HUÁNUCO – 2017”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: ECONOMÍA Y NEGOCIOS

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN Y
NEGOCIOS, CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE PROYECTOS**

TESISTA:

KARINA DEL CASTILLO CASTIGLIONE

ASESOR:

Mg. CLAYTON ALVARADO CHÁVEZ.

Huánuco – Perú

2019

DEDICATORIA

A todos los negocios formales e informales
y en especial a los vendedores del mercado
Modelo de Huánuco, que con su constante
Lucha y perseverancia, dinamizan la
Economía Huanuqueña.

AGRADECIMIENTO

A Jehová Dios, el dador de la vida y de todo don perfecto, agradezco por la vida que me da y por permitirme contribuir con un pequeño aporte para ayudar a las personas menos favorecidas y olvidadas: los vendedores del mercado modelo de Huánuco, quienes inspiraron el desarrollo de esta investigación.

A los diferentes docentes de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan de Huánuco, que con sus enseñanzas y ejemplo de responsabilidad social, contribuyeron a mi formación como profesional y ser humano para la elaboración de este trabajo de investigación.

Un agradecimiento especial para mi asesor Mg. Clayton Alvarado Chávez, que con su enseñanza, experiencia y paciencia me ayudó a desarrollar esta investigación.

A todo el personal administrativo y vendedores del mercado modelo de Huánuco por su colaboración sincera, por el anhelo de un futuro mejor para ellos y para las futuras generaciones, gracias por los aportes significativos para llevar a un buen fin esta investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se titula “**Educación Financiera y su Incidencia en la Morosidad del Sector Informal en las Entidades Financieras de Huánuco – 2017**”. El objetivo a investigar fue determinar de qué manera la educación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de Huánuco - 2017. En cuanto al nivel y tipo de estudio fue de carácter descriptivo, correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, la investigación es de enfoque cuantitativo. Siendo la población los 910 vendedores del mercado modelo de Huánuco, con una muestra de 63 vendedores siendo esta probabilística aleatoria simple y estratificada, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de la misma el cuestionario que comprende un conjunto de interrogantes normadas con la finalidad de medir las variables bajo estudio. Llegando al siguiente resultado y conclusión: La Educación Financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco si tiene relación con la Morosidad de las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017. Lo corroboramos con la Prueba de Rho Spearman donde vemos que las dos variables tienen un nivel de correlación débil $-0,22$, y podemos determinar que sólo el 39,68% de vendedores poseen una educación financiera medianamente adecuada es decir conocen y aplican la planificación financiera, conocimiento financiero y el uso de servicios y productos financieros, escasamente en la administración de sus préstamos. Esto nos permite entender que existen otras variables aparte de la educación financiera que influye en la morosidad.

ABSTRACT

The present research work is entitled "Financial Education and its Incidence in the Informal Sector's Morosity in the Financial Entities of Huánuco - 2017". The objective to be investigated was to determine in what way the financial education of the vendors of the Huánuco model market influences the morosity in the financial entities of Huánuco - 2017. Regarding the level and type of study, it was descriptive, correlational, design non-experimental, cross-sectional, the research is quantitative. The population being the 910 vendors of the model market of Huánuco, with a sample of 63 vendors being this simple and stratified random probabilistic, the technique used was the survey and the instrument of the same the questionnaire that includes a set of questions regulated for the purpose to measure the variables under study. Arriving at following result and conclusion: The Financial Education of the vendors of the model market of Huánuco if it is related to the morosity of the financial entities of the city of Huánuco - 2017. I corroborate it with the Rho Spearman Test where we see that the two variables have a weak correlation level $-0,22$, and we can determine that only 39,68% of sellers have a fairly adequate financial education that is to say they know and apply financial planning, financial knowledge and the use of financial services and products, scarcely in the administration of your loans.

INTRODUCCIÓN

La escasa o poca importancia al tema de Educación Financiera se ha venido dando hace mucho tiempo atrás, hoy en día se nota algunos esfuerzos de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) de la mano con el Ministerio de Educación (MINEDU) quienes han desarrollado un “Plan Nacional de Educación Financiera” cuya visión es: “Lograr que todas las personas mejoren su bienestar financiero a través de la administración eficiente de su dinero”. El sistema financiero se viene desarrollando rápidamente con nuevos servicios y productos más no se desarrolla la conciencia de contar con una adecuada educación financiera que disminuya la probabilidad de caer en morosidad, por tal razón es que se desarrollo esta investigación, que tiene como **hipótesis**: “La educación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017”. El objetivo que se persigue es: “Determinar de qué manera la educación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017”. El conocer que los vendedores del mercado modelo de Huánuco no aplica o no utiliza una adecuada planificación financiera, cuenta con escaso conocimiento financiero y hace mal uso de los servicios y productos financieros; sensibilizara a ambas partes, por un lado el cliente que son los vendedores del mercado modelo de Huánuco y por otro las entidades financieras, a las primeras a adquirir, desarrollar y poner en práctica una adecuada educación financiera y a la segunda en brindar, asesorar en materia de educación financiera.

Según Quintero, S. (2014) La falta de educación financiera en la mayoría de la población, tal y como lo plantean diferentes estudios realizados, incide de manera negativa en el bienestar de las comunidades y el desarrollo armónico de la economía de un país (p.28).

Según Tinoco, W.S (2018) El conocimiento y la información son bases importantes para las habilidades y decisiones que tomen los usuarios financieros. Al educar financieramente, se está dando la oportunidad de tener buenas prácticas que al aplicarlas diariamente se tomarían buenas decisiones, así como también se planificaría para necesidades financieras futuras, y se aprovechará de mejor manera los productos y servicios financieros para un bien común entre las personas y el sistema financiero de un país (p.25).

Bajo este escenario los vendedores del mercado modelo de Huánuco forman un grupo significativo como consumidores de las entidades financieras, debido a que son los que tienen alta rotación de su inventario y como consecuencia requieren de múltiples financiamientos durante el año (cuatro campañas: navidad, escolaridad, día de la madre y fiestas patrias).

Esta investigación consta de IV capítulos, el I capítulo donde se describe la problemática de la investigación y formula el problema, considerando también la justificación e importancia, los objetivos e hipótesis formuladas y la operacionalización de las variables. En el II capítulo nos basamos al marco teórico con sus antecedentes, y bases teóricas y conceptuales. El III capítulo la metodología utilizada para el desarrollo señalando con claridad la población, muestra, el nivel y tipo de estudio, el diseño de la investigación, las técnicas e instrumentos a utilizar, como la validación y confiabilidad del instrumento los

procedimientos a seguir para realizar la tabulación de la información y de los datos cuantitativos. Finalmente en el IV capítulo se llega a los resultados de la investigación e interpretación de las tablas, aporte de la investigación terminando con las conclusiones y recomendaciones que nos permitan aportar mejoras en cuanto a la educación financiera para no llegar a la morosidad del sector informal y entidades financieras.

INDICE

CAPITULO I	13
I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION	13
1.1 Fundamentación del problema de investigación.	13
1.2 Justificación.....	16
1.3 Importancia o propósito.....	17
1.4 Limitaciones.	18
1.5 Formulación del problema general y específicos.	19
1.6 Formulación del objetivo general y específicos.....	20
1.7 Formulación de Hipótesis general y específicas.	21
1.8 Variables.	22
1.9 Operacionalización de variables	23
1.10 Definición de términos operacionales	24
CAPITULO II	26
II. MARCO TEÓRICO	26
2.1 Antecedentes.	26
2.2 Bases Teóricas.....	43
2.3 Bases Conceptuales.....	84
CAPITULO III	93
III. METODOLOGÍA	93
3.1 Ámbito	93
3.2 Población	93
3.3 Muestra	94
3.4 Nivel y tipo de estudio	97
3.5 Diseño de investigación	97
3.6 Técnicas e instrumentos.....	98
3.7 Validación y Confiabilidad del instrumento	101
3.8 Procedimiento	102
3.9 Tabulación.....	103
CAPITULO IV	105
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	105
4.1 Análisis descriptivo.....	105
4.2 Análisis inferencial y contrastación de hipótesis	130

4.3	Discusión de resultados	139
4.4	Aporte de la investigación.....	146
	CONCLUSIONES	148
	RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS	150
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	151
	ANEXOS	157
	Anexo 01 - Matriz de consistencia	158
	Anexo 02. Consentimiento autorizado de los participantes	160
	Instrumentos.....	161
	Anexo 03. Cuestionario para evaluar la Educación financiera.	161
	Anexo 04. Cuestionario para evaluar la Morosidad	163
	Anexo 05 Validación de los instrumentos por jueces.....	164
	NOTA BIOGRÁFICA.....	166

ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRONICA DE POSGRADO

CAPITULO I

I. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1 Fundamentación del problema de investigación.

En estos últimos años se ha observado que la morosidad en las entidades financieras viene incrementándose, uno de los factores es la educación financiera de las personas que solicitan un préstamo, influye a equivocadas decisiones de inversión, falta de liquidez para asumir sus compromisos crediticios, sobreendeudamiento y mala calificación en las centrales de riesgo.

Conocer conceptos financieros y económicos básicos por parte de los prestatarios puede ayudar a mejorar la salud financiera en las entidades bancarias, ya que hoy en día los diferentes productos y/o servicios financieros exigen que el cliente cuente con una adecuada educación financiera para hacer el uso correcto de estos para el beneficio del cliente y de la entidad financiera.

Este panorama se fue desarrollando a partir de los años 90, nuestra economía peruana se vio invadida de un momento a otro por muchas micro y pequeñas empresas dedicadas a diferentes actividades, todas estas necesitando de un financiamiento de efectivo mediante créditos y sin saber nada o poco de educación financiera.

Esto debido a la venta de tres rubros más importantes de la privatización que son: minas, empresas de comercialización y telecomunicaciones y la introducción de una serie de reformas a nivel financiero a principios de la década de los noventa, constituyó el punto de partida para la expansión del crédito en el Perú y para la aparición de nuevos intermediarios financieros formales, estos factores a su vez, permitieron la expansión del microcrédito.

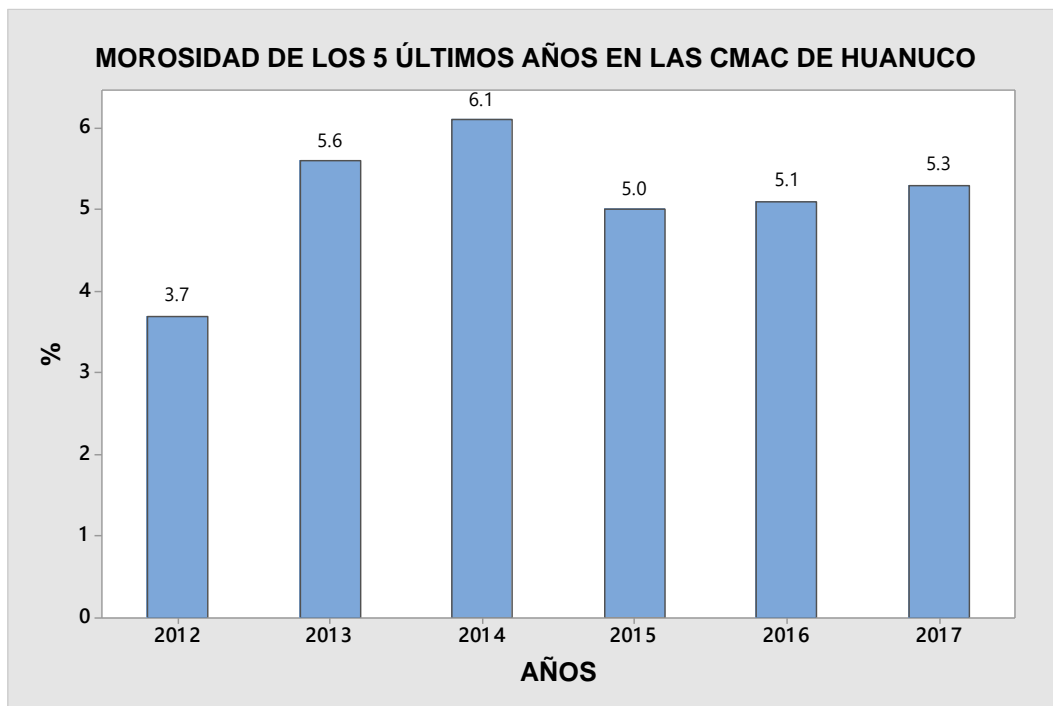
Según el “Reporte de estabilidad financiera 2017 del banco central de reservas del Perú” (BCRP) el crecimiento de los depósitos y la desaceleración de los créditos han llevado a que el sistema financiero incremente su posición de liquidez.

Esto ha permitido que el sistema financiero afronte en mejor posición el deterioro de la calidad de los créditos. El ratio de morosidad, definido como cartera morosa (cartera vencida, en cobranza judicial, refinanciada y reestructurada) sobre colocaciones totales, se elevó de 4,5% a 4,8% en los últimos doce meses. Este deterioro ha ocurrido en un contexto de menor actividad económica, debido a la evolución desfavorable de la inversión privada y pública, y por los efectos del Fenómeno El Niño (FEN) que afectó principalmente a la zona norte del país.

Para contener el aumento de la morosidad, las entidades financieras tomaron diversas medidas correctivas en su política crediticia, tales como los ajustes en sus modelos de

calificación de riesgo del deudor y el fortalecimiento de sus áreas de negocios y de riesgos.

Luego de analizar la problemática de la investigación, vemos cómo evoluciona según la siguiente gráfica:



Grafica 1: *Elaboración propia*, Fuente SBS.

En los últimos seis años observamos que va incrementándose la morosidad, según reporte de la SBS, la presente investigación ayudara a determinar de qué manera la educación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad de las entidades financieras.

1.2 Justificación.

Se realizó la presente investigación debido a que se quiere demostrar que la educación financiera ocasiona o influye en la morosidad en el sector informal (vendedores del mercado modelo de Huánuco), por supuesto que no es un factor determinante ya que para que haya morosidad se presenta otros factores como: la inadecuada evaluación crediticia, escaso seguimiento post desembolso del préstamo para asegurar el destino, políticas de crédito, malas prácticas de los analistas o funcionarios de créditos y muchas más. Podemos ver que las colocaciones han mostrado un gran dinamismo en los últimos años pero también un incremento en el incumplimiento de pago o en la morosidad, según el reporte de la SBS para los seis últimos años: 2012 al 2017, si bien es cierto que se hacen uso de una tecnología crediticia más eficiente, reflejada en menores costos de transacción, menores plazos de tramitación, menores requisitos. Su sólido desarrollo y sostenibilidad en el largo plazo, permitirá mantener una cartera morosa controlada, y todo esto aunada a una adecuada educación financiera permitiendo, ganancias en el crecimiento y eficiencia tanto de los demandantes (clientes del sector informal) como de los ofertantes (entidades financieras).

Al contrario un elevado número de créditos en condición de retraso o de no pago originado por el escaso nivel de educación financiera constituyen una de las principales causas de la insolvencia y descapitalización lo que finalmente atenta contra

la solidez y sostenimiento de las entidades financieras en el largo plazo y en cuanto al sector informal el inadecuado destino del crédito o inversiones poco rentables, sobreendeudamiento, cultura de pago, entre otros, componen elementos negativos para seguir siendo sujetos de créditos lo cual avizora un panorama poco alentador.

Los resultados de este estudio deben contribuir, por un lado, al desarrollo de nuevos elementos de análisis para entender mejor la problemática de la educación financiera, y por otro, a derivar recomendaciones para fortalecer la educación financiera a través de instrumentos que mejoren y protejan la calidad de inversión por parte de los clientes informales (vendedores del mercado modelo de Huánuco).

1.3 Importancia o propósito.

A medida que se desarrolla el sistema financiero con nuevos servicios y productos, aumenta también la necesidad de educar financieramente. Es importante precisar a partir de este estudio que permitió determinar de qué manera la educación financiera de los clientes informales (vendedores del mercado modelo de Huánuco) influye en la morosidad de las entidades financieras, estos resultados ayudarán a mejorar, corregir e implementar nuevas acciones para un desarrollo sostenido en su conjunto.

Ya que los más serios problemas que enfrenta el sector informal (vendedores del mercado modelo de Huánuco) son en temas de: planificación financiera, conocimiento financiero y el uso de los servicios y productos financieros, todo esto limita las oportunidades de negocios en este dinámico sector, por ende es de suma importancia contar con una adecuada educación financiera.

Se vislumbró que los resultados no son significativos en la complejidad del sector informal y de las entidades financieras, pero si representativos para inferir sobre la importancia de mejorar la educación financiera y lograr una adecuada recuperación crediticia y evitar la descapitalización tanto del sector informal como de las entidades financieras lo que finalmente atenta contra la solidez y sostenimiento de todo ente económico en el largo plazo.

1.4 Limitaciones.

Esta investigación se basó en la educación financiera del sector informal comprendido por los vendedores del mercado modelo de Huánuco quienes tienen préstamos en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco, que comprende al año 2017.

Asimismo, para realizar la investigación se tuvo ciertos obstáculos y limitaciones que se da en este tipo de estudios:

- ✓ Una de estas fue la escasa o poca información de investigaciones sobre educación financiera y su incidencia en la morosidad del sector informal de Huánuco, que ayude al desarrollo de la investigación.
- ✓ Otra limitación fue la indiferencia y poca importancia de algunos clientes para brindar información real y, además, que estas sean relevantes.

1.5 Formulación del problema general y específicos.

Problema general.

¿De qué manera la educación financiera influye en la morosidad de los vendedores del mercado modelo de Huánuco en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017?

Problemas específicos:

- a) ¿De qué manera el uso de la planificación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017?
- b) ¿De qué manera el conocimiento financiero de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017?
- c) ¿De qué manera el uso de los servicios y productos financieros de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en

la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017?

1.6 Formulación del objetivo general y específicos.

Objetivo General.

Determinar de qué manera la educación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

Objetivos Específicos:

- a) Determinar de qué manera el uso de la planificación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.
- b) Determinar de qué manera el conocimiento financiero de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.
- c) Determinar de qué manera el uso de los servicios y productos financieros de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

1.7 Formulación de Hipótesis general y específicas.

Hipótesis General.

La educación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

Hipótesis específicas:

H₁:

El uso de la planificación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

H₂:

El conocimiento financiero de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

H₃:

El uso de los servicios y productos financieros de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

1.8 Variables.

Variable Independiente.

X = Educación Financiera.

Variable Dependiente.

Y = Morosidad.

1.9 Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable Independiente: La educación financiera	“La educación financiera es el proceso educativo por medio del cual las personas toman conciencia de la importancia de desarrollar conocimientos, actitudes, destrezas, valores, hábitos y costumbres en el manejo de la economía personal y familiar, por medio del conocimiento y la utilización adecuada de las herramientas e instrumentos básicos de la vida financiera” (Red Financiera BAC – CREDOMATIC & Innova Technology, S.A. 2008 p.35).	Planificación financiera	X ¹ Plan de gastos personales	1
			X ² Plan para estimar sus ingresos y gastos mensuales.	2
			X ³ Presupuesto.	3
			X ⁴ .Planes de Ahorro	4
			X ⁵ Planes de Inversión	5
		Conocimiento Financiero	X ⁶ Centrales de riesgo	6
			X ⁷ Historial crediticio.	7
			X ⁸ Hábitos financieros	8
			X ⁹ Tarjeta de Crédito	9
			X ¹⁰ Tarjeta de débito	10
			X ¹¹ Tipos de crédito	11
		Servicios y Productos Financieros	X ¹² Tasa de interés.	12
			X ¹³ Requisitos para obtener un crédito	13
			X ¹⁴ Proceso de evaluación crediticia.	14
			X ¹⁵ Seguro de Desgravamen	15
			X ¹⁶ Depósito a plazo.	16
Variable Dependiente: Morosidad	Según Muñoz (1999) Citado por Huerta, R.M, (2014): La morosidad es la Postergación unilateral del pago de la deuda por parte de deudor. Mediante renegociación se establecen las condiciones de común acuerdo entre acreedor y deudor del pago de la deuda (p.40).	Morosos Fortuitos.	Y ¹ Incumplimiento de pago	1
			Y ² Poca liquidez	2
		Morosos Intencionales	Y ³ Actitud de pago	3
			Y ⁴ Tiempo para pagar	4
		Morosos Negligentes	Y ⁵ Intención de pago	5
			Y ⁶ Uso del dinero en otros gastos	6
		Morosos Circunstanciales	Y ⁷ Retraso voluntario.	7
			Y ⁸ Imprevistos involuntarios	8
		Morosos Despreocupados	Y ⁹ Escasa organización	9
			Y ¹⁰ Olvido del pago	10

1.10 Definición de términos operacionales

Educación financiera.- Es una condición básica para que los usuarios puedan tomar decisiones informadas sobre productos y servicios financieros, esta responde a una propuesta de mediano y largo plazo que requiere iniciativas continuas y permanentes y no resuelve la falta de oferta de productos y servicios en las zonas excluidas (Alvarez, D, 2013, p. 9).

En la Variable Independiente “La educación financiera”, se usó el cuestionario tipo Likert con 25 preguntas (opinión y aplicación). Cada uno de los indicadores está relacionada con las dimensiones: Planificación financiera, Conocimiento financiero y Servicios y productos financieros.

Morosidad.- Expone: “...La morosidad puede ser entendida como el incumplimiento de los prestatarios en la devolución del principal y el pago de los intereses de los créditos otorgados por una firma prestamista...” Saurina (1998) citado por Huerta, R.M, 2014, p.12).

En la Variable Dependiente “Morosidad”, Se uso el cuestionario tipo Likert con 12 preguntas (opinión y aplicación). Cada uno de los indicadores está relacionada con los tipos de clientes morosos, con las dimensiones: Moroso fortuitos, Morosos

intencionales, Morosos negligentes, Morosos circunstanciales y
Morosos despreocup

CAPITULO II

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes.

Como antecedentes de esta investigación tenemos investigaciones que analizan el entorno y la problemática, que he desarrollado, en un primer aspecto vemos que la educación financiera es una herramienta indispensable para tomar decisiones acertadas de inversión planificando como maximizar el préstamo obtenido para evitar caer en el incumplimiento de pago o en morosidad.

Toda operación crediticia conlleva un riesgo de atraso o incumplimiento de pago, no existe operaciones crediticias en el mundo financiero que no presente un riesgo, para hacer frente necesitamos determinar de qué manera la educación financiera pueda conllevar a disminuir o mitigar este riesgo de morosidad.

Antecedentes Internacionales.

Gómez, C. (2015) *Propuesta para Incrementar la Cultura Financiera en Estudiantes Universitarios en la Ciudad de San Luis Potosí* (Tesis Maestría). Universidad Autónoma de San Luis Potosí – México. La investigación tuvo como objetivo, desarrollar una propuesta general para aumentar el conocimiento en relación a la cultura financiera en estudiantes universitarios en la ciudad de San Luis Potosí, SLP. El trabajo inicia por dar a conocer el

concepto de cultura financiera, interpretándolo como el proceso por medio del cual se adquieren conocimientos, habilidades y capacidades que permiten tomar mejores decisiones en cuanto al manejo de los recursos, hacer juicios informados y saber a dónde acudir a pedir ayuda y asesoría para obtener una mayor rentabilidad del dinero. Uno de los principales objetivos que persigue la cultura financiera es el de estar mejor informados y preparados para usar productos y servicios financieros, siendo fundamental en nuestro entorno actual, ya que hoy en día hay una mayor oferta tanto de productos financieros como de oferentes de los mismos.

Estos dieron forma al trabajo de investigación ya que sobre estos conceptos se han centrado las preguntas y objetivos de investigación. De acuerdo con los conocimientos que mostraron los estudiantes universitarios, fue como se determinó el instrumento de recolección de información que consistió en una encuesta que utilizó la escala de Likert. Se integra de 4 preguntas generales para los estudiantes y 15 preguntas relacionadas con la cultura financiera, de manera tal que la recolección de información fuese efectiva. La muestra investigación fue realizada conjuntamente en la Universidad Autónoma de San Luis Potosí y la Universidad Cuauhtémoc, integrada de 150 alumnos y representadas en un 50% cada una de las instituciones, los cuales representan las unidades de análisis, pero únicamente de nivel licenciatura procurando con esto que la muestra sea lo más representativa posible.

A partir de este estudio se concluye que no es posible hablar de una cultura financiera homogénea entre los jóvenes de estas Universidades, debido a las diferencias que se encuentran en función de los grupos de edad, nivel socioeconómico, estado civil y ocupación, principalmente.

Cabe resaltar que se encontraron algunas diferencias en relación con el género ya que un mayor porcentaje de mujeres prevaleció sobre el género masculino y ellas refieren llevar algún tipo de mejor organización de sus finanzas personales.

Sin embargo, es posible encontrar ciertos patrones de conducta en base al manejo de sus finanzas, como el escaso uso de los productos y servicios financieros, el predominio del uso de efectivo como principal medio de pago, al igual que los mecanismos de ahorro y préstamo informales. Además de manifestar incomodidad o inseguridad en el uso de créditos personales o en el uso de tarjetas de crédito.

Además existe la creencia generalizada de que no se puede ahorrar debido a que los ingresos son insuficientes. Por ello, aun cuando las y los jóvenes identifican que el trabajo, la conclusión de sus estudios y el ahorro son necesarios para el logro de sus metas, por lo general no reflejan tener un hábito de ahorro, lo cual da lugar a una escasa cultura financiera.

El diseño adecuado para esta investigación es el diseño no experimental, considerando que solo se describen

variables y estas no se manipulan, así también de los tipos o variantes presentadas se pretende trabajar bajo la variante longitudinal considerando que los eventos se medirán en tiempos variados dentro del proceso de indagación.

Quintero, S. (2014) *Educación Económica y Financiera en Colombia desde la Perspectiva del desarrollo humano* (Tesis Doctorado). Universidad Santo Tomas, Bogotá D.C. La investigación presenta una propuesta de formación en Educación Económica y Financiera (EEF) desde la perspectiva del desarrollo humano que incluye además de su estructura, los contenidos por desarrollar, junto con la definición propuesta de EEF con enfoque de desarrollo humano y los valores y principios de la misma. Esta propuesta debe implementarse para el contexto colombiano con las adaptaciones didácticas y evaluativas propias de cada zona. No obstante, se constituye en una oportunidad para avanzar en la formación en el tema.

Para implementar la EEF con los niveles de calidad para el desarrollo humano propuesto, uno de los factores críticos, es la formación de agentes (formadores), especializados no sólo en las técnicas económico-financieras, sino en aspectos pedagógicos y del desarrollo humano, estableciendo al comienzo, los mecanismos de certificación de personas y empresas expertas en el tema, a partir de la definición de los perfiles que exige la EEF y que la población requiere.

Como hallazgo importante del trabajo investigativo, se identificó la reflexión sobre la función del sistema financiero que está siendo cuestionado por sus mismos directivos, por no estar cumpliendo con la misión de contribuir

al progreso de las personas y las empresas, lo cual invita a crear o adaptar modelos alternativos en distintos contextos y para diferentes segmentos personales y de actividades económicas.

Para la mayoría de la población colombiana es importante la planeación económico-financiera. No obstante, las entidades financieras y educativas no le ofrecen los medios ni las herramientas para comprender cómo invertir su dinero y llevar a cabo acciones concretas que le permita alcanzar su estabilidad financiera, por lo cual debe recurrir a la tradición y mecanismos aún por fuera de la ley.

La teoría fundamentada en Colombia, es una alternativa en el ámbito metodológico del trabajo investigativo de tipo social y educativo, viable e importante, porque permite validar las teorías propuestas en otros contextos, pero esencialmente, reconocer nuestro contexto y crear teoría propia en aquellos campos poco explorados donde hay problemáticas que requieren de alternativas de solución, contribuyendo al avance del conocimiento en el campo educativo.

Como resultado de este estudio, se encontró que es de fundamental importancia para el desarrollo de Colombia, la producción de conocimiento científico en EEF, por lo cual se recomiendan diversas líneas de investigación que pueden ser acogidas y ajustadas, especialmente por la comunidad educativa.

Antecedentes Nacionales.

Saldarriaga, C.A. (2018). *Los Conocimientos Financieros de los empleados de la Iglesia Adventista del Noreste Colombiano y su relación con sus capacidades financieras, Colombia, 2017.* (Tesis de Maestría). Universidad Peruana Unión, Lima – Perú. El estudio tuvo por objetivo determinar los conocimientos financieros de los empleados de la Iglesia Adventista del Séptimo día de Colombia Sección Asociación del Noreste Colombiano que se relacionan con sus capacidades financieras, como aspecto clave de la administración financiera. Para ello, se estableció un diseño cuantitativo descriptivo y correlacional, no experimental de corte transversal, en la que se incluyeron por muestra probabilística a 114 empleados de la Asociación del Noreste Colombiano, y se aplicó la encuesta sobre conocimientos y capacidades financieras diseñada para esta investigación y validada con un Alfa de Cronbach de 0.876; mientras que en la variable conocimiento financiero fue de 0.759, para la variable capacidad financiera fue de 0.869, mostrando una alta consistencia interna. Además, se

realizaron preguntas sociodemográficas y complementarias incluidas en la misma encuesta.

Como resultado se concluyó que existe una relación significativa del 47% (0.476) y valor ($P < 0.000$) entre los conocimientos financieros y las capacidades financieras de los empleados de esta organización, por lo que se considera que se debe potenciar estrategias para mejorar la administración de recursos en los trabajadores por medio de la construcción de escenarios de formación y educación financiera. A nivel de los resultados complementarios se encontró que las mujeres se endeudan más que los hombres. Finalmente, en el marco de las variables, se encontró que el conocimiento financiero es la variable con mayor dificultad para la población y que las capacidades financieras se manifiestan en un 62% en un nivel medio alto y alto como fortaleza de la población.

Marquina, C. (2018). *El impacto de la educación e inclusión financiera desde el enfoque de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, en el conocimiento y empoderamiento de las mujeres del ámbito rural de la Provincia de Quispicanchis, Cusco, de julio a setiembre de 2016.* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Esta investigación tuvo como Objetivo Identificar el impacto de la educación e inclusión financiera en el conocimiento y empoderamiento de las mujeres del ámbito rural de la Provincia de Quispicanchis, Cusco, bajo el enfoque de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.

En los últimos años se ha otorgado mayor relevancia al tema de inclusión financiera a nivel nacional, a partir de la ENIF, que propone a la inclusión financiera como una de las estrategias para promover la inclusión social en el Perú. La preocupación principal se centra en cómo se viene dando esta inclusión, principalmente de cara a las poblaciones más vulnerables, con especial atención en las zonas rurales, donde se concentran los mayores índices de pobreza y exclusión, no sólo económico, si no social. Como consecuencia, la inclusión financiera es también, casi inexistente. Esto trae como consecuencia que la gente tiene menos acceso al ahorro formal y a fuentes de financiamiento reguladas, lo cual incrementa su vulnerabilidad. Como una estrategia del Estado para mitigar el impacto de la exclusión financiera, focalizándonos exclusivamente en este aspecto de la exclusión social, ha surgido la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), que viene delimitando las pautas para una mirada especial hacia las poblaciones menos favorecidas como una manera de reducir su vulnerabilidad, atendiendo un aspecto de la desigualdad existente entre la población urbana y rural, para el acceso a los servicios financieros, tales como ahorros o créditos.

Así mismo, esta estrategia es un primer paso en el rol del Estado por resguardar los derechos de los ciudadanos y ciudadanas en este proceso, y no sólo responder a los intereses del sector financiero privado, que son los que suelen liderar estos procesos en función a sus indicadores de rentabilidad.

La presente es una investigación cualitativa en la que se realizaron 31 encuestas exploratorias y 5 entrevistas en profundidad ex ante, dirigidas a mujeres de las características de la muestra, con la finalidad de conocer los efectos de las diferentes acciones de educación financiera y bancarización, desplegadas como parte de los esfuerzos, en el marco de implementación de la ENIF. La presente investigación no cuenta con un grupo control.

Tinoco, W.S. (2018). *Educación financiera en estudiantes universitarios de una universidad del departamento de Junín – 2017.* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú. La presente investigación surge a partir de la preocupación por algunas deficiencias en la formación e información financiera, así como las habilidades financieras para tomar decisiones, a partir de ello se pretendió buscar datos que permitan información, siendo el objetivo general es describir la educación financiera en estudiantes universitarios de una universidad del departamento de Junín – 2017.

Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel descriptivo y transversal que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar el instrumento: cuestionario de educación financiera, con respuestas múltiples, que se obtuvo datos en sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente.

En cuanto a la adquisición de información y conocimientos financieros, se concluyó que los estudiantes entrevistados declaran no conocer lo que es un producto financiero, tienen conocimientos empíricos sobre educación financiera, ya que aprendieron a administrar su dinero en casa o por necesidad, la mayoría de ellos depende de sus padres o su empleo actual, además el 35,71% cree que la educación financiera sirve para hacer sus cuentas. Así mismo en el desarrollo de habilidades financieras se concluye que, los entrevistados tienen escasos conocimientos de riesgos y prevenciones cubren las entidades financieras, el tipo de crédito pueden obtener según su necesidad financiera. Por último, en la dimensión toma de decisiones financieras, se concluye que el tipo de crédito al que recurren los estudiantes universitarios es a la tarjeta de crédito en un 51,65%, en tanto que demuestran características o inclinaciones a la morosidad de sus pagos, el 21,43% de los encuestados contestó que no ha podido pagar su deuda, el 12,09% manifestó que solo paga cuando puede, el 23,08 paga más del mínimo a tiempo, 22,53 %.

Trigoso, A. (2017). *Incidencia de la Educación Financiera en la Toma de decisiones de inversión y Financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas (mypes) en la ciudad de Huaraz, 2014.* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional “Santiago Antunez de Mayolo” Huaraz – Ancash. Perú. El presente estudio presenta:
Objetivo general: Describir la incidencia de la educación financiera en la toma de decisiones de inversión y financiamiento

de la Micro y Pequeña Empresa en la ciudad de Huaraz. 2014. Se ha aplicado un cuestionario de 33 ítems a 260 Mypes. La prueba de las hipótesis se ha efectuado mediante el modelo estadístico chi cuadrado. Conclusiones: 1. La educación financiera incide positivamente en la toma de decisiones de inversión y financiamiento de la Micro y Pequeña Empresa en la ciudad de Huaraz. 2014, de acuerdo a la opinión del 59,61% (123 empresarios). 2. Las capacidades financieras y micro emprendimiento de los empresarios influyen positivamente en la toma de decisiones de inversión y financiamiento de la Micro y Pequeña Empresa, de acuerdo a la opinión del 59,71% (123 empresarios). 3. El conocimiento de los instrumentos y conceptos financieros por los empresarios incide positivamente en la toma de decisiones de inversión y financiamiento de la Micro y Pequeña Empresa, de acuerdo a la opinión del 58,25% (120 empresarios). 4. La oferta de productos y servicios financieros de las entidades de intermediación financiera influye positivamente en la toma de decisiones de inversión y financiamiento de la Micro y Pequeña Empresa, de acuerdo a la opinión del 61,75% (127 empresarios).

Lizárraga, J. C. (2017). *La Cultura financiera de los micros y pequeños empresarios del sector textil con potencial exportador y su influencia en el crecimiento empresarial. Arequipa Metropolitana, 2016* (Tesis de Doctorado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa. El objetivo de la investigación es analizar la cultura financiera de los Micro y Pequeños

Empresarios del sector textil con potencial exportador que operan en la ciudad de Arequipa y su influencia en el crecimiento de sus empresas. Además, las técnicas utilizadas para la obtención de información son la encuesta y la observación documental, y como instrumentos, el cuestionario y la ficha de observación documental.

Las unidades de análisis son los Micro y Pequeños Empresarios, y las Micro y Pequeñas Empresas del sector textil con potencial exportador, cuyo ámbito de operaciones es la ciudad de Arequipa. El muestreo es aleatorio.

El estudio concluye que: a) Las características de la cultura financiera de la mayoría de Micro y Pequeños Empresarios del sector textil con potencial exportador que operan en la ciudad de Arequipa son: consideran que ahorrar una parte de las utilidades es importante; destinan entre el 10% y 15% de las utilidades al ahorro; siempre elaboran un presupuesto de los gastos que realizan; para ellos es importante tener acceso al crédito; reciben créditos en instituciones financieras; nunca se retrasan en el pago de los créditos; tienen conocimiento sobre los productos financieros y consideran que el crédito es el principal producto financiero al que pueden acceder. b) Los niveles de crecimiento de las Micro y Pequeñas Empresas del sector textil con potencial exportador que operan en la ciudad de Arequipa, que son dirigidas por empresarios que tienen una cultura financiera con un fuerte acceso a la educación

financiera, son mayores en comparación a las que son dirigidas por empresarios que tienen una cultura financiera con un bajo acceso a la educación financiera. c) La cultura financiera de los Micro y Pequeños Empresarios del sector textil con potencial exportador, que operan en la ciudad de Arequipa, influye en el crecimiento de sus empresas. En efecto, la cultura financiera con un fuerte acceso a la educación financiera coadyuva al crecimiento empresarial en mayor medida que la cultura financiera con un bajo acceso a la educación financiera.

Chávez, L.J. (2015). *Influencia de los factores de morosidad en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en los periodos 2008 – 2012.* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. La investigación se desarrolló con el propósito de determinar en qué medida influyeron los factores de morosidad en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo periodo 2008-2012 , para lo cual inicialmente se aplicó una encuesta a 105 colaboradores de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo.

Los factores de morosidad y la rentabilidad de la empresa fueron estudiados a través de un tipo de escala nominal y una medición por intervalo (media, desviación estándar, correlación de Pearson), a través de una encuesta tipo cuestionario, que permitió evidencias entre factores de morosidad y la rentabilidad a que la hipótesis han sido

demostradas con el empleo de la *r* de Spearman resultando un valor de 0.961 ubicada en la zona donde existe una correlación directa muy alta y altamente significativa con un nivel de significancia de 0.01 y un grado de confianza estadística de 99% y además comprobándose que tanto los factores de morosidad y la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo, se encuentran relacionadas. Por lo tanto: existe correlación entre los factores de morosidad y la rentabilidad, determinando que al incremento de factores de morosidad afecta la rentabilidad.

Huerta, R.M. (2014). *Morosidad y calidad de cartera en Mibanco – agencia Huaraz, 2010 -2011.* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional “Santiago Antunez de Mayolo” Huaraz. Perú. El presente trabajo tiene como objetivo determinar la relación de la morosidad en la Calidad de Cartera de la Agencia Huaraz de Mibanco. A diciembre de 2011, las colocaciones vigentes de Mibanco ascendieron a S/. 4,024 millones (incluyendo contingentes), lo que representa 3.32% de las colocaciones totales del sistema bancario y 27.8% de las colocaciones a pequeñas y micro empresas en el sistema bancario.

En el caso de la agencia Huaraz se observa un comportamiento de la cartera vigente que en el 2010 tenía S/39,176,573 paso al 2011 con un total de S/44,708,395 mostrando un crecimiento del 14.1% y el caso de la cartera en riesgo paso de S/3,472,347 en el 2010 a S/4,588,202 en el

2011 lo cual representa un crecimiento del 43.50% esta realidad es preocupante por lo que, el problema general planteado en esta investigación es ¿Cuál es la relación de la morosidad la calidad de cartera en Mibanco - Agencia Huaraz en el periodo 2010-2011? Fue abordado partiendo de la hipótesis: La morosidad tiene una asociación positiva con la calidad de cartera en Mibanco - Agencia Huaraz, en el periodo 2010-2011.

El tipo de estudio fue explicativa, la información se recolectó mediante los reportes del BANTOTAL que es el sistema que utiliza Mibanco A nivel nacional, analizando el comportamiento de la morosidad y la calidad de cartera durante los 24 meses a través del SPSS y el Excel. Llegando a la siguiente conclusión de la investigación: La morosidad tiene una asociación positiva con la calidad de cartera en Mibanco - Agencia Huaraz, en el periodo 2010-2011.

Antecedentes Locales

Fretel, L. (2016). *Factores de morosidad y su influencia en el Pago del impuesto predial del centro poblado De Llicua - Distrito Amarilis - Huánuco-2016.* (Tesis de Maestría). Universidad de Huánuco. El trabajo de investigación, se realizó dada la necesidad de conocer los factores de morosidad que influyen el pago del impuesto predial, en los contribuyentes del centro poblado de Llicua del Distrito de Amarilis. El objetivo general propuesto fue, Determinar de qué manera influyen los factores de la morosidad en el pago del impuesto predial en el Centro

poblado de Llicua periodo 2015. El diseño de investigación aplicado es correlacional y se utilizó la Técnica de la encuesta para la recolección de datos, así como el nivel de la investigación es descriptivo – explicativo. Los resultados obtenidos en esta investigación nos permiten afirmar que los contribuyentes quienes participaron de esta investigación, refieren que ellos tienen la voluntad de realizar los pagos de los impuestos prediales, pero hay una resistencia por lo que no tienen confianza en sus autoridades quien no les presta los servicios adecuados y que el pago de los tributos que ellos efectúan estarían siendo destinados al pago del personal, y que esto se presta para coludirse a los actos de corrupción. No obstante considerando que el pago de los impuestos prediales es alto, el 69% de los contribuyentes prefieren destinar sus ingresos económicos a otros gastos que consideran más importantes que el pago del impuesto predial, pese a que el 72% de los contribuyentes se sienten comprometidos con el desarrollo de su comunidad, afirman no tener la confianza necesaria en sus autoridades consideradas ineficaces, la desinformación por parte del mismo personal de la institución ha conllevado a que el 41% de contribuyentes no puedan realizar sus pagos en la fecha correspondiente. Con los resultados obtenidos se afirma la información recabado por la institución que el 60% de los contribuyentes se encuentran en la lista de morosos.

Sánchez, E. (2015). *La morosidad de la cartera de créditos minoristas y su influencia en la rentabilidad de la CMAC Maynas*

S.A. Agencia Huánuco, 2010 – 2013. (Tesis de Maestría).
Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco, Huánuco. El propósito de la presente investigación fue describir y explicar en qué medida la morosidad de la cartera de créditos minoristas influye en los niveles de rentabilidad de la CMAC Maynas Agencia Huánuco. Para tal efecto, se planteó a modo de marco orientador, el problema y la hipótesis central. En los problemas e hipótesis específicas se incorporan como variables explicativas de la morosidad, la sobreoferta de crédito, el sobre endeudamiento de los clientes, la política crediticia y las provisiones de la entidad financiera. La variable explicada es la rentabilidad, utilizando como indicadores el Rentabilidad sobre el Patrimonio (ROE) y el Rentabilidad sobre el Activo (ROA) de la empresa. El período de estudio comprende el lapso 2010-2013.

De los resultados del estudio, previo análisis cuantitativo de las variables indicadas en el acápite anterior, se concluye que la proporción de créditos refinanciados y reestructurados, y los créditos atrasados se incrementaron en forma significativa entre 2010 y 2013. Los primeros pasaron de 2,57% en 2010 a 3,59% en 2013, mientras que los segundos se incrementaron de 4,78% a 7,18% en el mismo período. Como la calidad de la cartera minorista se deterioró, la CMAC Maynas Agencia Huánuco optó por exigir mayores provisiones tal como lo prescriben las normas de la SBS. Estas mayores tasas de provisiones, afectaron los niveles de rentabilidad de la empresa. Así, la provisiones en 2010 fueron de 9,76% para la cartera total y 2,43% para los

créditos minoristas; en este año la Rentabilidad sobre el Patrimonio fue de 16,67% y la Rentabilidad sobre el Activo de 2,41%. En 2013, las provisiones pasaron a 15,91% y 4,11%, mientras que la Rentabilidad sobre el Patrimonio (Return on Equity, ROE, por sus siglas en inglés) y la Rentabilidad sobre el Activo (Return on Assets, ROA, por sus siglas en inglés) disminuyó a 6,35% y 0,82%, respectivamente. Se comprueba así la hipótesis sobre esta relación e indirectamente se contrasta la hipótesis de que la morosidad tuvo influencia en la rentabilidad de la empresa.

2.2 Bases Teóricas.

Educación Financiera

Plan Nacional de Educación Financiera. Perú, Junio 2017: define que la Educación Financiera es el proceso del desarrollo de conocimiento, las habilidades y las actitudes en las personas de manera que contribuyan a su bienestar financiero.

Cabe señalar, sin embargo, que la educación financiera no incluye otros aspectos de la gestión empresarial, como el marketing, las prácticas de ventas, logística, recursos humanos, entre otros. En este sentido, la educación financiera es una competencia para la vida importante para los microempresarios, familias y

personas individuales, pero no es suficiente para grandes empresas que requieren un mayor grado de especialización (pp. 23-24).

Red Financiera BAC – CREDOMATIC & Innova Technology, S.A. (2008): define que la educación financiera es el proceso educativo por medio del cual las personas toman conciencia de la importancia de desarrollar conocimientos, actitudes, destrezas, valores, hábitos y costumbres en el manejo de la economía personal y familiar, por medio del conocimiento y la utilización adecuada de las herramientas e instrumentos básicos de la vida financiera (p.35).

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) definen la Educación Financiera, como: El proceso por el cual los consumidores financieros/inversionistas mejoran su entendimiento de productos financieros, conceptos y riesgos, y a través de la información, instrucción y/o consejos objetivos, desarrollan las habilidades y confianza para volverse más conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades, para tomar decisiones informadas, para conocer dónde acudir para obtener ayuda, y para tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero.

Alvarez, D. (2013): Explica que: La educación financiera es una condición básica para que los usuarios puedan tomar decisiones informadas sobre productos y servicios financieros, esta responde a una propuesta de mediano y largo plazo que requiere iniciativas continuas y permanentes y no resuelve la falta de oferta de productos y servicios en las zonas excluidas (p. 9).

Amezcuca, (2015) citado por Lizárraga, J. C. (2017) Menciona que, La educación financiera es el proceso mediante el cual una persona puede adquirir herramientas para mejorar su relación con el dinero, planificando el uso, siendo previsivo y conociendo las herramientas tecnológicas que le permitirán hacer sus transacciones financieras en menor tiempo y mayor seguridad (p.96).

Según la Comisión Europea COM (2007) citado por Trigo, A. (2018): Menciona que: por educación financiera se entiende aquel proceso por el cual los consumidores mejoran la comprensión de los productos financieros y adquieren un mayor conocimiento de los riesgos financieros y de las oportunidades del mercado, adoptando las decisiones económicas con una información adecuada (p.31).

Según la Comisión Financiera de Estados Unidos (2016) citado por Tinoco, W. (2018) definió: a “la

Educación Financiera en tres niveles, por un lado suministra información y conocimientos, ya que son estas las que pavimentan el camino, para explotar las destrezas o habilidades del individuo, y así tomar decisiones financieras eficientes (p.23).

Según el presidente de la Condusef Di Costanzo citado por Tinoco, W. (2018) manifestó sobre la educación financiera lo siguiente: Es el conjunto de herramientas y conocimientos prácticos que te permiten hacer un buen uso de los servicios financieros, así como administrar, incrementar y proteger tu patrimonio además de que te faculta para tomar mejores decisiones económicas en las diferentes etapas de tu vida (p.23).

Quintero, S. (2014) presenta una propuesta con una nueva definición: La Educación Económica y Financiera es un enfoque que compromete a todas las personas y estamentos sociales en aprender a desarrollar sus capacidades y valores para satisfacer racionalmente necesidades comunes, utilizando los recursos necesarios para vivir en comunidad dignamente y con sentido trascendente; tener pleno control de su vida económica y financiera reflejada en tomar decisiones adecuadas y asumir sus consecuencias a lo largo de toda la vida, alcanzando su pleno bienestar y el bien común (p.79).

Aspectos que comprende la Educación Financiera

Se ha resumido del Libro Maestro de Educación Financiera los siguientes aspectos:

- 1- Conceptualización sobre educación.-** En esta primera fase hay que considerar una amplia visión del concepto de Educación Financiera, desarrollando conocimientos actitudes, destrezas, valores, hábitos y costumbres favorables que permita la formación integral de las personas para un buen desempeño en la vida personal financiera y en el manejo de la economía.
- 2- Libertad o independencia financiera.-** Esta fase pone énfasis en algunos principios o buenas prácticas de educación financiera y la toma de conciencia en esta materia.
- 3- Conocimientos básicos de economía y la riqueza económica.-** Su conceptualización, importancia, objetivos, y los principios y leyes de la economía, el desarrollo y la administración que constituye las riquezas de las personas, de las familias, de las empresas y de la nación, las claves o principios hacia la prosperidad y seguridad financiera y el proceso de economizar.
- 4- El dinero y las finanzas.-** El origen, conceptos, desarrollo e importancia del dinero, sus características,

el valor y las formas del dinero, los activos y pasivos para el uso y los activos para la creación de riqueza,

5- La planificación, el presupuesto personal y familiar.-

Conceptos básicos, elementos sobre planificación y fijación de metas o resultados, el presupuesto de gasto incluyendo su justificación e importancia, las etapas de la vida financiera de las personas, las posibilidades y limitantes en su formulación y la explicación de algunos modelos del presupuesto.

6- El ahorro y sus implicaciones.-

Concepto, importancia, el ahorro y los intereses, como calcular y manejar los intereses, las cuentas de ahorro y sus tipos, como aumentar los ahorros, el ahorro y la inversión, el cálculo del futuro de los ahorros actuales y como identificar metas para ahorrar.

7- La inversión.-

Conceptos, enfoques, tipos, criterios para hacer una inversión, instrumentos de inversión, portafolios de inversión, pasos para invertir, riesgos de la inversión.

8- Crédito.-

Definición, importancia, tipos, fuentes de financiamiento, importancia de mantener un historial crediticio, significado de las deudas y de los problemas que se presentan, procedimientos y mecanismos para corregir un historial crediticio, determinación y porcentaje de la capacidad de pago.

9- Los medios de pagos existentes.- Las ventajas y limitantes del dinero en efectivo, el mundo electrónico y digital, la letra de cambio, cheques, la cuenta de cheques, tarjeta de crédito y su administración, tarjetas de débito.

10- Los impuestos.- Crea conciencia de las responsabilidades y obligaciones como persona y empresa, se debe conocer: conceptos, importancia, propósitos, características, educabilidad y la dimensión moral.

11- Los seguros.- Desarrollar aspectos de previsión para afrontar contingencias, concepto de seguro y su importancia, las aseguradoras y criterios para contratar un seguro.

12- El sistema financiero y dentro de él las instituciones bancarias y no bancarias.- conocer como intermediarios financieros dentro del mercado financiero, temas relacionados con la regulación y supervisión de los sistemas financieros.

13- Protección en la actividad financiera.- constituye otro tema de suma importancia en la educación financiera, cubriendo aspectos como los cuidados, precauciones, protección o seguridad financiera contra estafas con cheques, los engaños o timos, cuidarse de los asaltos o robos en cajeros automáticos, cuidar su chequera, tarjeta de crédito, débito, así como los tipos y formas de

prevenir los fraudes tecnológicos. Red Financiera BAC – CREDOMATIC & Innova Technology, S.A. (2008) (p.41-43).

La Educación Financiera como una necesidad.

Sabemos que la crisis económica a nivel mundial del año 2008, hizo que los organismos como la OCDE reaccionaran para considerar como herramienta indispensable a la educación financiera y realizaron programas, formularon principios y buenas prácticas.

Según el Plan Nacional de Educación Financiera. Perú, Junio 2017: La “Estrategia Nacional de Inclusión Financiera en el Perú 2015-2021 (ENIF)” identifica el bajo nivel de capacidad financiera y la falta de confianza en el sistema financiero como algunas de las principales limitaciones que tienen las personas y empresas para el acceso y uso sostenible de los servicios financieros.

Asimismo, la ENIF reconoce a la educación financiera como una herramienta eficaz para que la población pueda tomar decisiones responsables respecto del uso de productos y servicios financieros. En este sentido, la educación financiera se debe impartir como parte de un proceso continuo a lo largo de la vida, tomando en consideración las diferentes necesidades de las personas según el ciclo de la vida; los

momentos de aprendizaje, y el incremento de la complejidad de los mercados financieros. Por ello, los programas de educación financiera deben responder a la diversidad de públicos objetivos, así como a la constante complejización de los mercados e información financiera. (Pag. 6).

Entonces la Educación Financiera se debe dar por las siguientes razones:

- 1- Mayor necesidad de invertir, dentro de mercados financieros que crecen rápidamente.
- 2- Muchos productos y servicios financieros y más complejos.
- 3- Malos hábitos y conductas en el uso de los productos y servicios financieros.
- 4- Desconocimiento de derechos y obligaciones por parte de los clientes financieros.
- 5- Evitar la exclusión financiera, más bien promover la inclusión financiera con la educación.

Según el Plan Nacional de Educación Financiera. Perú, Junio 2017: las personas financieramente educadas deberían estar en capacidad de:

- ✓ Elegir los productos y servicios adecuados a sus necesidades.

- ✓ Aprovechar plenamente las oportunidades que los productos y servicios financieros brindan, y mitigar los posibles riesgos ante los cuales puedan verse expuestos.
- ✓ Cumplir con los compromisos asumidos como consumidor financiero y evitar costos innecesarios asociados al incumplimiento de estos.
- ✓ Preparar y seguir un presupuesto para mantener ordenadas las finanzas de su hogar.
- ✓ Administrar su dinero y ahorrar para el cumplimiento de objetivos personales.
- ✓ Desarrollar una visión de largo plazo en su planificación financiera que incorpore la necesidad de tener ahorros de largo plazo.
- ✓ Reducir la probabilidad de ser víctimas de estafas financieras y perder sus ahorros de emergencia, o perder las oportunidades para invertir en la educación de sus hijos, comprar/mejorar su vivienda o establecer o hacer crecer su negocio.
- ✓ Evitar escenarios en los cuales se sobreendeudan y en consecuencia pierden sus activos y/o disminuyen su calidad de vida.
- ✓ Aprovechar las innovaciones en los canales, productos y servicios que los mercados financieros ofrecen, tales como el dinero electrónico, la expansión de agentes corresponsales, entre otras.

- ✓ Emplear instrumentos de ahorro como los depósitos a corto y largo plazo, fondos mutuos y las Letras del Tesoro.
- ✓ Tomar conciencia de los riesgos a los que ellos, sus familias y sus negocios están expuestos, así como tomar medidas para minimizarlos y de ser posible transferirlos.
- ✓ Ejercer sus derechos como consumidores financieros, lo cual impacta directamente en el nivel de confianza que tengan en el sistema financiero (p.7).

Beneficios de la Educación Financiera

Entonces podemos decir los beneficios de la educación financiera que ofrece de manera conjunta gobierno y entidades financieras son significativas, para la economía de cada persona como para la economía de un país. Como persona, la educación financiera contribuye a mejorar las condiciones de vida, ya que contarán con información para la toma de decisiones acertadas y de esta manera también podrán cumplir con su proyecto de inversión redundando esto en pagos oportunos de sus compromisos crediticios. Así, los clientes mejores educados financieramente van a poder ahorrar y este ahorro es sinónimo de más planes de inversión y por ende mejora la economía del país.

También, la educación financiera, contribuirá a mejorar la recuperación de los créditos y una mejor administración oportuna de estos por parte de las entidades financieras como resultado de clientes con una buena cultura de pago.

Por otro lado la **SBS (2018)** menciona que la educación financiera contribuye de manera importante al proceso de inclusión financiera responsable, permitiendo que las personas puedan estar en capacidad de tomar decisiones financieras adecuadas, comprendiendo los beneficios y riesgos al utilizar los productos y servicios financieros.

Desde el año 2010, a través del Programa Finanzas para Ti, la SBS ha capacitado de manera gratuita al personal de empresas y/o entidades interesadas en que sus trabajadores aprendan a manejar adecuadamente sus finanzas personales y familiares. El propósito ha sido brindarles competencias y capacidades para que desarrollen hábitos financieros saludables; que aprendan sobre el uso adecuado de productos y servicios financieros, sus deberes y derechos como usuarios, la importancia del ahorro a largo plazo a través del ahorro previsional, y los seguros, herramientas que pueden ayudarlos a protegerse ante imprevistos. Caben destacar los esfuerzos de la SBS, que a la fecha ha logrado capacitar a más de 60 mil

personas en las 25 regiones del país, llegando a zonas tan alejadas como las islas de los uros (región Puno), y asentamientos mineros, etc. Es importante precisar que, entre otros grupos, la SBS ha instruido a personas con discapacidad, a beneficiarios de programas sociales, de campamentos mineros, mujeres emprendedoras y microempresarios.

Importancia de la educación financiera

Contar con el conocimiento de conceptos financieros como: planificación de ingresos y gastos, presupuesto como una necesidad para estructurar mis actividades, productos y servicios que brindan las entidades financieras y que más se acomoden a mis necesidades como persona o empresa, tasas de interés y plazos que se ajusten a mi inversión, requisitos que exigen las entidades financieras para ser sujeto de crédito, que procedimientos de evaluación realiza la entidad financiera para otorgar un crédito, como me beneficia contar con buenos hábitos de ahorro, con qué medios o formas de pagos dispongo, y demás información sobre finanzas; todo este conocimiento adquirido debe estar orientado a generar el desarrollo de capacidades financieras en las personas para gestionar mejor las inversiones, maximizando los ingresos y minimizando los gastos, para dar origen a un programa de

ahorro y tomar decisiones acertadas con respecto a su bienestar presente y futuro.

Dimensiones de la Educación Financiera:

Planificación Financiera

Red Financiera BAC – CREDOMATIC & Innova Technology, S.A. (2008): define la Planeación o Planificación como el ejercicio de análisis, ciertamente diagnóstico y conformación de un instrumento que permita prever, o sea ver o visualizar con anticipación a que los hechos ocurran o puedan ocurrir.

También implica una decisión para la autodirección y el autocontrol efectivo de la vida, y esto es decisivo para el éxito (p.164).

Robles, C.L. (2012) Fundamentos de Administración Financiera: define que la Planeación financiera es la técnica de la administración financiera con la cual se pretende el estudio, evaluación y proyección de la vida futura de una organización u empresa, visualizando los resultados de manera anticipada (p. 15)

Gómez, C. (2015) considera que: La planeación financiera se debe dar antes de comenzar un plan, se deben establecer los objetivos a largo o corto plazo para que las

actividades financieras a realizar tengan sentido; es decir, fijar metas para que ellas sean la guía para continuar en la dirección correcta. El sueldo o el ingreso debe definir el gasto máximo que se puede cubrir con el mismo, especialmente cuando se incluyen planes de ahorro e inversión (p.79).

David Bach, citado por Tinoco, W.S (2018) uno de los autores en finanzas personales más reconocidos en la Unión Americana en estos días, utiliza estos conceptos de efectividad tratados por Covey, para desarrollar lo que él llama su “plan financiero enfocado en objetivos”. Él sostiene que, para lograr verdadero éxito en la implementación de un plan financiero personal, éste debe estar basado en lo que realmente nos importa; es decir, debe elaborarse “de adentro hacia afuera”, además también asegura que, en su experiencia, la gente hace más, es mucho más efectiva y actúa de una forma más rápida y determinante, cuando tiene un claro entendimiento de cómo sus acciones se relacionan con sus valores (p.25-26).

Carlos Armida (2010) citado por Tinoco, W.S (2018) reconocido especialista en inversiones y asesoría patrimonial, comentó que: Lamentablemente mucha gente que tiene dinero para invertir o bien, que inicia un plan de inversión, no sabe a ciencia cierta qué quiere hacer con

ese dinero en el futuro, por lo que la clave importante en lo que respecta a finanzas personales, “primero el riesgo, luego el rendimiento”, es decir primero se tiene que preocupar por controlar el riesgo en sus inversiones, y luego optimizar el rendimiento (p.26).

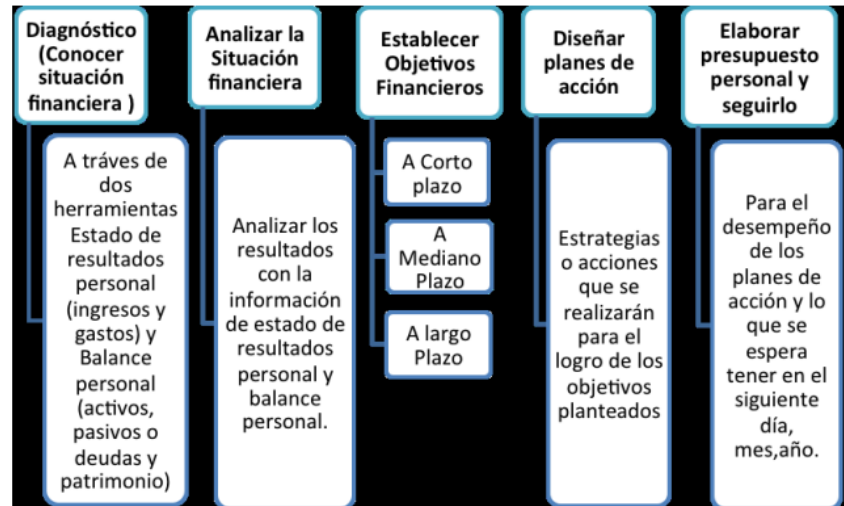
Zambrano (2016) citado por Lizarraga, J.C. (2017)

menciona que “La planificación financiera que realiza la mayoría de Micro y Pequeños Empresarios es insuficiente, con lo que el riesgo de endeudarse de manera inadecuada puede resultar elevado. Además, que existe una correlación positiva entre la cultura financiera y el estatus socioeconómico de los empresarios, por lo que, con mayor frecuencia, son los empresarios con niveles de renta más altos, los que presentan una cultura financiera apropiada para el crecimiento de sus empresas, y viceversa” (p.75).

Lizarraga, J.C. (2017): menciona que: Así como una empresa planifica sus pasos económicos, las personas también deben planificar sus finanzas para determinar metas, objetivos y estrategias que permitan ir hacia las metas pactadas.

El siguiente esquema muestra los pasos a seguir para una adecuada planificación financiera personal, que puede ser tomada como ejemplo, para que la persona sea su propio asesor financiero:

PROCESO DE PLANIFICACIÓN FINANCIERA PERSONAL



FUENTE: Gonzales Abarca (2015). La planificación financiera. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

Gonzales Abarca (2015) citado por Lizarraga, J.C. (2017): señala que “Con cada uno de los pasos para una adecuada planificación financiera personal, el esquema indica cómo una persona puede analizar y evaluar su situación económica en base a objetivos planteados, los mismos que deben ser medibles y cuantificables, para poder determinar el cumplimiento de los planes de acción que se diseñen en base a las metas u objetivos”.

Asimismo, el autor indica que “Con todos los pasos para una adecuada planificación personal, se

puede tomar control de sus propias finanzas, así como la decisión de asumir una responsabilidad para su propio futuro, y que a nadie más le importará que sucede con su dinero, más que a uno mismo, y sentir la satisfacción de lograr sus metas y objetivos financieros, que ha logrado una independencia financiera, culturizándose financieramente para su desarrollo personal (pp.75-76).

Fogain (2013) citado por Gómez, C. (2015) Menciona: El impacto que causa el desconocimiento de las herramientas para la planeación financiera:

En el núcleo familiar y considerando que si se aplican su impacto no solo queda en el individuo sino en su entorno en lo que respecta a las siguientes dimensiones:

Personal: Porque ayuda a que la persona sepa cuidar y hacer rendir su dinero, y a utilizar adecuada y responsablemente los productos y servicios financieros, lo que redundará en mayor bienestar.

Familiar: Porque al involucrar a la familia en la planificación financiera logra que se optimicen los recursos y todos sean responsables de cuidar el patrimonio y acrecentarlo.

País: Porque genera ciudadanos y gobernantes más informados y exigentes, lo que promueve la competitividad entre las instituciones públicas y privadas, por ello, es un

beneficio directo en los mercados financieros, traduciéndose en mayor desarrollo para el país (pp.31-32).

Velorio, M.A. (2016): Menciona que las mypes del distrito de los olivos no elabora su información necesaria que contiene los estados financieros básicos para poder analizar su situación financiera a través de indicadores de gestión y metodologías aceptadas para la toma de decisiones.

Asimismo, no cuenta con una adecuada gestión apropiada del disponible para así poder llevar un control del efectivo y registro de cobros y pagos para el buen funcionamiento del negocio y responsabilidades de la gestión del disponible, además no cuenta con una planificación para la gestión de tesorería de la empresa.(pp. 4-5).

Conocimiento Financiero

“Es la información adquirida por las personas para poder administrar sus finanzas personales, acceder en mejores condiciones a los productos y servicios financieros, así como para poder tomar decisiones” **según Marriot y Mellett, (2014: 17) citado por Lizarraga, J.C (2017) (p.73).**

Según el Plan Nacional de Educación Financiera. Perú, Junio 2017 "Conocimiento" significa entender cómo funcionan los productos y servicios financieros; comprender los conceptos asociados a estos; reconocer los roles de los proveedores y consumidores en los mercados financieros, así como conocer los derechos y responsabilidades que las personas poseen e identificar dónde obtener información" (p.23).

Saldarriaga, C.A. (2018): define que: Los conocimientos financieros son toda aquella información que pueda adquirir y aplicar una persona, y que en algún momento le pueda ser de utilidad para tomar una decisión con efectos financieros como son los conocimientos matemáticos básicos (sumar, restar, multiplicar y dividir), los conocimientos de la terminología financiera, el dominio de los conceptos de interés pagado sobre un préstamos y valor del dinero en el tiempo y el cálculo de interés simple y compuesto (p.44).

Reddy & Bruhn (2013) citado por Saldarriaga, C.A. (2018): definen los conocimientos financieros como "los saberes y las aptitudes para tomar decisiones financieras claves". Según los mismos autores cuando se realizan estudios relacionados con los conocimientos financieros, se acostumbra a hacer preguntas que evalúan los conocimientos del encuestado en temas relacionados con

conocimientos que son necesarios para tomar decisiones financieras como tasas de interés, inflación, interés compuesto y diversificación del riesgo (p.44).

La importancia del conocimiento en la educación financiera.

Según Saldarriaga, C.A. (2018): logramos resumir que los conocimientos financieros resultan insustituibles en el proceso de formación. La persona que tiene conocimientos financieros es porque los ha adquirido mediante el estudio o en su interacción con otras personas, “Nadie nace sabiendo contabilidad y finanzas”(Amat, 2000), es por eso que en ese proceso de formación, es necesario que los padres, gobierno, sector financiero y escuela se aseguren de transmitir e interiorizar en los jóvenes las bases teóricas claves que le permitan desarrollar capacidades financieras para medir el riesgo, percibir oportunidades, tomar decisiones informadas, comparar alternativas y proteger e incrementar su patrimonio (pp. 18-19).

Gomez-Zoto (2009) citado por Saldarriaga, C.A. (2018): al referirse a la importancia de los conocimientos financieros, señala que estos deberían ayudar a “mitigar los riesgos de sobreendeudamiento” e “impulsar la mejor administración de los recursos en el hogar”. Lo que se espera pueda traducirse en una mayor propensión al ahorro, y que, sumado a un mejor conocimiento y mayor

confianza en el sistema financiero, podría repercutir en un aumento en la porción de los activos que los hogares mantienen como ahorro financiero en el sistema formal (p.31).

Relación entre los conocimientos y las capacidades financieras.

Saldarriaga, C.A. (2018): menciona la relación entre conocimiento y capacidades que: Los conocimientos financieros son esenciales para el desarrollo de capacidades financieras, el ministerio de educación nacional de Colombia define las competencias como “un saber hacer flexible que puede actualizarse en distintos contextos, es decir, como la capacidad de usar los conocimientos en situaciones distintas de aquellas en la que se aprendieron. Implica la comprensión del sentido de cada actividad y sus implicaciones éticas, sociales, económicas y políticas” (Ministerio de Educación Nacional de Colombia, 2014). Las capacidades financieras son competencias que los individuos desarrollan a partir de los conocimientos financieros que poseen (p.31).

Servicios y Productos Financieros

Según la Ley 26702 de la SBS, Título III Operaciones y servicios. Capítulo I, Normas comunes artículo 221º.-

Operaciones y Servicios:

Las empresas (Entidades Financieras) podrán realizar las siguientes operaciones y servicios, de acuerdo a lo dispuesto por el Capítulo I del Título IV de esta sección segunda:

1. Recibir depósitos a la vista
2. Recibir depósitos a plazo y de ahorros, así como en custodia.
3. a) Otorgar sobregiros o avances en cuentas corrientes
b) Otorgar créditos directos, con o sin garantía.
4. Descontar y conceder adelantos sobre letras de cambio, pagarés y otros documentos comprobatorios de deuda.
5. Conceder préstamos hipotecarios y prendarios; y, en relación con ellos, emitir títulos valores, instrumentos hipotecarios y prendarios, tanto en moneda nacional como extranjera.
6. Otorgar avales, fianzas y otras garantías, inclusive en favor de otras empresas del sistema financiero.
7. Emitir, avisar, confirmar y negociar cartas de crédito, a la vista o a plazo, de acuerdo con los usos

internacionales y en general canalizar operaciones de comercio exterior.

8. Actuar en sindicación con otras empresas para otorgar créditos y garantías, bajo las responsabilidades que se contemplen en el convenio respectivo.
9. Adquirir y negociar certificados de depósito emitidos por una empresa, instrumentos hipotecarios, warrants y letras de cambio provenientes de transacciones comerciales.
10. Realizar operaciones de factoring.
11. Realizar operaciones de crédito con empresas del país, así como efectuar depósitos en ellas.
12. Realizar operaciones de crédito con bancos y financieras del exterior, así como efectuar depósitos en unos y otros.
13. Comprar, conservar y vender acciones de bancos u otras instituciones del exterior que operen en la intermediación financiera o en el mercado de valores, o sean auxiliares de unas u otras, con el fin de otorgar alcance internacional a sus actividades. Tratándose de la compra de estas acciones, en un porcentaje superior al tres por ciento (3%) del patrimonio del receptor, se requiere de autorización previa de la Superintendencia.
14. Emitir y colocar bonos, en moneda nacional o extranjera, incluidos los ordinarios, los convertibles, los

de arrendamiento financiero, y los subordinados de diversos tipos y en diversas monedas, así como pagarés, certificados de depósito negociables o no negociables, y demás instrumentos representativos de obligaciones, siempre que sean de su propia emisión.

15. Aceptar letras de cambio a plazo, originadas en transacciones comerciales.
16. Efectuar operaciones con commodities y con productos financieros derivados, tales como forwards, futuros, swaps, opciones, derivados crediticios u otros instrumentos o contratos de derivados, conforme a las normas que emita la Superintendencia.
17. Adquirir, conservar y vender valores representativos de capital que se negocien en algún mecanismo centralizado de negociación e instrumentos representativos de deuda privada, conforme a las normas que emita la Superintendencia.
18. Adquirir, conservar y vender acciones de las sociedades que tengan por objeto brindar servicios complementarios o auxiliares, a las empresas y/o a sus subsidiarias.
19. Adquirir, conservar y vender, en condición de partícipes, certificados de participación en los fondos mutuos y fondos de inversión.

20. Comprar, conservar y vender títulos representativos de la deuda pública, interna y externa, así como obligaciones del Banco Central.
21. Comprar, conservar y vender bonos y otros títulos emitidos por organismos multilaterales de crédito de los que el país sea miembro.
22. Comprar, conservar y vender títulos de la deuda de los gobiernos conforme a las normas que emita la Superintendencia.
23. Operar en moneda extranjera.
24. Emitir certificados bancarios en moneda extranjera y efectuar cambios internacionales.
25. Servir de agente financiero para la colocación y la inversión en el país de recursos externos.
26. Celebrar contratos de compra o de venta de cartera.
27. Realizar operaciones de financiamiento estructurado y participar en procesos de titulización, sujetándose a lo dispuesto en la Ley del Mercado de Valores.
28. Adquirir los bienes inmuebles, mobiliario y equipo.
29. Efectuar cobros, pagos y transferencias de fondos, así como emitir giros contra sus propias oficinas y/o bancos corresponsales.
30. a) Emitir cheques de gerencia.

b) Emitir órdenes de pago.
31. Emitir cheques de viajero.

32. Aceptar y cumplir las comisiones de confianza que se detalla en el artículo 275º.
33. Recibir valores, documentos y objetos en custodia, así como dar en alquiler cajas de seguridad.
34. Expedir y administrar tarjetas de crédito y de débito.
35. Realizar operaciones de arrendamiento financiero y de capitalización inmobiliaria.
36. Promover operaciones de comercio exterior así como prestar asesoría integral en esa materia.
37. Suscribir transitoriamente primeras emisiones de valores con garantías parcial o total de su colocación.
38. Prestar servicios de asesoría financiera sin que ello implique manejo de dinero de sus clientes o de portafolios de inversiones por cuenta de éstos.
39. Actuar como fiduciarios en fideicomisos.
40. Comprar, mantener y vender oro.
41. Otorgar créditos pignoratícios con alhajas u otros objetos de oro y plata.
42. Emitir dinero electrónico.
43. Actuar como originadores en procesos de titulización mediante la transferencia de bienes muebles, inmuebles, créditos y/o dinero, estando facultadas a constituir sociedades de propósito especial.
44. Todas las demás operaciones y servicios, siempre que cumplan con los requisitos establecidos por la

Superintendencia mediante normas de carácter general, con opinión previa del Banco Central.

Para el efecto, la empresa comunicará a la Superintendencia las características del nuevo instrumento, producto o servicio financiero. La Superintendencia emitirá su pronunciamiento dentro de los treinta (30) días de presentada la solicitud por la empresa (pp.82-84)

Huerta, R.M. (2014): Considera los Productos Crediticios de Mibanco (2011) los productos se clasifican como sigue:

A. Capital De Trabajo

Destinado a mantener e incrementar el nivel de la actividad de la unidad empresarial (incrementar su producción o aumentar el capital para generar más negocios)

B. Activo Fijo

- Bien Mueble destinado a la adquisición, repotenciación y/o mantenimiento de bienes muebles (maquinas, equipos, Mobiliarios, etc).
- Bien Inmueble destinado a la adquisición remodelación mantenimiento y/o ampliación de los inmuebles en los que opera la unidad empresarial.

C. Línea De Crédito (Cuota Fija)

Línea de crédito revolvente en moneda nacional o extranjera, orientada a financiar capital de trabajo, cuya disposición de fondos será ejecutada a través de una tarjeta financiera de uso electrónico afiliado a la red VISA, y asociada a una cuenta corriente especial. La línea de crédito cuota fija tendrá una vigencia de 2 años, renovables según evaluación anual realizada por los asesores de negocios. La tarjeta de débito VISA tendrá una vigencia de 3 años.

D. Proyectos Especiales

Se otorga a un grupo de clientes formados en una asociación o empresas con el objetivo de adquirir terrenos, construir locales comerciales o construir una galería comercial para los propios clientes.

E. Leasing

Es un contrato de crédito firmado por el arrendador (Mibanco) y el arrendatario (cliente), que tiene por objetivo alquilar bienes muebles o inmuebles, en el contrato se establece que el arrendatario mediante el pago de cuotas periódicas hace uso del bien; asimismo al finalizar el contrato tendrá la opción de compra por un valor residual previamente pactado.

F. Crédito Rural

Se otorga a un cliente que desarrolla su actividad económica en el ámbito rural, en actividades agrícolas, agropecuarias, comercio producción y servicio. Se otorga tanto para capital de trabajo como para comprar bienes muebles e inmuebles.

G. Personal

Se define como crédito personal el financiamiento otorgado a una persona natural con tipo de ocupación de pendiente o independiente (que desarrolla algún tipo de actividad de producción, comercialización o prestación de servicios como persona natural) y cuyo destino del crédito es el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados a una actividad productiva.

Estos créditos se otorgan en forma individual con o sin aval, dependiendo si el cliente es propietario o no de su vivienda o local comercial y si otorga o no garantías reales.

- Personal con convenio comercial: destinado a la adquisición de bienes muebles a empresas o personas naturales con quienes Mibanco previamente a realizado un convenio comercial mediante el cual el banco cancela el bien y, el cliente asume la deuda por el bien mediante el crédito.

- Personal con descuento por planilla: Producto mediante el cual se otorga efectivo o se financia la adquisición de bienes muebles para empleados de empresas con las cuales previamente, se ha realizado un convenio para efectuar descuentos por planilla a fin de realizar la recuperación del crédito.

H. Vivienda Sin Hipoteca

Son aquellos otorgados a personas naturales dependientes e independientes cuya finalidad es atender necesidades de adquisición, construcción, refacción, remodelación ampliación o mejoramiento de su vivienda resida o no en ella. Estos no cuentan con garantía hipotecaria.

I. Hipotecarios Para Vivienda

- Vivienda con Hipoteca: Se otorga a una persona natural con la finalidad de atender necesidades de adquisición, construcción, refacción, remodelación, ampliación o mejoramiento de vivienda propia, la cual debe contar con una garantía hipotecaria a favor del banco. Se considera el financiamiento de terreno con fines de vivienda propia. Se categorizara como crédito hipotecario cuando el inmueble a financiar sea el mismo que quede en garantía.

- **Mivivienda:** Se otorga a mediano o largo plazo para la adquisición de vivienda, los fondos de estos préstamos provienen de Fondo Hipotecario de promoción de la vivienda administrado por COFIDE. Esta institución canaliza y otorga préstamos a los bancos con cargo a los recursos del fondo y los bancos a su vez, otorgan subpréstamos destinados a financiar la adquisición de vivienda en primera venta o adquisición de viviendas recuperadas incluidas aquellas que están en proceso de ejecución de garantías por falta de pago de sub préstamos originalmente otorgados con recursos del fondo.

J. Cartas Fianza

Es un contrato de garantía para el cumplimiento de una obligación ajena suscrita entre el fiador (banco) a favor de un tercero (acreedor). En caso de incumplimiento del deudor (cliente), el fiador asume la obligación. (pp. 27-30).

Gómez, C. (2015): Menciona que: Uno de los principales objetivos que persigue la cultura financiera es el de estar mejor informados y preparados para usar productos y servicios financieros, siendo fundamental en nuestro entorno actual, ya que hoy en día hay una mayor oferta tanto de productos financieros como de oferentes de los mismos. Para usar estos servicios tenemos que entender si se ajustan a nuestras

necesidades y posibilidades y conocer cuáles son nuestras obligaciones como clientes. Es decir, hoy tenemos frente a nosotros una gama más amplia de servicios financieros y también necesidades que podemos satisfacer apoyándonos en ellos, pero debemos conocerlos bien para usarlos adecuadamente (p.11).

Otro aspecto a considerar es que los productos y servicios financieros están cada vez más presentes en nuestra vida diaria, por ejemplo: recibir nuestro sueldo mediante una cuenta de nómina, pagar servicios a través de internet, retirar dinero a la hora de hacer compras, adquirir un automóvil o una casa, entre muchas otras situaciones. Sin embargo, de poco sirve tener acceso a estos servicios y productos financieros si se desconocen las ventajas que pueden obtenerse al usarlos (p.23).

Servicios y Productos Financieros (Usados en nuestro medio)

Servicios	Productos
1- Transferencias de dinero.	1- Depósito a plazo fijo.
2- Pago de Impuestos.	2- Cuentas corrientes.
3- Pago de Servicios (Agua, Luz)	3- Tarjeta de Crédito.
4- Compra y venta de moneda extranjera.	4- Cuenta de ahorros.
5- Cajeros automáticos.	5- Préstamos de:
6- Tarjeta débito.	5.1 Capital de trabajo
	5.2 Activo Fijo.
	5.3 Prendarios.
	5.4 Hipotecarios.
	5.5 Garantía líquida.
	5.6 Consumo
	6- Seguros
	7- Cartas fianzas.

Tabla 1: *Elaboración propia.*

Morosidad

Según Fretel, L. (2016) La mora es el retraso culpable o deliberado en el cumplimiento de una obligación o deber (Chigne y Cruz 2014). De igual manera Giraldo y Fino (2010), expresan que la morosidad es cuando una persona no ha cumplido la obligación dentro del término estipulado; salvo que la ley, en casos especiales, exija que se requiera al deudor para constituirlo en mora (p.18).

Jiménez, N.R. (2016) define: La morosidad es una práctica nefasta para la economía, que se ha convertido en una de las mayores preocupaciones de los protagonistas del mundo financiero porque detrae recursos necesarios para la actividad productiva y con ello la desconfianza como consecuencia. Por lo tanto merece una mayor atención para determinar las variables que lo explican (p.9).

Amat, O., Pujadas, P. & Lloret, P. (2012): Define la morosidad como el: Porcentaje de préstamos que no son atendidos en las fechas acordadas (p.358).

Definición de Moroso:

Según Gonzales Murillo (2012) citado por Jiménez, N.R. (2016) define que: Moroso es la persona física o jurídica que está legalmente reconocido como deudor, en el ámbito bancario español se suele aplicar a partir del tercer recibo impagado. Para ser reconocido legalmente como moroso debe obrar en

poder de ambas partes un documento legalmente reconocido donde el deudor esté obligado a efectuar dichos pagos por ejemplo un contrato (p.9).

Según Chávez, L. J. (2015) Al propio tiempo la palabra moroso tiene otras acepciones y con frecuencia se utiliza en las empresas tanto para designar a aquellos clientes que se retrasan en pagar la factura (después del vencimiento contractual) como para denominar a aquellos deudores definitivamente incobrables y cuyos créditos se cargarán en la contabilidad directamente a pérdidas a través de las cuentas correspondientes (fallidos). (pp. 39-40).

Tipos de morosidad

Chigne y Cruz (2014), citado por Fretel, L. (2016) muestran diferentes tipos morosidad como: el cliente que no hay manera de que pague si no va a juicio; el del cliente que te paga mucho más tarde de lo pactado, que es la acepción más normal; y la morosidad instituida, que es la que obliga al proveedor a aceptar un plazo de pago mucho más largo de lo que sería correcto desde el punto de vista financiero (p.18).

Los 5 tipos de clientes morosos:

Conexiónsan (2017), este artículo menciona: Una de las claves del trabajo del área de cobranzas de una empresa es identificar y tratar a los diferentes tipos de deudores que existen con el fin de recuperar el dinero de la compañía.

Se debe partir del hecho que no todos los deudores son iguales. Por ello lo primero que se debe hacer es recopilar información sobre cada deudor en materia de solvencia, liquidez, historial de pagos, endeudamiento, etc. Así se podrá identificar con qué tipo de cliente moroso se está tratando.

1. **Morosos fortuitos:** Son aquellos que no pueden cumplir con sus pagos en las fechas establecidas porque carecen de liquidez u otro medio de pago en forma temporal. Ante este tipo de clientes morosos se recomienda alargar los plazos, ya que así se les dará un respiro y podrán cumplir con el pago si se les concede tiempo y facilidades para cancelar la deuda.
2. **Morosos intencionales:** son los morosos que están en condiciones de pagar pero que no quieren hacerlo. Se aprovechan de la buena disposición de sus acreedores para retrasar el pago el máximo tiempo posible. Algunos de ellos pagan después de transcurrido un buen tiempo, pero otros simplemente nunca pagan.
3. **Morosos negligentes:** son los deudores que no muestran una intención de siquiera saber cuánto es su saldo pendiente. Gastan la liquidez con la que disponen para otros rubros en lugar de cancelar sus deudas.
4. **Morosos circunstanciales:** son aquellos que bloquean voluntariamente el pago al detectar un error o falla en los productos o servicios adquiridos. No obstante, la mayoría de estos clientes terminan pagando una vez solucionado el inconveniente.

5. Morosos despreocupados: debido a la desorganización de su gestión administrativa, son los deudores que ni siquiera saben que tienen un saldo pendiente por pagar. Seguramente tienen voluntad de pagar, pero como son desorganizados o despistados olvidan sus responsabilidades financieras. A ellos se les debe enviar recordatorios de pagos días antes del vencimiento de la deuda o cuota.

Los especialistas recomiendan que la mejor solución para cobrar una deuda es la negociación directa, mediante la cual se llegue a una solución realista que el deudor esté en condiciones de cumplir. El fraccionamiento del pago o la fijación de un nuevo plazo son opciones que se puede acordar.

Finalmente, de persistir la omisión al pago, la empresa acreedora puede recurrir a empresas especializadas en la gestión de cobranzas.

Causas de la Morosidad

Según Oscar Díaz (2009), citado por Paredes, M. & Ugarte, S. (2015) reconoce que la morosidad de las entidades financieras está estrechamente relacionada con el ciclo económico, en vista de que en las fases recesivas los agentes económicos ven deteriorada su capacidad para generar ingresos, que puede llevar a la quiebra en el caso de las empresas y una reducción de salarios e ingreso disponible en los hogares, lo que puede conllevar al deterioro de su

portafolio de créditos y por la tanto de sus activos ante un eventual incumplimiento de pago de intereses y capital debido al deterioro en la capacidad de pago de los deudores (p.25).

Según Wadhvani (1984, 1986) y Davis (1992), citados por Paredes, M. & Ugarte, S. (2015) indican que otro aspecto muy importante para explicar la morosidad en créditos hipotecarios, tarjetas de crédito y en otros créditos de carácter más general, es el nivel de endeudamiento de los prestatarios que explica el nivel de morosidad. Agentes con un mayor nivel de endeudamiento pueden enfrentar más dificultades para hacer frente a sus compromisos crediticios, ya sea porque deben enfrentar un servicio de la deuda mayor o porque ven reducido su acceso a nuevos créditos (p.21).

Causas imputables al deudor

Según Chávez, L. J. (2015) En este caso hacemos referencia a aquellos deudores negligentes, que no cumplen con la fecha de pago acordada, porque no le dan la importancia debida a la obligación crediticia adquirida, generando un desgaste en nuestras instituciones.

Algunas de las causas son:

- ✓ Atrasos por viajes
- ✓ Olvido
- ✓ Falta de tiempo para realizar el pago

- ✓ Queda muy distante las oficinas adonde se realizan los pagos
- ✓ Problemas de salud del deudor o de su grupo familiar
- ✓ Desintegración o problemas del grupo familiar
- ✓ Cambio de domicilio
- ✓ Robo o extravío de documentos
- ✓ Mala voluntad y moral de pago del deudor
- ✓ Cambios en las fechas de pago (p.44).

Causas de morosidad debidas a factores externos

Según Chávez, L.J (2015) Estos factores no pueden ser controlados por la institución ni por el cliente, pero su ocurrencia es poco frecuente. Entre los factores externos podemos mencionar:

- ✓ Fenómenos naturales
- ✓ Sociales y económicas
- ✓ Robos e incendios
- ✓ Muerte del deudor o un miembro del grupo familiar (pp.44-45).

Impacto de la morosidad

Entonces podemos notar que la ***morosidad*** según el Diario Gestión (2017). Viene incrementándose como reporta la central de riesgos *Sentinel* quien informó que en el último año – agosto 16/17 – se observa que el saldo deudor (deuda) que más crecieron fueron en los segmentos de Financiero y Seguros

(24%), Hogares con servicios domésticos (17%) y los informales (los que no tienen RUC), en 11.14%.

Yanina Cáceres, directora general de Negocios Financieros de *Sentinel*, precisó que más de 2.7 millones de clientes registran una deuda total de 29,120 millones de soles; lo cual muestra que cada cliente en este segmento tiene una deuda promedio de S/ 10,676.

Dicho monto está por encima de lo registrado en agosto 2016, cuando se tenía a 2.5 millones de informales con una deuda de 26,200 millones de soles. "La diferencia no es mucha porque recordemos que el 2017 ha sido un año duro por el fenómeno de El Niño. Sin embargo, a diferencia de lo que se pensaba, la colocación de créditos ha mantenido su tendencia creciente", refirió en la presentación del Barómetro 'Tendencias Crediticias del Sistema Financiero'.

Valor de una adecuada gestión de pago.

Entender que cumplir con el pago a tiempo de los préstamos recibidos es parte de nuestra responsabilidad como clientes que demuestran una buena actitud de pago, para alcanzarlo tenemos que:

- 1- Planifico mi inversión, con la ayuda de un presupuesto, estructuro cuanto necesito para: comprar mercadería, comprar maquinas, equipos, local o stand, o vehículos para mi

negocio, ¿Cuánto voy aportar yo? ¿Cuánto de préstamo pido al banco?

- 2- Cumplir con el propósito del préstamo, es decir la entidad financiera me dio y yo también solicite el préstamo para compra de mercadería, entonces compro mi mercadería para el negocio, no lo destino en gastos familiares u otros, desviándolo del propósito inicial.
- 3- Programo recoger el monto de la cuota 5 días antes del vencimiento, es decir el valor de mi cuota del préstamo es 2,000, lo divido entre 25 días, cada día debo guardar 80 y aseguro el cumplimiento de mi cuota mensual.
- 4- Si incrementaste tus ventas y cuentas con mayor ganancia, cancela o amortiza tus préstamos.
- 5- Infórmate de los medios y canales de pago y evita colas, y pérdida de tiempo.

Esto dará origen a un buen historial crediticio, mayor confianza por parte de las entidades financieras, y todo esto a su vez genera que los clientes puntuales se beneficien de mayores montos de créditos, mejores tasas de interés, simplicidad o rapidez en el proceso de evaluación crediticia, exoneración de avales o garantías.

Dimensiones de la Morosidad

Se considera los 5 tipos de clientes morosos:

- 1- Fortuitos.

- 2- Intencionales
- 3- Negligentes.
- 4- Circunstanciales.
- 5- Despreocupados.

2.3 Bases Conceptuales.

Educación Financiera

Viene a ser el aprendizaje constante de conocimientos económicos y financieros en todas las etapas de nuestra vida tanto en el ámbito personal como en los negocios y todo este aprendizaje gestionarlo para tomar decisiones acertadas y maximizar las oportunidades de inversión.

Planificación Financiera

Es el primer paso en el cual se plantea dos preguntas; la primera ¿A dónde quiero llegar? Y la segunda ¿En qué tiempo pienso lograrlo? Las respuestas claras ayudarán a darle buen uso al dinero prestado por una entidad financiera, permitiendo controlar correctamente los ingresos y gastos para poder permitir darle pase al ahorro.

Conocimiento financiero

Es la adquisición continua de información básica y elemental, debido a que el sistema financiero está cambiando y

mejorando con la utilización de tecnologías para brindar nuevos productos y servicios a los usuarios o consumidores, estos conocimientos obtenidos contribuirán a una buena administración del préstamo solicitado.

Servicios y Productos Financieros

Son intangibles brindados por las diferentes entidades financieras reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Banca y Seguros, para satisfacer las necesidades de los consumidores, clientes financieros, personas dependientes o independientes.

Intermediación Financiera: Actividad que realizan las empresas del sistema financiero consistente en la captación de fondos bajo cualquier modalidad, y su colocación mediante la realización de cualquiera de las operaciones permitidas en la Ley.

Según la Ley 26702 de la SBS (p.156).

Operaciones Financieras: Son aquéllas autorizadas a las empresas conforme a las normas de la Sección Segunda de la presente ley, ya sea que se traten de operaciones pasivas, activas; servicios o inversiones **Según la Ley 26702 de la SBS (p.156).**

Sistema Financiero: El conjunto de empresas, que debidamente autorizadas operan en la intermediación financiera. Incluye las subsidiarias que requieran de autorización

de la Superintendencia para constituirse **Según la Ley 26702 de la SBS (p.157).**

Centrales de Riesgo: viene a ser un reporte de información sobre los deudores de las entidades financieras, cuya finalidad es brindar información sobre los pagos puntuales o no puntuales de los clientes, de esta manera evitar el sobreendeudamiento y la morosidad de sus usuarios.

Las centrales de riesgo son de dos tipos las públicas (SBS) y las privadas (antes Infocorp ahora Equifax) entre otras.

Plan: viene a ser la elaboración de un programa detallado enfocado al logro de objetivos y metas.

Presupuesto: viene a ser la estructuración de los ingresos y gastos en un periodo estipulado.

Tipos de Crédito: Los vamos a agrupar en 3 tipos para la mejor conceptualización y destino adecuado de los mismos:

Tipo de Crédito	Concepto	Destino	Plazo
Capital de Trabajo	Son los préstamos para el desarrollo de la actividad económica del negocio.	Compra de: * Mercadería (productos terminados para la venta, ejemplo: ropa, zapatos abarrotos, etc.) * Insumos (un bien que permite la elaboración de otro, ejemplo: harina, manteca, levadura, para elaborar panes). * Materia Prima (son recursos naturales como la madera para producir muebles).	Hasta 12 meses.

Activo Fijo	Son los préstamos para el funcionamiento del negocio.	Compra de:	Más de 12 meses.
		* Locales comerciales , puestos, stands,	
		* Vehículos .	
		* Maquinarias , ejemplo un negocio de "Confección y Venta de Ropa" su maquinaria será: la máquina de coser, de remallar, de bordar, de estampar.	
		* Equipos , serán los exhibidores, la mesa de cortar, las tijeras, los maniquís, etc.	
Consumo	Son los préstamos para el uso de la persona o unidad familiar.	Compra de:	Corto y largo plazo.
		* Bienes , ejemplo: muebles para el hogar.	
		* Servicios , viajes, estudios.	

Tabla 2: *Elaboración propia.*

Tasa de Interés: Es el precio que se da o paga por los productos y servicios ofrecidos por las entidades financieras.

Requisitos para obtener un crédito: Son la documentación necesaria e indispensable para que las entidades financieras otorguen un crédito, estos requisitos van a variar de acuerdo al tipo de crédito.

Para un crédito capital de trabajo, se requiere: 1- Documentos del solicitante, como: DNI, recibo de servicios (agua, luz), documento de propiedad de un inmueble (opcional), 2- Documentos del negocio, sustento de ingresos (boletas o facturas de compra, pago a la SUNAT, cuadernos de apuntes), documentos de los activos del negocio (boletas o facturas de la maquinaria y equipo) , si cuentan con préstamos en el sistema financiero debe adjuntar cronogramas y vouchers de pagos.

Para un crédito activo fijo, se requiere los mismos documentos del crédito capital de trabajo, adicionar a ello las proformas del activo a comprar.

Para un crédito de consumo, se requiere DNI, recibo de servicios y últimas boletas de pago.

Proceso de Evaluación Crediticia: Se inicia desde: La promoción, precalificación (en las centrales de riesgo), presentación de documentos, evaluación del negocio (cuantitativa y cualitativa) y de la vivienda, desembolso del crédito y recuperación.

Ahorro: Es el compromiso de separar un porcentaje de nuestros ingresos, utilidades, excedente o sueldo; para hacer frente a contingencias o imprevistos y alcanzar planes de inversión presentes y futuras.

Depósito a plazos: Es un producto que ofrecen las entidades financieras pagando una tasa de interés de acuerdo al monto y plazo depositado por el cliente.

Cuenta Corriente: Es un servicio que presta una entidad financiera para que el titular de la misma realice depósitos, transferencias, pagos.

Medios de Pago: Son medios o instrumentos con los cuales se procesa el pago de un producto o servicio, aquí tenemos:

Cheques, tarjetas de crédito, tarjeta de débito, cajeros automáticos.

Canales de Pago: Son las entidades propiamente dichas, sus sucursales, agentes.

Tarjeta de Crédito: Es un medio de pago para realizar compras al crédito en una o varias cuotas, con tasas de interés variables relacionada a una línea de crédito otorgada por un banco.

Tarjeta de Débito: Es un medio de pago en los diferentes establecimientos comerciales afiliados, permite guardar dinero con seguridad y cero comisiones, también disponer del efectivo las 24 horas del día en los cajeros automáticos, hacer transferencias vía internet. A diferencia de la tarjeta de crédito que es una línea de crédito otorgada por una entidad financiera, de acuerdo a tu capacidad de pago la tarjeta de débito es tu billetera personal.

Seguro: Es un instrumento para hacer frente a contingencias, como: accidentes, incendios, salud, muerte.

Seguro de desgravamen: asume el pago de la deuda de un préstamo en caso de muerte accidental o invalidez ante la entidad financiera.

Libertad o independencia Financiera: Es contar con un ahorro luego de la resta de ingresos menos tus gastos, a su vez este ahorro es invertido generando nuevamente la operación de restar

los ingresos menos los gastos el logro de este ahorro es libertad financiera.

Hábitos Financieros: Son patrones de conducta que se dan de manera espontánea asimilados y desarrollados de acuerdo a nuestro entorno.

Historial Crediticio: Es un informe resumido del comportamiento de pago del cliente, de los tipos de créditos otorgados o usados, los montos de préstamos desde un inicio, es decir desde su primera operación crediticia otorgada hasta la actualidad, número de entidades financieras con que trabaja, tipos de créditos usados.

Morosidad

Viene a ser el retraso o el no pago a tiempo de compromisos crediticios por parte de los clientes al obtener un préstamo.

Incumplimiento de pago: Lo conceptualizo como el no pago del préstamo en la fecha programada o la falta de seriedad en el cumplimiento de compromisos crediticios hechos debido a un atraso, que viene vinculado o relacionado con factores como la cultura de pago del cliente, destino adecuado del préstamo, bajo nivel de ventas entre otros.

Cliente Puntual: Es el prestatario que cumple a tiempo o en la fecha programada del cronograma de pagos.

Cliente Impuntual: Es el cliente o prestatario que no paga a tiempo sus compromisos crediticios (préstamos), según la SBS, es considerado moroso después de los ocho días de atraso (créditos microempresa, pequeña empresa y consumo revolvente y no revolvente).

Tipos de Clientes Morosos

Morosos Fortuito

Son clientes que comunican el motivo del atraso a la entidad financiera, ocasionado por alguna eventualidad no prevista incumplen con el pago o se demoran en pagar, pero que tienen la capacidad y la actitud de pago.

Morosos Intencionales

Son los clientes que tienen una mala actitud de pago, simplemente no quieren pagar, muchas veces hacen compromisos de pago de muchos días o meses y en ocasiones cumplen y a veces no cumplen el compromiso de pago.

Morosos Negligentes

Son clientes que no le dan la debida importancia a sus responsabilidades crediticias, poniendo en segundo plano el pago de las mismas.

Morosos Circunstanciales

Son clientes que por fuerza mayor dejan de pagar pero una vez solucionado el problema pagan sus cuotas. Estos clientes demuestran su responsabilidad comunicando el motivo de su incumplimiento y asegurando el compromiso de pago en un lapso de tiempo.

Morosos Despreocupados

Son clientes que olvidan el día y el monto de la cuota a pagar, con estos tipos de clientes la entidad financiera tiene que recordarles mediante llamadas telefónicas un día antes del vencimiento de la cuota.

CAPITULO III

III. METODOLOGÍA

3.1 Ámbito

El ámbito donde se desarrolló la investigación fue dentro de la ciudad de Huánuco, a los vendedores del mercado modelo de Huánuco.



3.2 Población

Como menciona (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, p. 239 - 240) que: “La delimitación de las características de la población no sólo depende de los objetivos del estudio, sino de otras razones prácticas. Un estudio no será mejor por tener una población más grande; la calidad de un trabajo investigativo estriba en delimitar claramente la población con base en el

planteamiento del problema” “Los criterios que cada investigador cumpla dependen de sus objetivos de estudio, lo importante es establecerlos de manera muy específica”. Según el problema de investigación, el presente estudio tuvo como población al sector informal de la ciudad de Huánuco, quienes están conformados por los vendedores del mercado modelo de Huánuco, se llegó a esta elección de acuerdo a dos criterios:

- 1- Criterio de Exclusión.- Se excluye por falta de ubicabilidad a otros grupos y por falta de representatividad por ser pocos en números.
- 2- Criterio de Inclusión.- Por la facilidad de ubicación y por ser una población representativa se elige a los vendedores del mercado modelo de Huánuco.

Se contabilizo un número de 910 vendedores los cuales están conformados por: puestos fijos y semifijos del interior y exterior del mercado modelo de Huánuco (conteo propio), por varones y mujeres, con más de un año de antigüedad desarrollando la actividad de venta, propietarios de los puestos o inquilinos, con deuda o sin deuda en el sistema financiero.

3.3 Muestra

Para determinar la muestra de los vendedores del mercado modelo de Huánuco, corresponde a la fórmula usada para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 90% y un error de estimación o precisión del 10%, según (Fretel, L, 2016, p. 34).

(Arbaiza, L, 2014, p. 181) cita a Hernández *et al.* (2010): “sugiere que se consulte la muestra elegida en investigaciones similares a la escogida (en terminos del problema y las características de la población objeto de estudio): a partir de tal información se tendran más herramientas para decidir el tamaño apropiado”. Por tal motivo se utilizo la investigación de Fretel, L. titulado: “Factores de morosidad y su influencia en el Pago del impuesto predial del centro poblado de Llicua - Distrito Amarilis - Huánuco-2016”.

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

Donde:

Tamaño de la población	N	910
Error alfa	α	0.1
Nivel de confianza	1- α	0.90
Z de (1- α)	Z (1- α)	1.65
Probabilidad de éxito	P	0.50
Complemento de p	Q	0.50
Precisión o error de estimación	D	0.1
Tamaño de la muestra	N	63

Muestreo

El muestreo fue probabilístico, ya que la muestra presento valores muy parecidos a los de la población, de manera que las mediciones en el subconjunto dieron estimados precisos del conjunto mayor, todos los elementos de la población presentaron la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra porque poseen las variables que se busca medir y estratificada porque se agrupo en 10 sectores a los 63 vendedores del mercado modelo de Huánuco quienes formaron parte de la investigación según: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, p. 249).

El mismo que fue distribuido de la siguiente manera:

MUESTRA PROBABILISTICA ESTRATIFICADA:

$$\text{Fracción constante} = \frac{n}{N} = \frac{63}{910} \quad 0.069231$$

De manera que el total de la subpoblación se multiplico por esta fracción constante para obtener el tamaño de la muestra para el estrato o sector. Al sustituirse tenemos que:

GIRO/SECTOR	N _i	n _i
1 Venta de abarrotes (Especies, coca, queso)	101	7
2 Venta de carnes	61	4
3 Venta de tubérculos, frutas, verduras y condimentos (molidos)	66	5
4 Venta de Comida y jugos	181	13
5 Venta de ropa (accesorios, carteras, maletines, telas, zapatos, sandalias)	234	16
6 Venta de productos/servicios de belleza y medicina natural	70	5
7 Venta de artefactos, articulos para el hogar y platería	41	3
8 Venta de articulos de librería y juguetes	65	4
9 Venta de bisutería y pasamanería	33	2
10 Confección y reparación de ropa y calzados.	58	4
Tabla 3: <i>Elaboración Propia.</i>	TOTALES	910 63

3.4 Nivel y tipo de estudio

En cuanto al nivel y tipo de estudio según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, p. 102) fue de carácter descriptivo, correlacional ya que miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar para describir lo que se investiga. Y también conocer la relación que existe entre dos variables en un contexto en particular (p. 105).

3.5 Diseño de investigación

La presente investigación fue de diseño no experimental, de corte transversal (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, p. 205).

Fue no experimental por que no se manipularon deliberadamente las variables, sólo se observó en su ambiente natural para luego analizarlos.

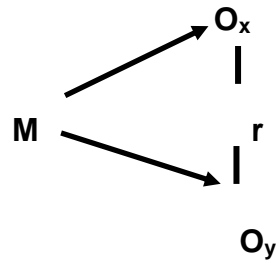
Fue de corte transversal porque son investigaciones que recopilan datos en un momento único (p. 208). Y esta investigación corresponde al año 2017.

Método

La investigación fue de enfoque cuantitativo según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, p. 05), ya que usa la recolección de datos para probar hipótesis con base en la

medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.

El diseño de investigación tiene el siguiente diagrama:



Dónde:

M = Muestra

OX = La Educación Financiera

OY = La morosidad

r = Relación entre las variables

3.6 Técnicas e instrumentos

La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de la misma el cuestionario que comprendió un conjunto de interrogantes normadas con la finalidad de medir las variables bajo estudio. Su estructura contiene preguntas que fueron estandarizadas para facilitar la respuesta de los mismos. Para el caso de las preguntas se utilizó la escala de Likert según: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, p. 341) definiendo el

número de niveles de cada indicador y codificándolos en base a números.

Técnicas

La principal técnica que se utilizó, como parte de la investigación no experimental transaccional descriptiva, fue la encuesta, según: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, p. 216).

Instrumentos

El principal instrumento que se utilizó para recolectar los datos en esta técnica, fue el cuestionario.

De la variable: Educación Financiera, con 25 preguntas cerradas (cada uno con preguntas de opinión y aplicación.) con 3 dimensiones:

- 1- Planificación Financiera, con 5 indicadores: Plan de gastos personales, Plan para estimar sus ingresos y gastos mensuales, Presupuesto, Planes de ahorro y Planes de inversión.
- 2- Conocimiento Financiero, con 5 indicadores: Centrales de riesgo, Historial crediticio, Hábitos financieros, Tarjeta de crédito y Tarjeta de débito.
- 3- Servicios y productos financieros, con 6 indicadores: Tipos de crédito, Tasa de interés, Requisitos para obtener un crédito,

Proceso de evaluación crediticia, Seguro de desgravamen y Depósito a plazo.

De la variable: Morosidad, 12 preguntas cerradas con 5 dimensiones:

- 1- Morosos Fortuitos, con 2 indicadores: Incumplimiento de pago y Poca liquidez.
- 2- Morosos Intencionales, con 2 indicadores: Actitud de pago y Tiempo para pagar.
- 3- Morosos Negligentes, con 2 indicadores: Intención de pago y Uso del dinero de la cuota en otros gastos.
- 4- Morosos Circunstanciales, con 2 indicadores: Retraso voluntario e Imprevistos involuntarios.
- 5- Morosos Despreocupados, con 2 indicadores: Escasa organización y Olvido de pago.

Se consideró las preguntas cerradas y autoadministradas según: (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, p. 310, 315, 331). Ya que “Las preguntas cerradas requieren un menor esfuerzo por parte de los encuestados. Estos no tienen que escribir ni verbalizar pensamientos, sino únicamente seleccionar la alternativa que sintetice mejor su respuesta, toma menos tiempo y reduce la ambigüedad de las respuestas.

3.7 Validación y Confiabilidad del instrumento

Validación

La validación de los cuestionarios de la presente investigación se logró mediante la consulta de juicio de expertos, el cual determinó que el instrumento cuestionario reúne las condiciones necesarias para ser aplicadas. Para la validación se presentó un formato (técnica juicio de expertos Anexo 5), donde se realizó las correcciones y las opiniones necesarias del contenido de los instrumentos cuyo resultado se muestran a continuación:

Validador	Grado	Resultado
Luis A. García Rodríguez	Magister Banca Finanzas - MBA	Aplicable
Erika A. Sánchez Tapayuri	Magister Banca Finanzas	Aplicable
Juvenal A. Oliveros Davila	Dr. Administración	Aplicable

Fuente: Elaboración propia en base a la validez de los instrumentos.

Confiabilidad

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, p. 277). “Es el grado en el que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes”. Para verificar la confiabilidad de acuerdo al instrumento que presenta la investigación, se sometió la confiabilidad al coeficiente de Alfa de Cronbach.

Siendo la medida para evaluar la confiabilidad según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, p. 439) la siguiente:

Medida	Valores	Nivel
Alfa de Cronbach.	0.25	Baja confiabilidad
	0.50	Fiabilidad media o regular
	0.75	Aceptable
	0.90	Elevada. Para tomar muy en cuenta.

Tabla 4: Fuente (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, p. 439)

Alfa de Cronbach	N° de Elementos
0.85	37

Tabla 5: Alfa de Cronbach para el cuestionario.

De este estadístico se obtiene un resultado que muestra la confiabilidad del instrumento, es decir, muestra que los cuestionarios que se utilizó y concretamente de los ítems del cuestionario son confiables, ya que valores superiores a 0,75 indican que el instrumento es aceptable y la presente investigación indica un valor de = 0.85, demostrando que es confiable.

3.8 Procedimiento

En la presente investigación se tuvo en cuenta como primer paso la revisión de los instrumentos para la recolección de datos, luego se procedió a coordinar con el presidente de la asociación del mercado modelo de Huánuco, para la autorización y aplicación de los instrumentos de medición a los vendedores del mercado

modelo de Huánuco. Se realizó el trabajo de campo aplicando dos encuestas a los vendedores del mercado modelo de Huánuco, que conforman la muestra del estudio:

- Una encuesta sobre educación financiera.
- Una encuesta sobre morosidad.

La aplicación de los instrumentos se realizó dando las instrucciones y explicaciones cómo deben marcar las respuestas según las alternativas. Terminada la evaluación, se revisó las respuestas y los valores obtenidos fueron trasladados a una base de datos de Excell de ambas variables.

El procedimiento estadístico para el análisis de datos fue mediante el empleo de codificación y tabulación de la información, este proceso consistió en la clasificación y ordenación en tablas y cuadros. Esto se hizo con el fin de entender la información en cuanto a la legibilidad, consistencia, totalidad de la información para poder realizar un análisis minucioso de la información obtenida.

3.9 Tabulación

La información fue recogida a través de dos cuestionarios y los datos pasados a una matriz de tabulación de datos en el programa Excel, para analizar la investigación utilizando el método estadístico descriptivo a través del Software Estadístico SPSS, para luego proceder a realizar los cálculos y proporcionar la información relevante para el estudio de investigación.

Una vez que la información fue tabulada y ordenada se sometió a un proceso de análisis y/o tratamiento mediante técnicas de carácter estadístico para llevar a cabo la prueba de hipótesis, para tal efecto se aplicó la técnica estadística: Correlación de Rho Spearman para medir la relación de las dos variables, se almacenó los datos con los cuales se obtuvo información relevante para la investigación.

CAPITULO IV

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis descriptivo

En el desarrollo de los cuestionarios se ha podido identificar las siguientes variables intervinientes:

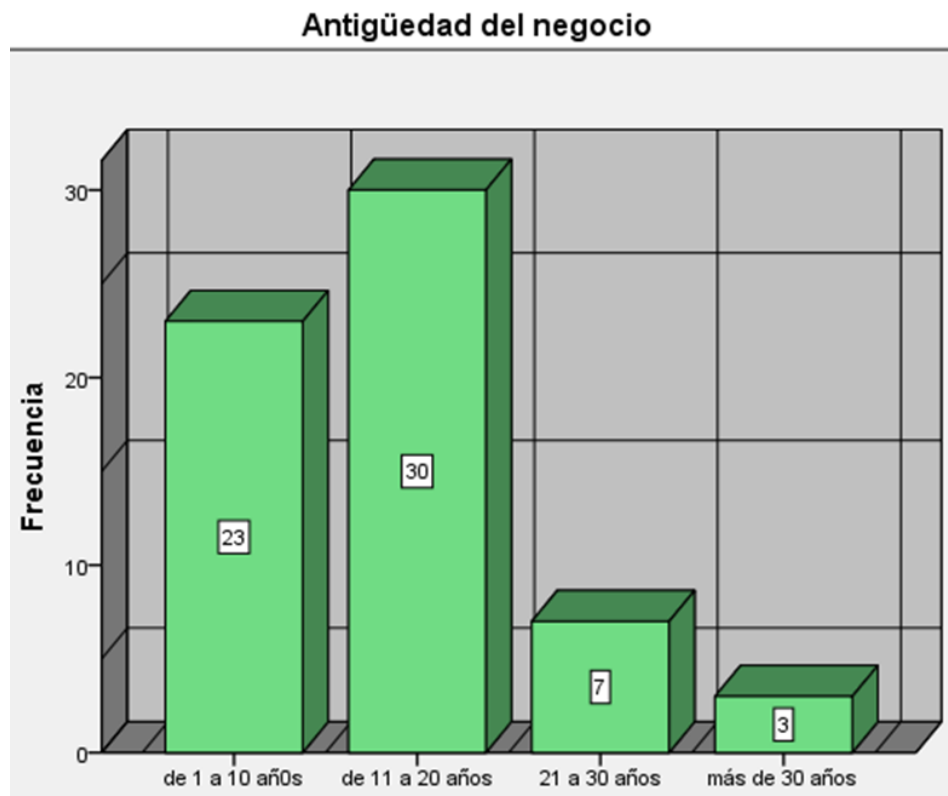


Gráfico 2: Antigüedad del Negocio. Fuente datos recogidos de los cuestionarios.

Tabla 6: Antigüedad del negocio

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	de 1 a 10 años	23.00	36.51	36.51	36.51
	de 11 a 20 años	30.00	47.62	47.62	84.13
	21 a 30 años	7.00	11.11	11.11	95.24
	más de 30 años	3.00	4.76	4.76	100.00
	Total	63.00	100.00	100.00	

Según la tabla 6 de los resultados de la encuesta a los vendedores del mercado modelo de Huánuco, se observa que: 30 vendedores que representa un 47,62% cuentan con antigüedad de 11 a 20 años, demostrando que la mayoría de los negocios cuentan con experiencia en el giro de su actividad desarrollada. 23 vendedores que representan el 36,51% cuentan con antigüedad de 1 a 10 años. 7 vendedores que representan el 11,11% cuentan con antigüedad de 21 a 30 años y 3 vendedores que representan el 4,76% cuentan con antigüedad más de 30 años.

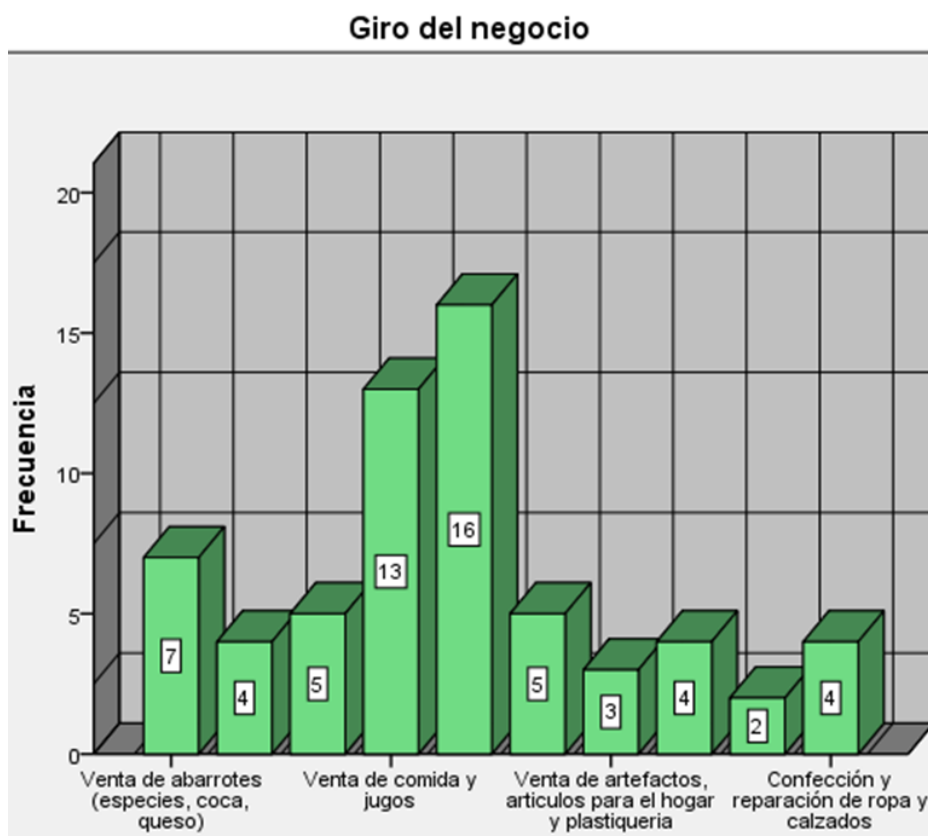


Grafico 3: Giro del negocio. Fuente datos recogidos de los cuestionarios.

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Venta de abarrotes (especies, coca, queso)	7.00	11.11	11.11	11.11
	Venta de carnes	4.00	6.35	6.35	17.46
	Venta de tubérculos, frutas, verduras y condimentos (molidos)	5.00	7.94	7.94	25.40
	Venta de comida y jugos	13.00	20.63	20.63	46.03
	Venta de ropa (accesorios, carteras, maletines, telas, zapatos, sandalias)	16.00	25.40	25.40	71.43
	Venta de productos/servicios de belleza y medicina natural	5.00	7.94	7.94	79.37
	Venta de artefactos, artículos para el hogar y platería	3.00	4.76	4.76	84.13
	Venta de artículos de librería y juguetes	4.00	6.35	6.35	90.48
	Venta de bisutería y pasamanería	2.00	3.17	3.17	93.65
	Confección y reparación de ropa y calzados	4.00	6.35	6.35	100.00
Total	63.00	100.00	100.00		

Según la tabla 7 de los resultados de la encuesta a los vendedores del mercado modelo de Huánuco, se observa que: 16 vendedores que representan el 25,40% pertenecen al giro de venta de ropas (accesorios, carteras, maletines, telas, zapatos, sandalias). 13 vendedores que representan el 20,63% pertenecen al giro de venta de comida y jugos. 7 vendedores que representan el 11,11% pertenecen al giro de abarrotes (especies, coca, queso). 5 vendedores que representan el 7,94% pertenecen al giro de venta de tubérculos, frutas, verduras y condimentos molidos. 5 vendedores que representan el 7,94% pertenecen al giro de venta de productos/servicios de belleza y medicina natural. 4 vendedores que representan el 6,35% pertenecen al giro de venta de carnes. 4 vendedores que representan el 6,35% pertenecen al giro de venta de artículos de librería y juguetes. 4 vendedores que representan el 6,35% pertenecen al giro de confección y reparación de ropa y

calzados. 3 vendedores que representan el 4,76% pertenecen al giro de venta de artefactos, artículos para el hogar y plásticos. 2 vendedores que representan el 3,17% pertenecen al giro de venta de bisutería y pasamanería.

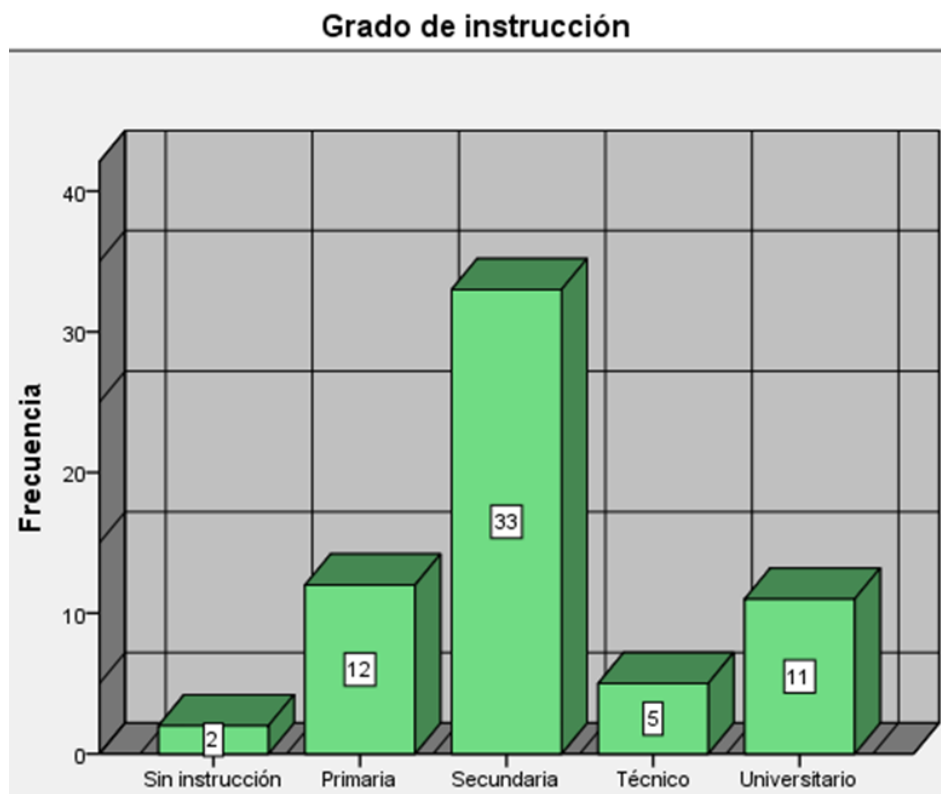


Gráfico 4: Grado de instrucción. Fuente datos recogidos de los cuestionarios.

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sin instrucción	2.00	3.17	3.17	3.17
	Primaria	12.00	19.05	19.05	22.22
	Secundaria	33.00	52.38	52.38	74.60
	Técnico	5.00	7.94	7.94	82.54
	Universitario	11.00	17.46	17.46	100.00
	Total	63.00	100.00	100.00	

Según la tabla 8 de los resultados de la encuesta a los vendedores del mercado modelo de Huánuco, se observa que: 33 vendedores que representan el 52,38% cuentan con educación secundaria. 12 vendedores que representan el 19,05% cuentan con educación primaria. 11 vendedores que representan el 17,46% cuentan con educación universitaria. 5 vendedores que

representan el 7,94% cuentan con educación técnica. 2 vendedores que representan el 3,17% no cuentan con educación.

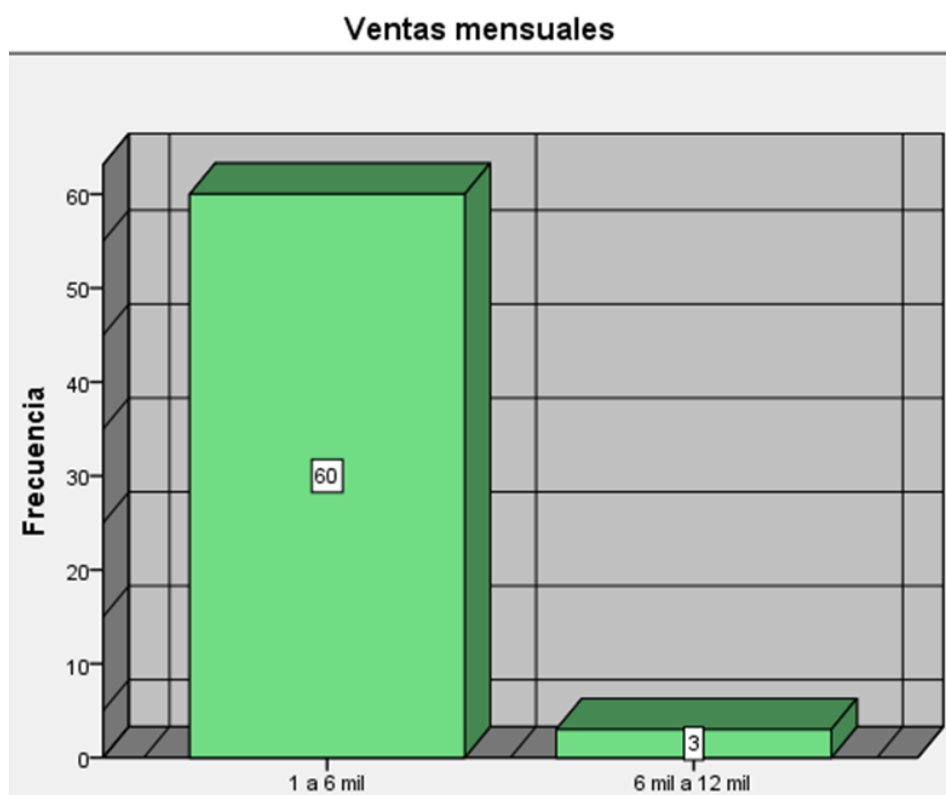


Gráfico 5: Ventas mensuales. Fuente datos recogidos de los cuestionarios.

Tabla 9: Ventas mensuales

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 6 mil	60.00	95.24	95.24	95.24
	6 mil a 12 mil	3.00	4.76	4.76	100.00
	Total	63.00	100.00	100.00	

Según la tabla 9 de los resultados de la encuesta a los vendedores del mercado modelo de Huánuco, se observa que: 60 vendedores que representan el 95,24% cuentan con ventas mensuales entre 1 a 6 mil nuevos soles y 3 vendedores que representan el 4,76% cuentan con ventas mensuales entre 6 a 12 mil nuevos soles.

Entidades financieras

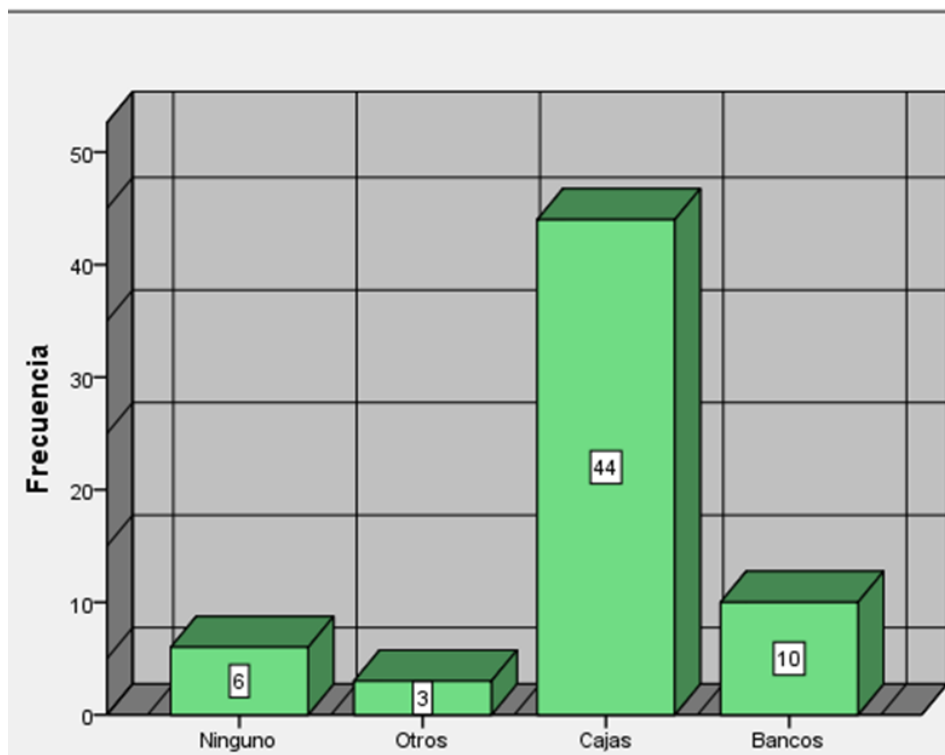


Gráfico 6: Entidades Financieras. Fuente datos recogidos de los cuestionarios.

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ninguno	6.00	9.52	9.52	9.52
	Otros	3.00	4.76	4.76	14.29
	Cajas	44.00	69.84	69.84	84.13
	Bancos	10.00	15.87	15.87	100.00
	Total	63.00	100.00	100.00	

Según la tabla 10 de los resultados de la encuesta a los vendedores del mercado modelo de Huánuco, se observa que: 44 vendedores que representan 69,84% tienen o tuvieron créditos en las Cajas Municipales. 10 vendedores que representan 15,87% tienen créditos en los bancos. 6 vendedores que representan 9,52% no tienen ningún crédito, se debe al temor de solicitar un crédito con las entidades financieras por falta de conocimiento financiero. 3 vendedores que representan el 4,76% tienen créditos con otras entidades financieras.

Con estos resultados podemos determinar que el mayor porcentaje (69,84%) de los vendedores son atendidos por las Cajas Municipales, debido a ser un sector informal por no contar con los requisitos que solicita un banco para brindarles un crédito.

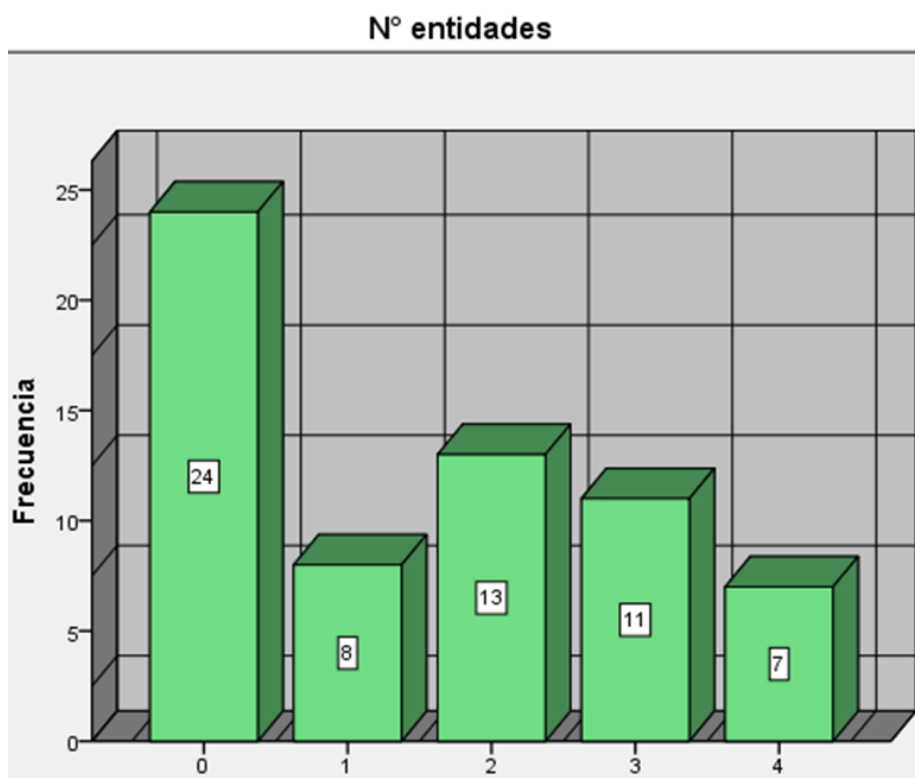


Grafico 7: Número de entidades. Fuente datos recogidos de los cuestionarios.

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	0	24.00	38.10	38.10	38.10
	1	8.00	12.70	12.70	50.79
	2	13.00	20.63	20.63	71.43
	3	11.00	17.46	17.46	88.89
	4	7.00	11.11	11.11	100.00
Total		63.00	100.00	100.00	

Según la tabla 11 de los resultados de la encuesta a los vendedores del mercado modelo de Huánuco, se observa que: 24 vendedores que representan un 38,10% no cuentan con endeudamiento actual en ninguna entidad financiera

debido a 2 razones: la primera razón es porque han quedado mal reportados en las centrales de riesgo y ya no son sujetos de crédito y la segunda razón es por temor debido a la escasa educación financiera. 13 vendedores que representan el 20,63% cuentan con endeudamiento en 2 entidades financieras. 11 vendedores que representan el 17,46% cuentan con endeudamiento en 3 entidades financieras. 8 vendedores que representan el 12,70% cuentan con endeudamiento en 1 entidad financiera. 7 vendedores que representan el 11,11% cuentan con endeudamiento en 4 entidades financieras.

Con estos resultados podemos determinar que el mayor porcentaje 38,10% de vendedores no son atendidos por ninguna entidad financiera, por estar mal reportados en las centrales de riesgo o por temor (escasa educación financiera) (9,52%), si este porcentaje de 28,58% sigue creciendo las entidades financieras no verán con buenos ojos a este sector para otorgarles créditos.

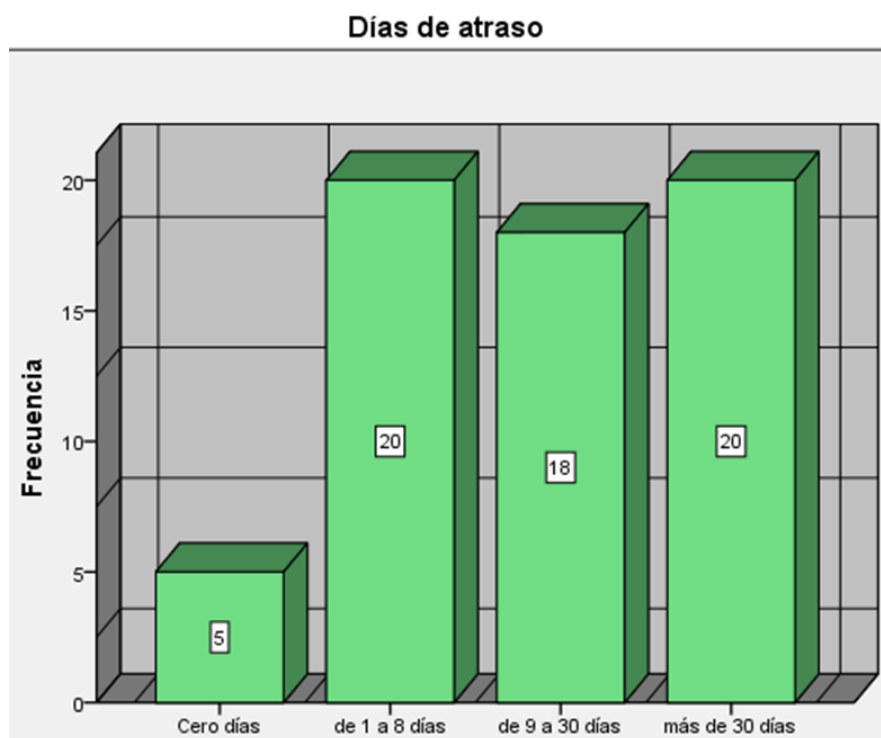


Grafico 8: Días de atraso. Fuente datos recogidos de los cuestionarios.

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cero días	5.00	7.94	7.94	7.94
	de 1 a 8 días	20.00	31.75	31.75	39.68
	de 9 a 30 días	18.00	28.57	28.57	68.25
	más de 30 días	20.00	31.75	31.75	100.00
	Total	63.00	100.00	100.00	

Según la tabla 12 de los resultados de la encuesta a los vendedores del mercado modelo de Huánuco, se observa que: 20 vendedores que representan al 31,75% cuenta con 1 a 8 días de atraso en los pagos de sus créditos. 20 vendedores que representan al 31,75% cuentan con más de 30 días de atraso en los pagos de sus créditos. 18 vendedores que representan al 28,57% cuentan con 9 a 30 días de atraso en los pagos de sus créditos y 5 vendedores que representan al 7,94% cuentan con 0 días de atraso en los pagos de sus créditos.

Con estos resultados podemos observar que hay 38 vendedores que representan un 60,32% que ya no son sujetos de créditos por presentar más de 9 días de atraso en el pago de sus créditos (según las centrales de riesgo de la SBS con más de 9 días de atraso presenta una calificación CPP, de 31 a 60 días de atraso presenta una calificación DEFICIENTE).

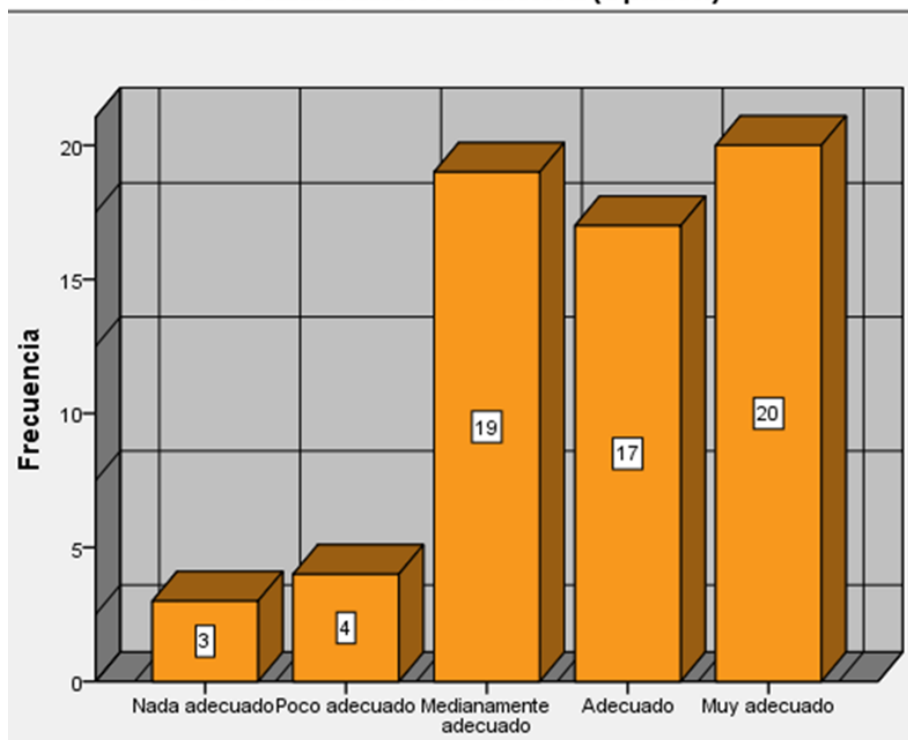
Variable Independiente: Educación Financiera.**D1. Planificación Financiera (Opinión)**

Gráfico 9: Planificación Financiera-Opinión. Fuente datos recogidos de los cuestionarios.

Tabla 13: D1. Planificación Financiera (Opinión)

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada adecuado	3	4.8	4.8	4.8
	Poco adecuado	4	6.3	6.3	11.1
	Medianamente adecuado	19	30.2	30.2	41.3
	Adecuado	17	27.0	27.0	68.3
	Muy adecuado	20	31.7	31.7	100.0
Total		63	100.0	100.0	

Según la tabla 13 de los resultados de la encuesta a los vendedores del mercado modelo de Huánuco, se observa que: 20 vendedores que representan el 31,7% opinan que es muy adecuado el uso de la planificación financiera en la familia como en el negocio. 19 vendedores que representan el 30,2% opinan que es medianamente adecuado el uso de la planificación financiera en la familia como en el negocio. 17 vendedores que representan el 27% opinan que es adecuado el uso de la planificación financiera en la familia como en el

negocio. 4 vendedores que representan el 6,3% opinan que es poco adecuado el uso de la planificación financiera en la familia como en el negocio. 3 vendedores que representan el 4,8% opinan que es nada adecuado el uso de la planificación financiera en la familia como en el negocio.

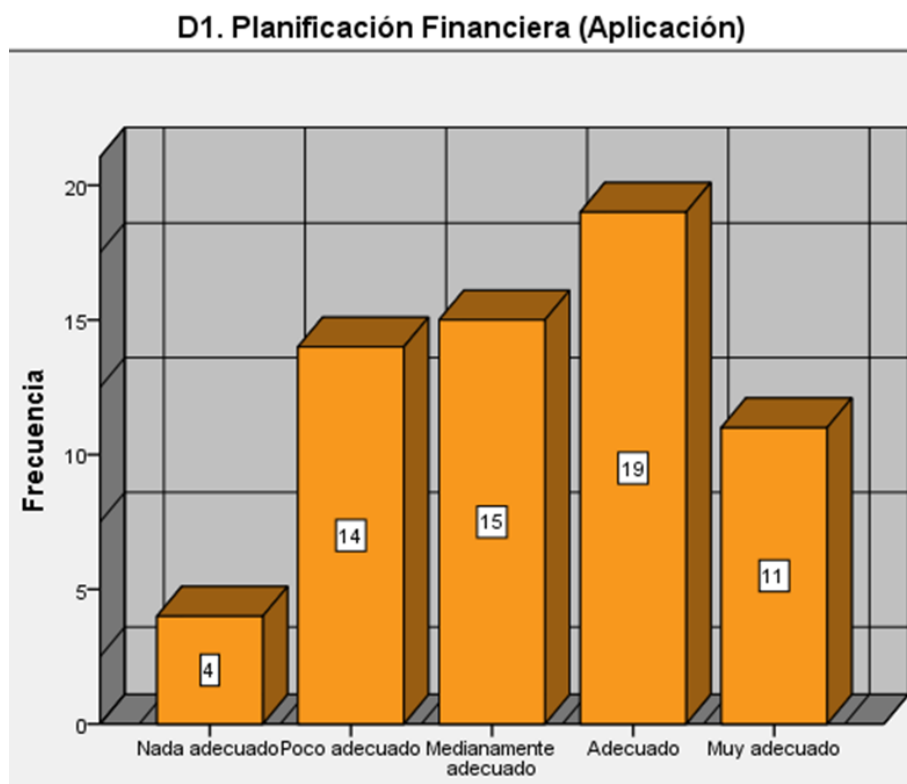


Gráfico 10: Planificación Financiera-Aplicación. Fuente datos recogidos de los cuestionarios

Tabla 14: D1. Planificación Financiera (Aplicación)

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada adecuado	4	6.3	6.3	6.3
	Poco adecuado	14	22.2	22.2	28.6
	Medianamente adecuado	15	23.8	23.8	52.4
	Adecuado	19	30.2	30.2	82.5
	Muy adecuado	11	17.5	17.5	100.0
Total		63	100.0	100.0	

Según la tabla 14 de los resultados de la encuesta a los vendedores del mercado modelo de Huánuco, se observa que: 19 vendedores que representan el 30,2% hacen uso adecuado de la planificación financiera en la familia como en el negocio. 15 vendedores que representan el 23,8% hacen uso

medianamente adecuado, es decir a veces si, a veces no, de la planificación financiera en la familia como en el negocio. 14 vendedores que representan el 22,2% hacen uso poco adecuado de la planificación financiera en la familia como en el negocio. 11 vendedores que representan el 17,5% hacen uso muy adecuado de la planificación financiera en la familia como en el negocio. 4 vendedores que representan el 6,3% hacen uso nada adecuado de la planificación financiera en la familia como en el negocio.

Con estos resultados de las tablas 13 y 14 podemos decir que el 58,7% (27% + 31,7%) de los encuestados opinan que es de provecho hacer uso de la planificación financiera, pero sólo el 47,7% (30,2% + 17,5%) de los encuestados usan la planificación financiera para elaborar sus presupuestos y deducir ingresos y egresos de la familia y del negocio, lo cual es un buen comienzo para administrar los préstamos. Y un 36,5% (30,2% + 6,3%) no le dan la debida importancia frente a un 46% (23,8% + 22,2%) que usa o aplica la planificación financiera cuando puede y como puede, este resultado es preocupante porque no toman conciencia de los beneficios de usar la planificación financiera con el objetivo de maximizar sus ganancias y cumplir oportunamente con el pago de sus préstamos.

D2. Conocimiento Financiero (Opinión)

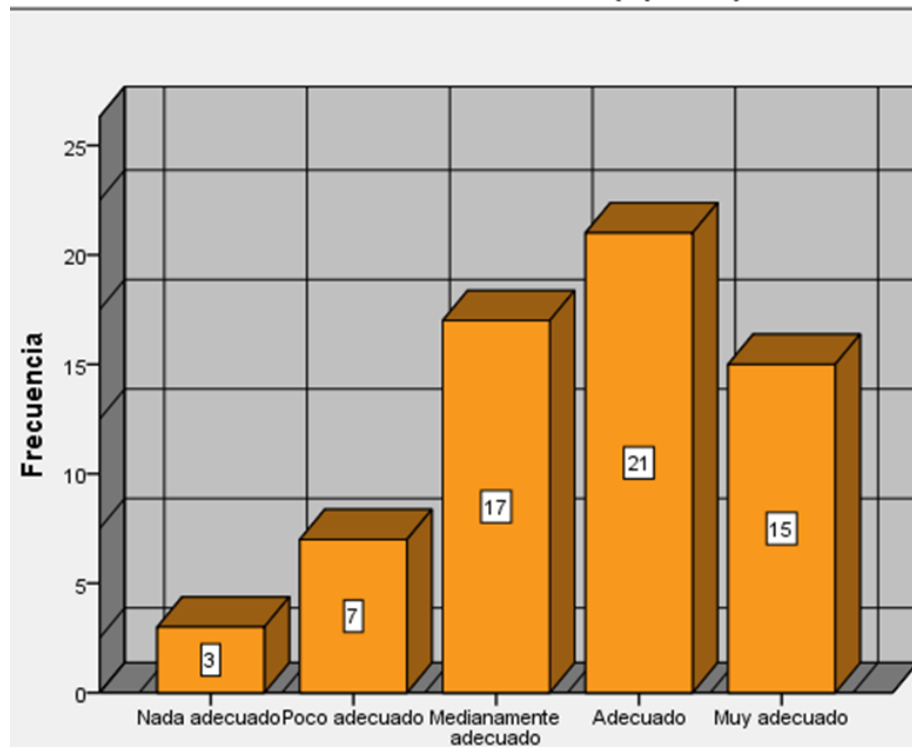


Gráfico 11: Conocimiento Financiero-Opinión. Fuente datos recogidos de los cuestionarios

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada adecuado	3	4.8	4.8	4.8
	Poco adecuado	7	11.1	11.1	15.9
	Medianamente adecuado	17	27.0	27.0	42.9
	Adecuado	21	33.3	33.3	76.2
	Muy adecuado	15	23.8	23.8	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Según la tabla 15 de los resultados de la encuesta a los vendedores del mercado modelo de Huánuco, se observa que: 21 vendedores que representan el 33,3% opinan que el conocimiento financiero es adecuado. 17 vendedores que representan el 27% opinan que el conocimiento financiero es medianamente adecuado. 15 vendedores que representan el 23,8% opinan que el conocimiento financiero es muy adecuado. 7 vendedores que representan el 11,1% opinan que el conocimiento financiero es poco adecuado. 3 vendedores

que representan el 4,8% opinan que el conocimiento financiero es nada adecuado.

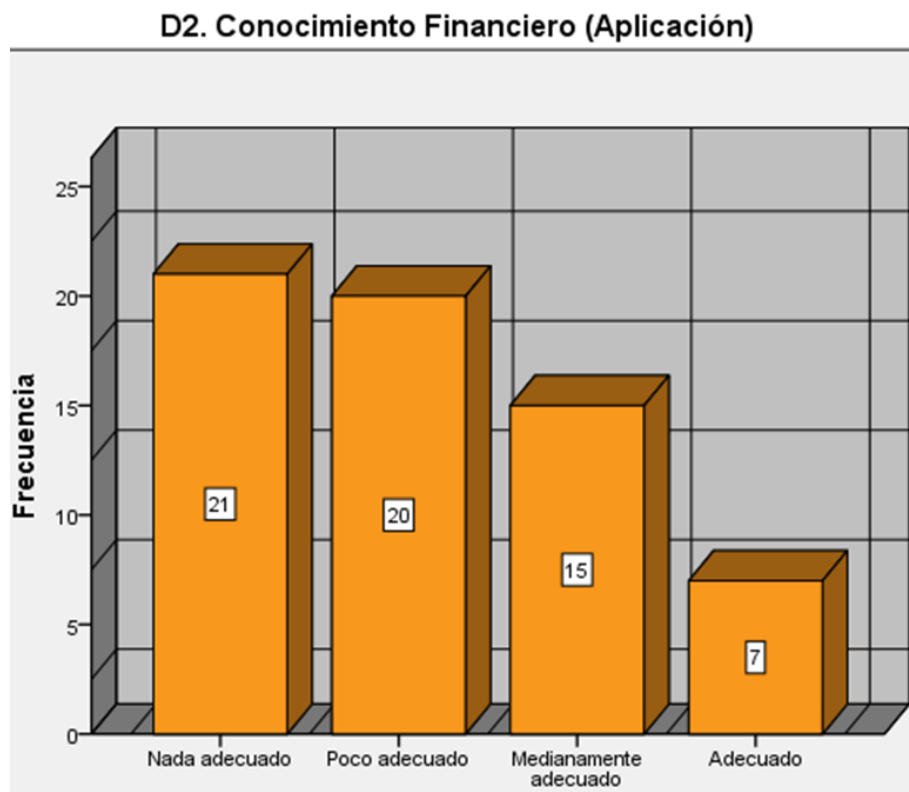


Grafico 12: Conocimiento Financiero-Aplicación. Fuente datos recogidos de los cuestionarios

Tabla 16: D2. Conocimiento Financiero (Aplicación)

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada adecuado	21	33.3	33.3	33.3
	Poco adecuado	20	31.7	31.7	65.1
	Medianamente adecuado	15	23.8	23.8	88.9
	Adecuado	7	11.1	11.1	100.0
Total		63	100.0	100.0	

Según la tabla 16 de los resultados de la encuesta a los vendedores del mercado modelo de Huánuco, se observa que: 21 vendedores que representan el 33,3% hacen uso nada adecuado del conocimiento financiero. 20 vendedores que representan el 31,7% hacen uso poco adecuado del conocimiento financiero. 15 vendedores que representan el 23,8% hacen uso medianamente adecuado, es decir a veces si, a veces no, del conocimiento financiero. 7 vendedores que representan el 11,1% hacen uso poco adecuado del conocimiento financiero.

Con estos resultados de las tablas 15 y 16 podemos decir que el 57,1% (33,3% + 23,8%) de los encuestados opinan que es adecuado hacer uso del conocimiento financiero, pero sólo el 11,1% de los encuestados usan de manera adecuada el conocimiento financiero, esto se debe a que conocen que no es correcto atrasarse pero lo hacen por factores como: falta de liquidez, programación inadecuada de las fechas de pago de los préstamos, etc. También conocen que usar la tarjeta de crédito para pagar los préstamos de su negocio no es correcto, por los elevados intereses, pero lo utilizan. Un 27% de los encuestados opinan que el conocimiento financiero es medianamente adecuado frente a un 23,8% de los encuestados que usa o aplica el conocimiento financiero cuando puede y como puede (medianamente adecuado). Y un 15,9% (11,1% + 4,8%) de los encuestados opinan que el conocimiento financiero es poco o nada adecuado frente al 65% (33,3% + 31,7%) de los encuestados que usan o aplican poco o nada el conocimiento financiero. Este resultado es preocupante porque no se puede obtener un buen uso de los préstamos si no hay un adecuado conocimiento financiero.

Servicios y productos financieros (agrupado)

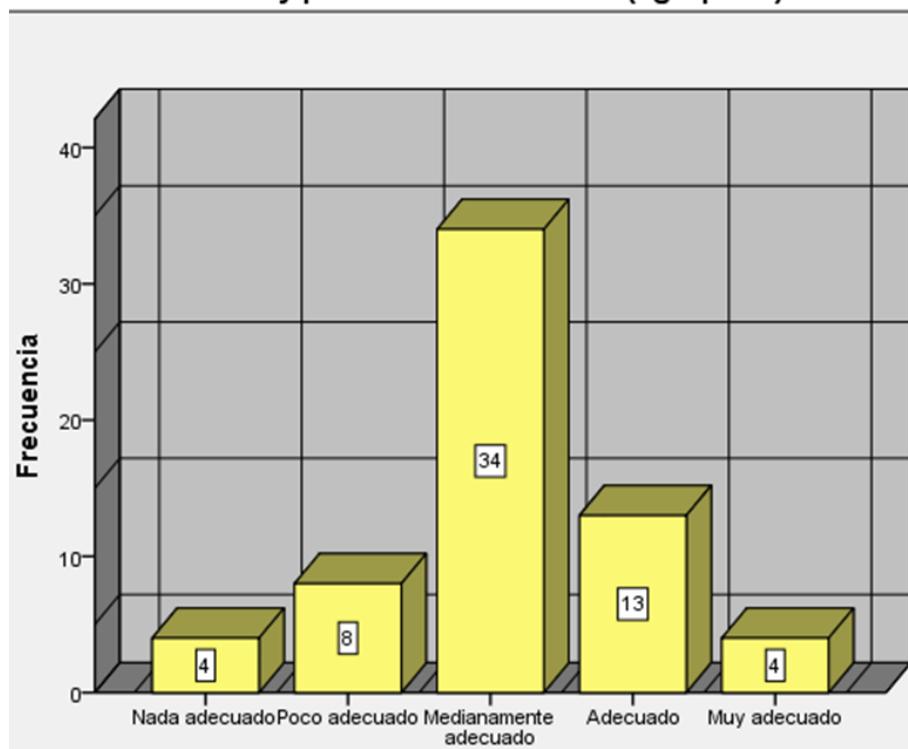


Gráfico 13: Servicios y productos financieros. Fuente datos recogidos de los cuestionarios.

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada adecuado	4.00	6.35	6.35	6.35
	Poco adecuado	8.00	12.70	12.70	19.05
	Medianamente adecuado	34.00	53.97	53.97	73.02
	Adecuado	13.00	20.63	20.63	93.65
	Muy adecuado	4.00	6.35	6.35	100.00
	Total	63.00	100.00	100.00	

Según la tabla 17 de los resultados de la encuesta a los vendedores del mercado modelo de Huánuco, se observa que: 34 vendedores que representan el 53,97% el conocimiento que poseen sobre los servicios y productos financieros es medianamente adecuado. 13 vendedores que representan el 20,63% el conocimiento que poseen sobre los servicios y productos financieros es adecuado. 8 vendedores que representan el 12,70% el conocimiento que poseen de los servicios y productos financieros es poco adecuado. 4 vendedores que representan el 6,35% el conocimiento que poseen de los

servicios y productos financieros es nada adecuado. 4 vendedores que representan el 6,35% el conocimiento que poseen de los servicios y productos financieros es muy adecuado.

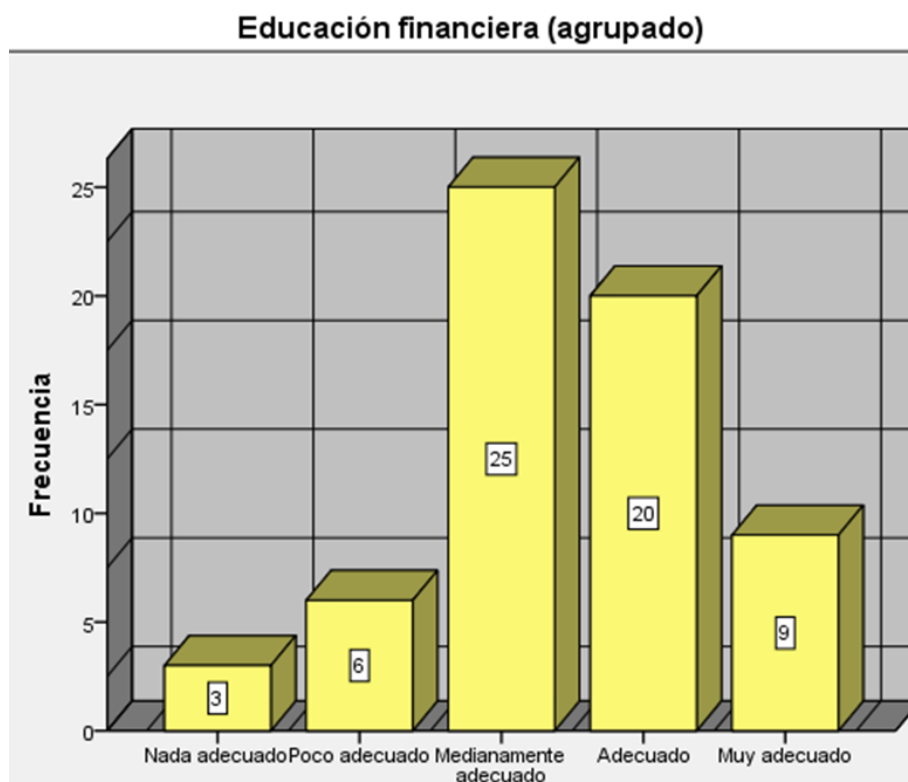


Grafico 14: Educación financiera. Fuente datos recogidos de los cuestionarios.

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada adecuado	3.00	4.76	4.76	4.76
	Poco adecuado	6.00	9.52	9.52	14.29
	Medianamente adecuado	25.00	39.68	39.68	53.97
	Adecuado	20.00	31.75	31.75	85.71
	Muy adecuado	9.00	14.29	14.29	100.00
	Total	63.00	100.00	100.00	

Según la tabla 18 de los resultados de la encuesta a los vendedores del mercado modelo de Huánuco, sobre la educación financiera. Se observa que: 25 vendedores que representan el 39,68% cuentan con una educación financiera medianamente adecuada. 20 vendedores que representan el 31,75% cuentan con una educación financiera adecuada. 9 vendedores que representan el 14,29% cuentan con una educación financiera muy adecuada. 6

vendedores que representan el 9,52% cuentan con una educación financiera poco adecuada. 3 vendedores que representan el 4,76% cuentan con una educación financiera nada adecuada.

Con estos resultados podemos determinar que sólo el 39,68% de vendedores poseen una educación financiera medianamente adecuada es decir conocen y aplican la planificación financiera, conocimiento financiero y el uso de servicios y productos financieros, escasamente en la administración de sus préstamos.

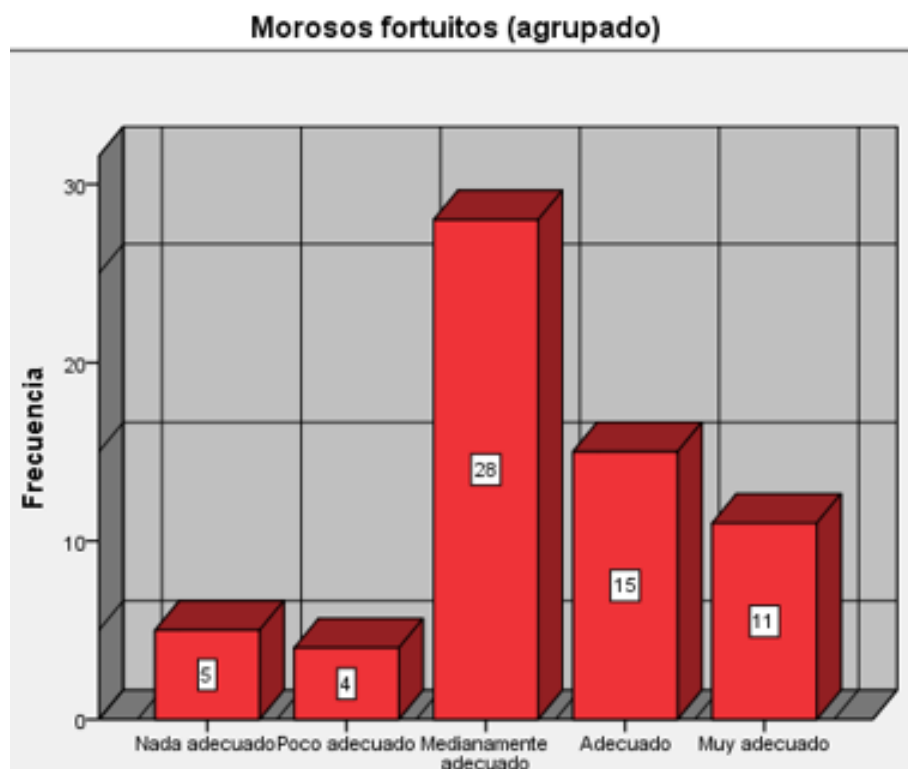
Variable Dependiente: Morosidad.

Grafico 15: Morosos Fortuitos. Fuente datos recogidos de los cuestionarios.

Tabla 19: Morosos fortuitos (agrupado)

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada adecuado	5.00	7.94	7.94	7.94
	Poco adecuado	4.00	6.35	6.35	14.29
	Medianamente adecuado	28.00	44.44	44.44	58.73
	Adecuado	15.00	23.81	23.81	82.54
	Muy adecuado	11.00	17.46	17.46	100.00
	Total	63.00	100.00	100.00	

Según la tabla 19 de los resultados de la encuesta a los vendedores del mercado modelo de Huánuco, sobre si se les brida facilidades para poder pagar el préstamo. Se observa que: 28 vendedores que representan el 44,44% manifiestan que es medianamente adecuado este hecho. 15 vendedores que representan el 23,81% manifiestan que es adecuado este hecho. 11 vendedores que representan el 17,46% manifiestan que es muy adecuado este hecho. 5 vendedores que representan el 7,94% manifiestan que es nada

adecuado este hecho. 4 vendedores que representan el 6,35% manifiestan que es poco adecuado este hecho.

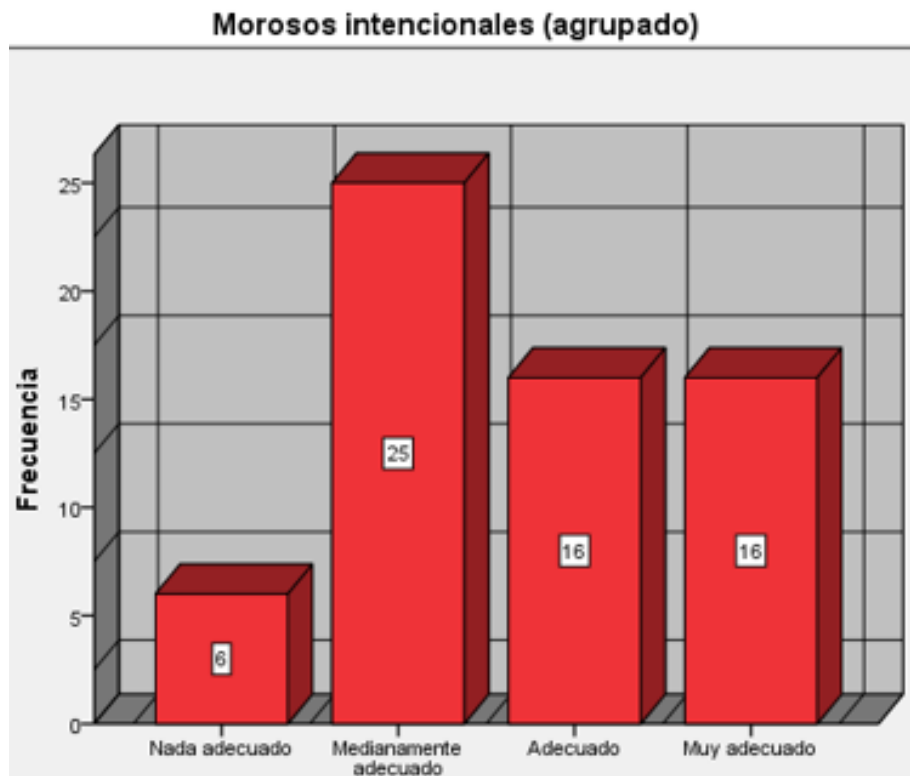


Grafico 16: Morosos Intencionales. Fuente datos recogidos de los cuestionarios.

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada adecuado	6.00	9.52	9.52	9.52
	Medianamente adecuado	25.00	39.68	39.68	49.21
	Adecuado	16.00	25.40	25.40	74.60
	Muy adecuado	16.00	25.40	25.40	100.00
	Total	63.00	100.00	100.00	

Según la tabla 20 de los resultados de la encuesta a los vendedores del mercado modelo de Huánuco, sobre el incumplimiento de pago del préstamo se debe a la mala actitud del cliente es decir tiene pero no quiere pagar. Se observa que: 25 vendedores que representan el 39,68% manifiestan que es medianamente adecuado este hecho. 16 vendedores que representan el 25,40% manifiestan que es adecuado este hecho. 16 vendedores que

representan el 25,40% manifiestan que es muy adecuado este hecho. 6 vendedores que representan el 9,52% manifiestan que es nada adecuado este hecho.

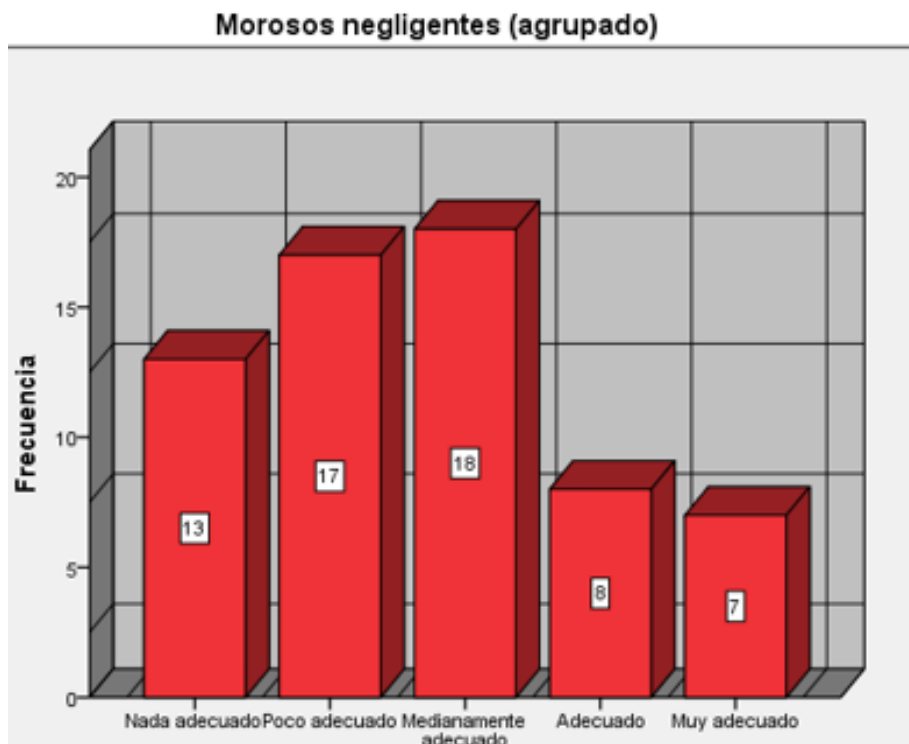


Gráfico 17: Morosos Negligentes. Fuente datos recogidos de los cuestionarios.

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada adecuado	13.00	20.63	20.63	20.63
	Poco adecuado	17.00	26.98	26.98	47.62
	Medianamente adecuado	18.00	28.57	28.57	76.19
	Adecuado	8.00	12.70	12.70	88.89
	Muy adecuado	7.00	11.11	11.11	100.00
Total		63.00	100.00	100.00	

Según la tabla 21 de los resultados de la encuesta a los vendedores del mercado modelo de Huánuco, sobre mostrar poca intención o interés en el pago y usar el dinero de la cuota en otros gastos. Se observa que: 18 vendedores que representan el 28,57% manifiestan que es medianamente adecuado este hecho. 17 vendedores que representan el 26,98% manifiestan

que es poco adecuado este hecho. 13 vendedores que representan el 20,63% manifiestan que es nada adecuado este hecho. 8 vendedores que representan el 12,70% manifiestan que es adecuado este hecho. 7 vendedores que representan el 11,11% manifiestan que es muy adecuado este hecho.

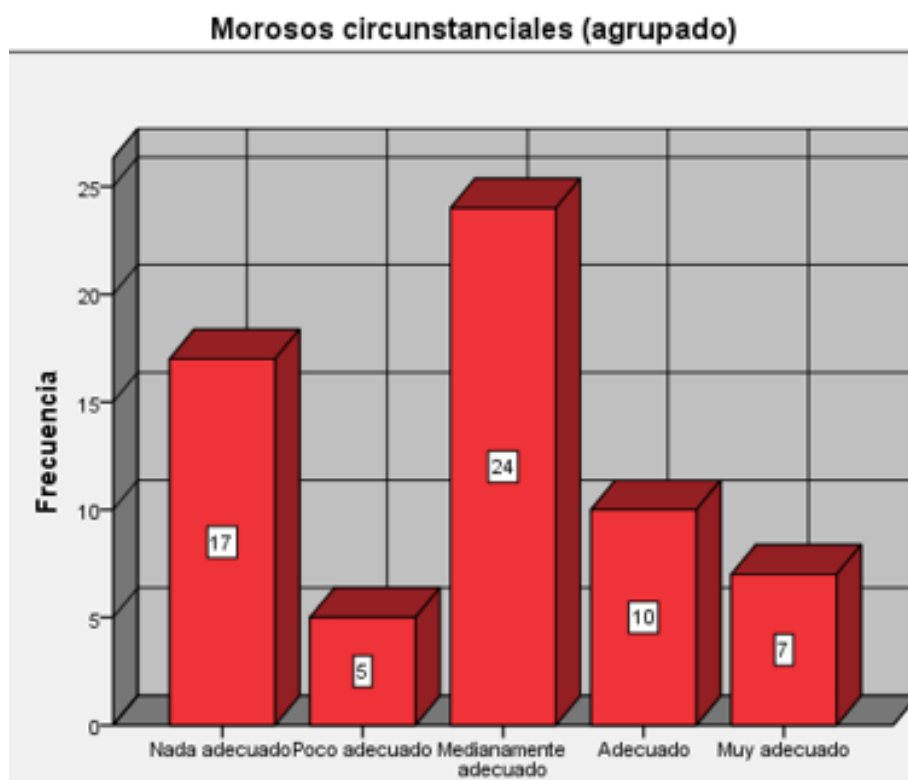


Gráfico 18: Morosos Circunstanciales. Fuente datos recogidos de los cuestionarios.

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada adecuado	17.00	26.98	26.98	26.98
	Poco adecuado	5.00	7.94	7.94	34.92
	Medianamente adecuado	24.00	38.10	38.10	73.02
	Adecuado	10.00	15.87	15.87	88.89
	Muy adecuado	7.00	11.11	11.11	100.00
	Total	63.00	100.00	100.00	

Según la tabla 22 de los resultados de la encuesta a los vendedores del mercado modelo de Huánuco, cree que el atraso de unos días perjudica su historial crediticio (debido al error de la entidad). Se observa que: 24

vendedores que representan el 38,10% manifiestan que es medianamente adecuado este hecho. 17 vendedores que representan el 26,98% manifiestan que es nada adecuado este hecho. 10 vendedores que representan el 15,87% manifiestan que es poco adecuado este hecho. 7 vendedores que representan el 11,11% manifiestan que es muy adecuado este hecho. 5 vendedores que representan el 7,94% manifiestan que es poco adecuado este hecho.

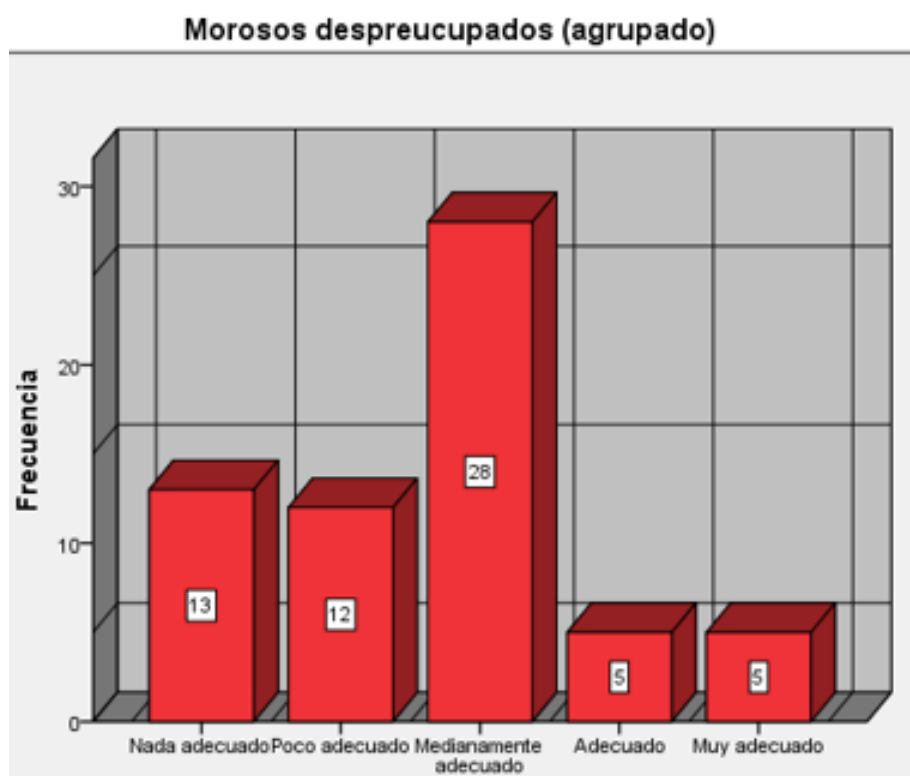


Grafico 19: Morosos Despreocupados. Fuente datos recogidos de los cuestionarios.

Tabla 23: Morosos despreocupados (agrupado)

Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada adecuado	13.00	20.63	20.63	20.63
	Poco adecuado	12.00	19.05	19.05	39.68
	Medianamente adecuado	28.00	44.44	44.44	84.13
	Adecuado	5.00	7.94	7.94	92.06
	Muy adecuado	5.00	7.94	7.94	100.00
	Total	63.00	100.00	100.00	

Según la tabla 22 de los resultados de la encuesta a los vendedores del mercado modelo de Huánuco, sobre una buena organización para no olvidarse del pago. Se observa que: 28 vendedores que representan el 44,44% manifiestan que es medianamente adecuado este hecho. 13 vendedores que representan el 20,63% manifiestan que es nada adecuado este hecho. 12 vendedores que representan el 19,05% manifiestan que es poco adecuado este hecho. 5 vendedores que representan el 7,94% manifiestan que es adecuado este hecho. 5 vendedores que representan el 7,94% manifiestan que es muy adecuado este hecho.

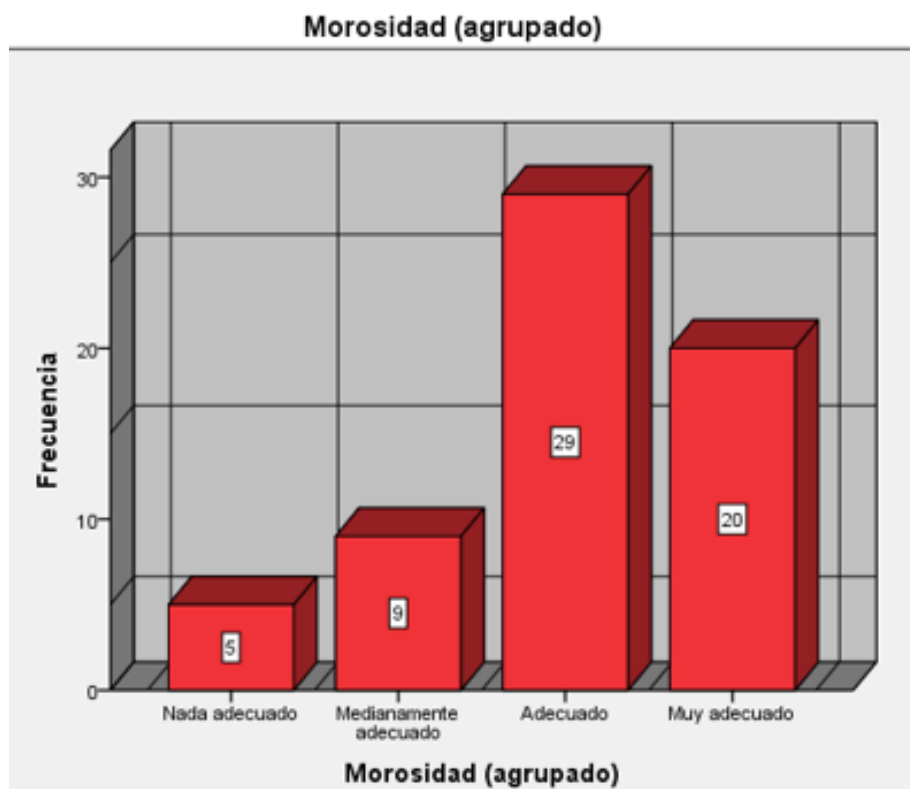


Grafico 20: Morosidad. Fuente datos recogidos de los cuestionarios.

Tabla 24: Morosidad (agrupado)					
Descripción		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nada adecuado	5.00	7.94	7.94	7.94
	Medianamente adecuado	9.00	14.29	14.29	22.22
	Adecuado	29.00	46.03	46.03	68.25
	Muy adecuado	20.00	31.75	31.75	100.00
	Total	63.00	100.00	100.00	

Según la tabla 24 de los resultados de la encuesta a los vendedores del mercado modelo de Huánuco, Se observa que están dispuestos a cumplir con el pago de su cuota atrasada: 29 vendedores que representan el 46,03% manifiestan que es adecuado las propuestas de la entidad financiera. Se observa que están muy dispuestos a cumplir con el pago de su cuota atrasada 20 vendedores que representan el 31,75% manifiestan que es muy adecuado las propuestas de la entidad financiera. Se observa que están medianamente dispuestos a cumplir con el pago de su cuota atrasada 9 vendedores que representan el 14,29% manifiestan que es medianamente adecuado las propuestas de la entidad financiera. Se observa que están nada dispuestos a cumplir con el pago de su cuota atrasada 5 vendedores que representan el 7,94% manifiestan que es nada adecuado las propuestas de la entidad financiera.

Con estos resultados podemos determinar que de acuerdo a la tipología de clientes morosos, si se les plantea propuestas adecuadas, se obtendrá la recuperación de la cuota atrasada.

4.2 Análisis inferencial y contrastación de hipótesis

4.2.1 Análisis inferencial

Se hizo un análisis estadístico inferencial para la prueba de hipótesis, ya que los resultados se generalizarán a la población. (Hernández *et al.* 2006, p. 443). La estadística inferencial permite tener un análisis referencial sobre la situación estudiada, mediante el cual se determinan las variables que son de relevancia para el estudio de la relación. Las dos variables por analizar y el tipo de escala de estas, ordinal (variables categóricas).

La prueba estadística no paramétrica para evaluar la hipótesis fue: Rho Spearman. Para conocer los niveles o grados de correlación simple entre las variables. Para la obtención de los resultados se utilizó el Programa Estadístico SPSS, lo cual estuvo presente en las relaciones existentes entre las variables planteadas.

4.2.2 Contrastación de hipótesis

4.2.2.1 Prueba de Hipótesis General

Luego de estudiado e interpretado los datos estadísticos recolectados en el mercado modelo de Huánuco, es necesario realizar la contrastación y correlación de las hipótesis.

H₀: La Educación Financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco tiene relación con la Morosidad de las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

Hipótesis Nula (H₀)

R = 0 H₀: La Educación Financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco no tiene relación con la Morosidad de las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

Hipótesis Alterna (H₁)

R > 0 H₁: La Educación Financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco si tiene relación con la Morosidad de las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

Asumimos que el nivel del confianza = 95%

Margen de error = Al 5% (0,05)

Regla de decisión:

Si el valor de $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H₀), y se acepta **H₁**.

Si el valor de $p > 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H₀).

Tabla 25: Prueba de Correlación – Hipótesis General

			Educación Financiera	Morosidad
Rho de Spearman	Educación financiera	Coeficiente de Correlación	1.00	-0.22*
		Sig. (bilateral)		0.03
		N	63.00	63.00
	Morosidad	Coeficiente de Correlación	-0.22*	1.00
		Sig. (bilateral)	0.03	
		N	63.00	63.00

*.La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas).

Interpretación:

La Tabla 25 de la Prueba de Rho Spearman vemos que las dos variables tienen un nivel de correlación débil -0,22, siendo que está mucho más cercano a cero que a -1. Por otro lado se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, por lo que a mayor morosidad escasa educación financiera o a mayor educación financiera menor morosidad. Al analizar la significancia bilateral, vemos que es de 0,03, por lo que se cumple que sea menor a 0,05, por lo tanto se rechaza la Hipótesis (H_0) y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1) como verdadera, indicando que: La Educación Financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco sí tiene relación con la Morosidad de las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

4.2.2.2 Prueba de Hipótesis Específicas

a) Hipótesis específica 1

Para la prueba de hipótesis específica 1 se utilizó la Prueba de Rho Spearman, en la cual veremos su nivel de correlación en la **Tabla 26**.

H₁: El uso de la planificación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco tiene relación con la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

R = 0 H₀: El uso de la planificación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco no tiene relación con la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

R > 0 H₁: El uso de la planificación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco si tiene relación con la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

Asumimos que el nivel del confianza = 95%

Margen de error = Al 5% (0,05)

Regla de decisión:

Si el valor de $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta H_1 .

Si el valor de $p > 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H_0).

Tabla 26: Prueba de Correlación – Hipótesis Específica 1

			Planificación Financiera	Morosidad
Rho de Spearman	Planificación Financiera	Coeficiente de Correlación	1.00	-0.29*
		Sig. (bilateral)		0.04
		N	63.00	63.00
	Morosidad	Coeficiente de Correlación	-0.29*	1.00
		Sig. (bilateral)	0.04	
		N	63.00	63.00

*.La correlación es significativa en el nivel 0.05 (2 colas).

Interpretación:

La Tabla 26 de la Prueba de Rho Spearman vemos que las dos variables tienen un nivel de correlación débil -0,29, siendo que está mucho más cercano a cero que a -1. Por otro lado se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, por lo que a mayor morosidad escaso uso de la planificación financiera o a mayor uso de la planificación financiera menor morosidad. Al analizar la significancia bilateral, vemos que es de 0,04, por lo que se cumple que sea menor a 0,05, por lo tanto se rechaza la Hipótesis (H_0) y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1) como verdadera, indicando que: El uso de la planificación financiera de los vendedores del mercado modelo de

Huánuco si tiene relación con la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

b) Hipótesis específica 2

Para la prueba de hipótesis específica 2 se utilizó la Prueba de Rho Spearman, en la cual veremos su nivel de correlación en la **Tabla 27**.

H₂: El conocimiento financiero de los vendedores del mercado modelo de Huánuco tiene relación con la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

R = 0 H₀: El conocimiento financiero de los vendedores del mercado modelo de Huánuco no tiene relación con la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

R>0 H₁: El conocimiento financiero de los vendedores del mercado modelo de Huánuco si tiene relación con la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

Asumimos que el nivel del confianza = 95%

Margen de error = Al 5% (0,05)

Regla de decisión:

Si el valor de $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta H_1 .

Si el valor de $p > 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H_0).

Tabla 27: Prueba de Correlación – Hipótesis Específica 2

		Conocimiento Financiero	Morosidad
Rho de Spearman	Conocimiento Financiero	Coeficiente de Correlación	1.00
		Sig. (bilateral)	-0.46**
	N		63.00
	Morosidad	Coeficiente de Correlación	-0.46**
Sig. (bilateral)		0.00	
N		63.00	

**La correlación es significativa en el nivel 0.01 (2 colas).

Interpretación:

La Tabla 27 de la Prueba de Rho Spearman vemos que las dos variables tienen un nivel de correlación moderada -0,46, siendo que está mucho más cercano a cero que a -1. Por otro lado se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, por lo que a mayor morosidad escaso conocimiento financiero o a mayor conocimiento financiero menor morosidad. Al analizar la significancia bilateral, vemos que es de 0,00, por lo que se cumple que sea menor a 0,05, por lo tanto se rechaza la Hipótesis (H_0) y se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1) como verdadera, indicando que: El conocimiento financiero de los

vendedores del mercado modelo de Huánuco si tiene relación con la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

c) Hipótesis específica 3

Para la prueba de hipótesis específica 3 se utilizó la Prueba de Rho Spearman, en la cual veremos su nivel de correlación en la **Tabla 28**.

H₃: El uso de los servicios y productos financieros de los vendedores del mercado modelo de Huánuco tiene relación con la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

R = 0 H₀: El uso de los servicios y productos financieros de los vendedores del mercado modelo de Huánuco no tiene relación con la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

R > 0 H₁: El uso de los servicios y productos financieros de los vendedores del mercado modelo de Huánuco si tiene relación con la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

Asumimos que el nivel del confianza = 95%

Margen de error = Al 5% (0,05)

Regla de decisión:

Si el valor de $p < 0,05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta H_1 .

Si el valor de $p > 0,05$, se acepta la hipótesis nula (H_0).

Tabla 28: Prueba de Correlación – Hipótesis Específica 3

			Servicios y Productos Financieros	Morosidad
Rho de Spearman	Servicios y productos financieros	Coeficiente de Correlación	1.00	-0.14
		Sig. (bilateral)		0.77
		N	63.00	63.00
	Morosidad	Coeficiente de Correlación	-0.14	1.00
		Sig. (bilateral)	0.77	
		N	63.00	63.00

Interpretación:

La Tabla 28 de la Prueba de Rho Spearman vemos que se establece un nivel de correlación débil -0,14, siendo que está mucho más cercano a cero que a -1. Por otro lado se establece que es una correlación negativa, es decir, inversa, por lo que a mayor morosidad mal uso de los servicios y productos financieros o a mejor uso de los servicios y productos financieros menor morosidad. Al analizar la significancia bilateral, vemos que es de 0,77, dado que es mayor que el nivel de significancia 0,05, por lo tanto se rechaza la Hipótesis Alterna (H_1) y se acepta la Hipótesis Nula (H_0) como verdadera, indicando que: El uso de los servicios y productos financieros de los vendedores

del mercado modelo de Huánuco no tiene relación con la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.

4.3 Discusión de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos luego de haber procesado la información se ha determinado que existe relación de la Educación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco con la morosidad de las Entidades Financieras de Huánuco – 2017, es una relación negativa débil lo cual indica que hay otros factores que inciden en la morosidad.

Estos resultados son coherentes con las siguientes investigaciones:

Gómez, (2015), menciona que solo el 18% de las familias reportó haber realizado un registro de sus ingresos y egresos. Acerca del conocimiento con respecto a los costos en las tarjetas de crédito que hay en el mercado, muestra que es evidente el desconocimiento tácito y generalizado dado que el 29% no conoce. El 34% no conoce que son las centrales de riesgo, Sobre las ventajas y desventajas del uso de las tarjetas de crédito el 10% no lo conoce. El 17% menciona que no hace una planeación adecuada de sus gastos, el 34% no identifica primero la tasa de interés para solicitar un préstamo. Esto confirma los resultados obtenidos en esta investigación que el 28,5% no hace uso de la planificación financiera (ingresos y gastos) y el 33,3% no cuenta

con un conocimiento financiero sobre: tarjetas de crédito, centrales de riesgo, tasa de interés, historial crediticio, hábitos financieros y tarjetas de débito.

Quintero, (2014), menciona que el 68% de las personas entrevistadas desconoce la educación económica financiera. El 12% manifiesta haber recibido educación económica financiera y el 88% no ha recibido este tipo de información. El 68% de las personas hace algún tipo de planeación de lo que va a hacer con su dinero. Por lo general, la planeación financiera se hace de acuerdo con la periodicidad con la cual se reciben los ingresos para los empleados, es decir, mensual o quincenalmente, y para quienes viven “al día”, su planeación es diaria. El ahorro no es una de las prioridades de los entrevistados, pues primero cubren los gastos de alimentación, el pago de deudas, aseo e higiene y salud. Estos resultados demuestran que en Bogotá hay programas sobre “Educación económica financiera” el 12% de los entrevistados lo han recibido, en esta investigación ninguno de los entrevistados recibió capacitación por parte del estado o de las entidades financieras.

Saldarriaga, (2018), menciona que: “...la educación financiera es un componente que debe estar a la par del crecimiento del ser humano, ya que como se ha identificado en la población objeto de estudio, predomina levemente el sentido práctico o común que los conocimientos mínimos o básicos que se consideran para tener

un adecuado comportamiento financiero”. Lo descrito es muy relevante tomar en cuenta.

Marquina, (2018), menciona dos aspectos relacionados con nuestra investigación y que son importantes considerar, 1- Las capacidades para hacer uso de los servicios financieros de la población rural, específicamente de las mujeres, actualmente son deficientes, y 2- El ahorro financiero se percibe como ajeno a la gente del medio rural y no responde a sus necesidades, principalmente en la accesibilidad inmediata en caso de necesidad. En esta investigación el uso de los servicios y productos financieros tanto por varones y mujeres vendedores del mercado modelo de Huánuco es un 53,97% medianamente adecuado. Y en cuanto al ahorro considerado dentro de la dimensión de Planificación financiera, los encuestados mencionan que muchas veces es imposible ahorrar debido a que no alcanza el ingreso para cubrir las necesidades básicas y el pago de los préstamos.

Tinoco, (2018), menciona que: “Los estudiantes de la universidad de Junín entrevistados declaran no conocer lo que es un producto financiero, tienen conocimientos empíricos sobre educación financiera, ya que aprendieron a administrar su dinero en casa o por necesidad, la mayoría de ellos depende de sus padres o su empleo actual, además el 35,71% cree que la educación financiera sirve para hacer sus cuentas”. Estos resultados son similares con los vendedores del mercado modelo de Huánuco

quienes del 100% sólo cuentan con un 33,3% de conocimiento financiero y con un nada adecuado 33,3% de uso o aplicación de conocimiento financiero en la administración de sus préstamos. También “tienen escasos conocimientos de riesgos y prevenciones cubren las entidades financieras, el tipo de crédito pueden obtener según su necesidad financiera. En cuanto a los medios de pago el 31,32% paga con tarjeta débito, en tanto que el 32,97% utiliza como medio de pago para realizas sus compras el efectivo”. Estos hechos son similares al uso inadecuado que le dan los vendedores del mercado modelo de Huánuco a los servicios y productos financieros representado por un 53,97% y en cuanto al uso de la tarjeta de débito hay un gran temor por desconocimiento de los vendedores del mercado modelo de Huánuco en vez de eso usan el efectivo.

Trigoso, (2017), “Según los resultados recogidos con el cuestionario, el 59,61% está de acuerdo que la educación financiera incide en la toma de decisiones de inversión y financiamiento de las Mypes”. Esta verdad confirma los resultados obtenidos en esta investigación que el 58.7% opina que es adecuado hacer planes de inversión para mejorar su negocio y sólo el 30.2% lo hace, el 27% opina que es medianamente adecuado contar con un buen historial crediticio para acceder a un mejor financiamiento, sólo el 26.98% elige el tipo de crédito que se acomode a su inversión relacionando tasa de interés con ganancia para ayudarse a tomar buenas decisiones

de inversión y financiamiento. Concluyendo que si no hay una adecuada educación financiera no habrá buena toma de decisiones de inversión y de financiamiento, originando la morosidad en las entidades financieras. Y se deja un 40.39% a otros factores internos y externos que originaran la morosidad.

Lizarraga, (2017), los resultados que muestra en su investigación son muy distintos a los resultados de esta investigación debido a “que la cultura financiera de la mayoría de los Micro y Pequeños Empresarios del sector textil con potencial exportador que operan en Arequipa, tienen un fuerte acceso a la educación financiera, esto influye de forma positiva y significativa en el crecimiento de sus empresas”. Consideran importante ahorrar y ahorran el 10% hasta el 16% de sus utilidades y esto lo hacen en entidades financieras, siempre elaboran un presupuesto, nunca se atrasan en el pago de sus préstamos y tienen conocimiento sobre los productos financieros a los que pueden acceder.

Chávez, (2015), muestra en su investigación que: “Los factores de morosidad influyeron significativamente en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo”, En esta investigación se acepta que hay muchos factores que influyen en la morosidad, no sólo la educación financiera, los resultados obtenidos al evaluar la variable de morosidad, podemos determinar que de acuerdo a la tipología de clientes morosos, si

se les plantea propuestas adecuadas, se obtendrá la recuperación de la cuota atrasada.

Huerta, (2014), muestra en su investigación que: “El comportamiento de la morosidad en Mibanco - Agencia Huaraz en el periodo 2010-2011. Es creciente”. La morosidad en el 2010 es 5.97% y para el 2011 ascendió a 7.28%. Esto confirma los resultados obtenidos en esta investigación (morosidad en los 3 últimos años en las Cajas Municipales de Ahorro y Crédito: año 2015 igual al 5%, año 2016 igual al 5.1% y el año 2017 igual al 5.3%) ya que la población estudiada está conformada por el sector informal, se tiene presente que Mibanco es una entidad financiera que el mayor porcentaje de sus créditos está dirigido al sector informal, quienes cuentan con escasa educación financiera, una variable como muchas variables que hay que tener en cuenta para controlar la morosidad en las entidades financieras.

Fretel, (2016), En los resultados de su investigación menciona que: los encuestados están destinando sus ingresos económicos a otros gastos que lo consideran más importantes, por tal motivo no cumplen con el pago de sus impuestos. Estos resultados tienen relación con la tipología de clientes morosos considerados en esta investigación: Morosos Negligentes: Los resultados de la encuesta a los vendedores del mercado modelo de Huánuco, sobre mostrar poca intención o interés en el pago y usar el dinero de la cuota en otros gastos. Se observa que: El 28,57% manifiestan que es correcto este hecho. También considera que

hay muchos evasores de los impuestos, siendo escusados en muchas inconformidades para incumplir la obligación. Este resultado se relaciona con el tipo de Morosos circunstanciales: son aquellos que bloquean voluntariamente el pago al detectar un error o falla en los productos o servicios adquiridos, según los resultados de la encuesta hay un 38,10% con este comportamiento. Fretel concluye que: “Los factores de morosidad sí influyen en el pago de los impuesto predial y esto es debido al desconocimiento de la normatividad legal, los destinos de la recaudación tributaria, la falta de cultura, la falta de información, fiscalización y el nivel de ingreso de los contribuyentes del Centro Poblado de Llicua”. Concuera con la investigación que se necesita educación para disminuir la morosidad.

Sanchez, (2015), menciona en su investigación que de los clientes encuestados: “El 68,9% indican que tienen dificultades para pagar sus préstamos; lo que significa que sólo el 31,1% vienen pagando normalmente sus obligaciones, lo cual nos parece una cifra bastante preocupante.” Y que “Durante el periodo 2010 – 2013 “la morosidad se incrementó y la calidad de la cartera en su conjunto se deterioró”. Esto en parte se puede notar por el sobreendeudamiento de los clientes, que se relaciona con los resultados de esta investigación, podemos determinar que hay un porcentaje de 60,32% que ya no son sujetos de créditos por presentar más de 9 días de atraso en el pago de sus créditos (según las centrales de riesgo de la SBS con más de 9 días de

atraso presenta una calificación CPP, de 31 a 60 días de atraso presenta una calificación DEFICIENTE).

4.4 Aporte de la investigación

Esta investigación aporta conocimientos prácticos más no científicos. Evidenciando una falta de interés y decidió por parte de los clientes y entidades financieras en cuanto a temas de educación financiera, esto nos debe llevar a concientizar que es indispensable contar con una adecuada educación financiera para el manejo y prevención de la morosidad, este estudio concluye con el esclarecimiento de la correlación débil pero significativa entre la Educación financiera y la morosidad, demostrando que la Educación Financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco si tiene relación con la Morosidad de las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017. El aporte consiste en que estas dos variables se han correlacionado, mediante conocer que un 36,5% de los clientes no le dan la debida importancia a la planificación financiera frente a un 46% que usa o aplica la planificación financiera cuando puede y como puede, sólo el 11,1% de los clientes usan de manera adecuada el conocimiento financiero, el 26,98% de los clientes poseen un conocimiento adecuado de los servicios y productos financieros que ofrecen las entidades.

Al tener presente tales evidencias, este estudio es base para siguientes trabajos de investigación que diseñen e

implementen estrategias para mejorar la educación financiera en el Perú.

CONCLUSIONES

Luego de la investigación de la Educación Financiera y su incidencia de la morosidad en las entidades financiera de Huánuco – 2017, se llegó a las siguientes conclusiones:

- 1- La Educación Financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco si tiene relación con la Morosidad de las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017. Se corrobora con la Prueba de Rho Spearman donde se ve que las dos variables tienen un nivel de correlación débil -0,22, y se puede determinar que sólo el 39,68% de vendedores poseen una educación financiera medianamente adecuada es decir conocen y aplican la planificación financiera, conocimiento financiero y el uso de servicios y productos financieros, escasamente en la administración de sus préstamos.
- 2- El uso de la planificación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco si tiene relación con la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017. Se corrobora con la Prueba de Rho Spearman donde se ve que las dos variables tienen un nivel de correlación débil -0,29, y se puede decir que sólo un 31,7% opinan que es importante el uso de la planificación financiera en la administración de su negocio y un 30,2% lo usan en la administración de negocio, estos resultado son preocupantes porque no toman conciencia de los beneficios de usar la planificación financiera con el objetivo de maximizar sus ganancias y cumplir oportunamente con el pago de sus préstamos.
- 3- El conocimiento financiero de los vendedores del mercado modelo de Huánuco si tiene relación con la morosidad en las entidades financieras de la

ciudad de Huánuco – 2017. Se corrobora con la Prueba de Rho Spearman donde se ve que las dos variables tienen un nivel de correlación moderada -0,46, y se puede decir que sólo el 11,1% de los encuestados usan de manera adecuada el conocimiento financiero, esto se debe a que conocen que no es correcto atrasarse pero lo hacen por factores como: falta de liquidez, programación inadecuada de las fechas de pago de los préstamos, etc. También conocen que usar la tarjeta de crédito para pagar los préstamos de su negocio no es correcto, por los elevados intereses, pero lo utilizan. Este resultado es preocupante porque no se puede obtener un buen uso de los préstamos si no hay un adecuado conocimiento financiero.

- 4- El uso de los servicios y productos financieros de los vendedores del mercado modelo de Huánuco no tiene relación con la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017. Se corrobora con la Prueba de Rho Spearman donde se ve que las dos variables tienen un nivel de correlación débil -0,14, y se puede decir que el 53,97% de los encuestados, el uso que dan a los servicios y productos financieros es medianamente adecuado.

RECOMENDACIONES O SUGERENCIAS

- 1- Se recomienda que se realice otras investigaciones a nivel universitario, con otras variables que estén relacionadas con la morosidad con un mayor grado de correlación.
- 2- Para mejorar el uso de la planificación financiera, se recomienda que las entidades financieras consideren dentro de los requisitos para acceder a un préstamo un plan de inversión con un presupuesto.
- 3- Un adecuado conocimiento financiero permite administrar correctamente los préstamos, para lograrlo se recomienda que las entidades financieras concienticen a los clientes a adquirir conocimiento financiero ya que no es una opción o alternativa sino una necesidad para maximizar sus utilidades y minimizar sus pérdidas.
- 4- Hoy por hoy los servicios y productos financieros que brindan las entidades bancarias son diversos y con muchas ventajas y desventajas, para usarlos de manera adecuada se recomienda que las entidades financieras den a conocer los servicios y productos financieros que brindan, originando que los clientes hagan uso adecuado de estos, como consecuencia se lograra el pago oportuno de sus préstamos y muchos otros beneficios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, D. (2013) Oportunidades y Obstáculos a la Inclusión Financiera en el Perú. Recuperado de <https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2013/10/opportunities-and-obstacles-to-financial-inclusion-in-peru.pdf>
- Amat, O., Pujadas, P. & Lloret, P. (2012). *Análisis de operaciones de crédito*. Barcelona: Profit.
- Arbaiza, L. (2014). Como elaborar tesis de grado. ESAN.
- ASBANK. (2017). *Boletín Institucional* (1). Recuperado de <http://www.asbanc.com.pe/>
- Asociación de emprendedores de Perú. (2017). *La Informalidad y las PYMES*. Recuperado de <https://asep.pe/5731-2/>.
- Chávez, L.J. (2015). *Influencia de los factores de morosidad en la rentabilidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo en los periodos 2008 – 2012* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo. Recuperado de <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/UNCP/4179>
- Conexionesan (2017) Apuntes Empresariales/Finanzas. Recuperado de: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>

Fretel, L. (2016). *Factores de morosidad y su influencia en el Pago del impuesto predial del centro poblado De Llicua - Distrito Amarilis - Huánuco-2016* (Tesis de Maestría) Universidad de Huánuco. Recuperado de <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/184>

Gómez, C. (2015) *Propuesta para Incrementar la Cultura Financiera en Estudiantes Universitarios en la Ciudad de San Luis Potosí* (Tesis Maestría). Universidad Autónoma de San Luis Potosí – México. Recuperado de <http://ninive.uaslp.mx/xmlui/handle/i/4158>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.

Huerta, R.M. (2014). *Morosidad y calidad de cartera en Mibanco – agencia Huaraz, 2010 -2011* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional “Santiago Antunez de Mayolo” Huaraz. Perú. Recuperado de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2058>

Jiménez, N.R. (2016). *La gestión de la calidad crediticia como alternativa de solución a los problemas de morosidad de la Cartera de la micro y pequeña empresa y su efecto en los resultados económicos y financieros de la Caja Municipal de ahorro y crédito del Santa - años 2014 y 2015* (Tesis de Maestría). Universidad Católica los Ángeles, Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/736>

Ley 26702 de la Superintendencia de Banca y Seguros. Recuperado de [www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/./\\$FILE/26702.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/./$FILE/26702.pdf)

Lizárraga, J. C. (2017). *La Cultura financiera de los micros y pequeños empresarios del sector textil con potencial exportador y su influencia en el crecimiento empresarial. Arequipa Metropolitana, 2016* (Tesis de Doctorado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6549>

Marquina, C. (2018). *El impacto de la educación e inclusión financiera desde el enfoque de la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera, en el conocimiento y empoderamiento de las mujeres del ámbito rural de la Provincia de Quispicanchis, Cusco, de julio a setiembre de 2016* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/12500>

Paredes, M. & Ugarte, S. (2015) *Factores que influyen en el nivel de morosidad de la cartera de créditos en una Caja Municipal del Perú* (Tesis de Maestría). Universidad Privada del Norte, Trujillo – Perú. Recuperado de <http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/10970>

Plan Nacional de Educación Financiera. Perú, Junio 2017, Recuperado de <https://www.bn.com.pe/inclusion-financiera/archivos/ENIF/plan-nacional-educacion-financiera-junio2017>

Quintero, S. (2014) *Educación Económica y Financiera en Colombia desde la Perspectiva del desarrollo humano* (Tesis Doctorado). Universidad Santo Tomás, Bogotá D.C. Recuperado de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/3399>

Redacción Gestión. (2017). *Deuda de informales en el sistema financiero es de S/ 10,676 en promedio, según Sentinel* | Tu dinero Deuda | Gestión.pe. Recuperado 13 de octubre de 2017 de <https://gestion.pe/tu-dinero/deuda-informales-sistema-financiero-s-10-676-promedio-sentinel-220619>

Red Financiera BAC – CREDOMATIC & Innova Technology, S.A. (2008) *Libro Maestro de Educación Financiera*. Recuperado de <https://www.educacion-holistica.org/>.

Robles, C.L. (2012) *Fundamentos de Administración Financiera*. Recuperado de <https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-49-Fundamentos-de-administracion-Financiera.pdf>

Sainz, I. (2017). *El comportamiento financiero de las entidades de microfinanzas: Análisis empírico del crecimiento y de las crisis de morosidad* (Tesis de Doctorado). Universidad de Cantabria, España. Recuperado de <https://repositorio.unican.es/xmlui/handle/10902/11540>

Saldarriaga, C.A. (2018). *Los Conocimientos Financieros de los empleados de la Iglesia Adventista del Noreste Colombiano y su*

relación con sus capacidades financieras, Colombia, 2017 (Tesis de Maestría). Universidad Peruana Unión, Lima – Perú. Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1437>

Sánchez, E. (2015). *La morosidad de la cartera de créditos minoristas y su influencia en la rentabilidad de la CMAC Maynas S.A. Agencia Huánuco, 2010 - 2013* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Hermilio Valdizán - Huánuco, Huánuco. Recuperado de <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/1790>

SBS (2018). *Portal de Educación Financiera*. Perú, Recuperado de <http://www.sbs.gob.pe/educacion-financiera>.

Tinoco, W.S. (2018). *Educación financiera en estudiantes universitarios de una universidad del departamento de Junín – 2017* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16117/Tinoco_HWS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Trigoso, A. (2017). *Incidencia de la Educación Financiera en la Toma de decisiones de inversión y Financiamiento de las Micro y Pequeñas Empresas (mypes) en la ciudad de Huaraz, 2014*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional “Santiago Antunez de Mayolo” Huaraz – Ancash. Perú. Recuperado de <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2429>

Velorio, M. A. (2016). *El crédito financiero y su incidencia en el desarrollo de la gestión financiera de las mypes del distrito de los Olivos – Lima 2014* (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima.

Recuperado

de

http://repositorioacademico.usmp.edu.pe/.../usmp/.../velorio_rma.pdf

ANEXOS

Anexo 01 - Matriz de consistencia

EDUCACION FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DEL SECTOR INFORMAL EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE HUÁNUCO-2017.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		METODOLOGÍA	
			Variable Independiente: EDUCACIÓN FINANCIERA			
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	1- Diseño:	
¿De qué manera la educación financiera influye en la morosidad de los vendedores del mercado modelo de Huánuco en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017?	Determinar de qué manera la educación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.	La educación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.	Planificación financiera	X ¹ Plan de gastos personales	2- Método/Enfoque:	
				X ² Plan para estimar sus ingresos y gastos mensuales.		No experimental transversal
				X ³ Presupuesto.		
				X ⁴ .Planes de Ahorro		
				X ⁵ Planes de Inversión		
			Conocimiento financiero	X ⁶ Centrales de riesgo	3- Nivel/Tipo:	
				X ⁷ Historial crediticio.		Descriptivo Correlacional
				X ⁸ Hábitos financieros		
				X ⁹ Tarjeta de Crédito		
				X ¹⁰ Tarjeta de débito		
Servicios y Productos Financieros	X ¹¹ Tipos de crédito	4- Población:				
	X ¹² Tasa de interés.		Vendedores del mercado modelo de Huánuco = 910			
	X ¹³ Requisitos para obtener un crédito					
	X ¹⁴ Proceso de evaluación crediticia.					
	X ¹⁵ Seguro de Desgravamen					
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas				5- Muestra:
a) ¿De qué manera el uso de la planificación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017?	a) Determinar de qué manera el uso de la planificación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la	El uso de la planificación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.			63 vendedores	

	ciudad de Huánuco – 2017.			X ¹⁶ Depósito a plazo.	
a) ¿De qué manera el conocimiento financiero de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017?	b) Determinar de qué manera el conocimiento financiero de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.	b) El conocimiento financiero de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.	Variable Dependiente: MOROSIDAD		6- <u>Técnica de recolección de datos:</u> Técnica = Encuesta Instrumento = Cuestionario
			Dimensiones	Indicadores	
			Morosos Fortuitos	Y ¹ Incumplimiento de pago	
				Y ² Poca liquidez	
Morosos Intencionales	Y ³ Actitud de pago				
	Y ⁴ Tiempo para pagar				
Morosos Negligentes	Y ⁵ Intención de pago				
	Y ⁶ Uso del dinero en otros gastos				
c) ¿De qué manera el uso de los servicios y productos financieros de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017?	d) Determinar de qué manera el uso de los servicios y productos financieros de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.	c) El uso de los servicios y productos financieros de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017.	Morosos Circunstancia les	Y ⁷ Retraso voluntario.	7- <u>Técnica para el procesamiento y análisis de la información:</u> Rho Spearman
				Y ⁸ Imprevistos involuntarios	
			Morosos Despreocupa dos	Y ⁹ Escasa organización	
				Y ¹⁰ Olvido del pago	

Anexo 02. Consentimiento autorizado de los participantes

Proyecto: "EDUCACION FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DEL SECTOR INFORMAL EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE HUÁNUCO-2017".

Fecha: _____

Tiempo en el Negocio			
GIRO/SECTOR			
1	Venta de abarrotes (Especies, coca, queso)		
2	Venta de carnes		
3	Venta de tubérculos, frutas, verduras y condimentos (molidos)		
4	Venta de Comida y jugos		
5	Venta de ropa (accesorios, carteras, maletines, telas, zapatos, sandalias)		
6	Venta de productos/servicios de belleza y medicina natural		
7	Venta de artefactos, artículos para el hogar y platería		
8	Venta de artículos de librería y juguetes		
9	Venta de bisutería y pasamanería		
10	Confección y reparación de ropa y calzados.		
Grado de instrucción	Primaria	Secundaria	Técnico
	Universitario	Sin instrucción	
Ventas Mensuales	S/.1,000 a 6,000	S/.6,001 a 12,000	Más de 12,001
¿Con que entidades trabaja?	Bancos	Cajas M.	Otros
¿Con cuantas entidades trabaja?			
¿Cuántos días se atrasa?	1 a 8 días	9 a 30 días	Más 30 días

La tesista de la Escuela de Post Grado de la UNHEVAL, le invita a participar en el proyecto titulado como se menciona en la parte superior.

Su participación es TOTALMENTE VOLUNTARIA. Y muy significativa para la investigación.

Si tiene alguna pregunta por favor no dude en hacerla, con mucho gusto se aclarará sus inquietudes.

El objetivo de esta investigación, es: evaluar la educación financiera y la morosidad, lo cual es importante para permanecer y crecer en los negocios.

Para participar en este estudio, a usted se le aplicará dos encuestas: uno sobre educación financiera y otra sobre morosidad, sólo una vez.

Firma del participante: _____

Instrumentos

Anexo 03. Cuestionario para evaluar la Educación financiera.

Aplicada a los vendedores del mercado modelo de Huánuco.

Escuela de Post grado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Estimado colaborador, agradezco por anticipado su valioso tiempo, por favor sírvase completar el presente cuestionario.

El objetivo de estas preguntas es evaluar la educación financiera, por lo que se agradece contestar con la mayor sinceridad posible, no existe respuesta ni mala ni buena.

La información que Ud. proporcione es confidencial y solo será utilizada para fines de investigación académica.

Instrucción: Lea cuidadosamente cada enunciado y seleccione una opción de respuesta, marcando con una X al recuadro que corresponda, tome el número 5 como el valor más alto y el 1 como el valor más bajo.

Escala de valoración

Número	Valor
5	Siempre
4	La mayoría de las veces sí.
3	Algunas veces sí, algunas veces no.
2	La mayoría de las veces no.
1	Nunca.

COD.	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
PF1	Elaborar un plan de gastos personales es importante en su economía.					
	PF1.1 Elabora usted un plan de gastos personales.					
PF2	Hacer un plan para calcular los ingresos y gastos mensuales, cree que le ayudara a mejorar la administración de su dinero.					
	PF2.1 Hace usted un plan para calcular sus ingresos y gastos mensuales en su negocio.					
PF3	Es importante elaborar un presupuesto antes de pedir un préstamo					
	PF3.1 Elabora usted un presupuesto antes de pedir un préstamo					
PF4	Tener planes de ahorro a futuro evitara pasar apuros económicos.					
	PF4.1 Puede usar en estos momentos sus ahorros, si se le presenta una buena oportunidad de negocio.					
PF5	Es necesario tener planes de inversión para mejorar su negocio.					
	PF5.1 Usted hace planes de inversión para mejorar su negocio.					
CF6	Le preocupa estar mal reportado en las centrales de riesgo (infocorp)					
	CF6.1 Ha estado o esta reportado en Infocorp (equifax)					
CF7	Contar con historial crediticio es importante para acceder a un crédito y tener mejores beneficios.					
CF8	Los hábitos financieros se heredan de padres a hijos					
CF9	Usar la tarjeta de crédito para pagar los préstamos de su negocio, será correcto.					
	CF9.1 Usted paga sus préstamos del negocio, con la tarjeta de crédito.					
CF10	Usar la tarjeta de débito en vez de llevar efectivo, evita el riesgo de robos o asaltos.					

	CF10.1	Usted usa la tarjeta de débito en vez de usar efectivo.					
SPF11		Elige el tipo de crédito que se acomode a su inversión.					
SPF12		Relacionar tasa de interés con ganancia que obtendrá con el crédito, ayuda a tomar buenas decisiones.					
	SPF12.1	Usted relaciona tasa de interés con ganancia.					
SPF13		Sabe que requisitos necesita para obtener un préstamo.					
SPF14		Un adecuado proceso de evaluación crediticia, evita la morosidad.					
SPF15		Conoce que el seguro de desgravamen cubre la deuda del préstamo en caso de fallecimiento o invalidez.					
SPF16		Sabe que puede obtener un préstamo con su depósito a plazo fijo, a pequeñas tasas de interés y solo con su DNI.					

Anexo 04. Cuestionario para evaluar la morosidad

Aplicada a los vendedores del mercado modelo de Huánuco.

Escuela de Post grado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Estimado colaborador, agradezco por anticipado su valioso tiempo, por favor sírvase completar el presente cuestionario.

El objetivo de estas preguntas es evaluar la Morosidad de los vendedores, por lo que se agradece contestar con la mayor sinceridad posible, no existe respuesta ni mala ni buena.

La información que Ud. proporcione es confidencial y solo será utilizada para fines de investigación académica.

Escala de valoración

Número	Valor
5	Siempre
4	La mayoría de las veces sí.
3	Algunas vece sí, algunas veces no.
2	La mayoría de las veces no.
1	Nunca.

COD.	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
MF1	Si se le da facilidades de pago, cumplirá el compromiso de pago.					
MF2	Para pagar su deuda, le conviene que se le reduzca la cuota y aumente el plazo.					
MI3	El incumplimiento de pago del préstamo, se debe a la mala actitud del cliente (tiene pero no quiere pagar).					
MI4	Si se le da más tiempo para pagar su cuota atrasada podrá pagarlo.					
MN5	Mostrar poca intensión o interés en el monto de la cuota a pagar, el saldo deudor, la fecha de pago; es correcto.					
MN6	Cree que el dinero de la cuota del préstamo puede usarlo en otros gastos.					
MN6.1	Usted usa el dinero de la cuota para pagar otros gastos.					
MC7	Cree que pagar unos cuantos días después de la fecha de pago, no le perjudica su historial crediticio.					
MC8	Considera conveniente dejar de pagar sus cuotas programadas por un error o falla en los servicios adquiridos.					
MC8.1	Usted ha dejado de pagar sus cuotas por algún error del banco.					
MD9	Considera que una buena organización de nuestras cuentas, ayuda a ser puntuales.					
MD10	Considera que no hay que preocuparse y a veces podemos olvidarnos el pago de los préstamos.					

Anexo 05 Validación de los instrumentos por jueces

ANEXO 05



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ



ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: Luis Alberto Garcia Rodriguez Especialidad: Magister en Banca y Finanzas - MBA
"Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
PLANIFICACIÓN FINANCIERA	1- Elaborar un plan de gastos personales es importante en su economía.	✓ 4	✓ 4		
	2- Hacer un plan para calcular los ingresos y gastos mensuales, cree que le ayudara a mejorar la administración de su dinero.	✓ 4	✓ 4		
	3- Es importante elaborar un presupuesto antes de pedir un préstamo.	✓ 4	✓ 4		
	4- Tener planes de ahorro a futuro evitara pasar apuros económicos.	✓ 4	✓ 4		
	5- Es necesario tener planes de inversión para mejorar su negocio.	✓ 4	✓ 4		✓ 4
CONOCIMIENTO FINANCIERO	6- Le preocupa estar mal reportado en las centrales de riesgo (Infocorp).	✓ 4	✓ 4		✓ 4
	7- Contar con historial crediticio es importante para acceder a un crédito y tener mejores beneficios.	✓ 4	✓ 4		✓ 4
	8- Los hábitos financieros se heredan de padres a hijos.	✓ 4	✓ 4		✓ 4
	9- Usar la tarjeta de crédito para pagar los préstamos de su negocio, será correcto.	✓ 4	✓ 4		
	10- Usar la tarjeta de débito en vez de llevar efectivo, evita el riesgo de robos o asaltos.	✓ 4	✓ 4		
SERVICIOS PRODUCTOS FINANCIEROS	11- Elige el tipo de crédito que se acomode a su inversión.	✓ 4	✓ 4		
	12- Relacionar tasa de interés con ganancia que obtendrá con el crédito, ayuda a tomar buenas decisiones.	✓ 4	✓ 4		✓ 4
	13- Sabe que requisitos necesita para obtener un préstamo.	✓ 4	✓ 4		✓ 4

	14- Un adecuado proceso de evaluación crediticia, evita la morosidad.	✓	✓	✓	✓
	15- Conoce que el seguro de desgravamen cubrirá la deuda del préstamo en caso de fallecimiento o invalidez	✓	✓	✓	✓
	16- Sabe que puede obtener un préstamo con sus depósitos a plazo fijo, a pequeñas tasas de interés y solo con su DNI	✓	✓	✓	✓
FORTUITOS	1- Si se le da facilidades de pago, cumplirá el compromiso de pago	✓	✓	✓	✓
	2- Para pagar su deuda, le conviene que se le reduzca la cuota y aumente el plazo	✓	✓	✓	✓
INTENCIONALES	3- El incumplimiento de pago del préstamo, se debe a la mala actitud del cliente	✓	✓	✓	✓
	4- Si se le da más tiempo para pagar su cuota atrasado podrá pagarlo.	✓	✓	✓	✓
NEGLIGENTES	5- Mostrar poca intención o interés en el monto de la cuota a pagar, el saldo deudor, la fecha de pago: es correcto.	✓	✓	✓	✓
	6- Cree que el dinero de la cuota del préstamo puede usarlo en otros gastos	✓	✓	✓	✓
CIRCUNSTANCIALES	7- Cree que pagar unos cuantos días después de la fecha de pago, no le perjudica su historial crediticio	✓	✓	✓	✓
	8- Considera conveniente dejar de pagar sus cuotas programadas por un error o falla en los servicios adquiridos	✓	✓	✓	✓
DESPREOCUPADOS	9- Considera que una buena organización de nuestras cuentas, ayuda a ser puntuales.	✓	✓	✓	✓
	10- Considera que no hay que preocuparse y a veces podemos olvidarnos el pago de los préstamos	✓	✓	✓	✓

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Luis A. García Rodríguez
 ADMINISTRADOR
 CIBC FINANCIERO S.A.

Firma y sello del juez

ANEXO 05

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



Nombre del experto: ERIKA AUCIA SANCHEZ TAPAYORI Especialidad: MAGISTER EN BANCA Y FINANZAS.
 “Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
PLANIFICACIÓN FINANCIERA	1- Elaborar un plan de gastos personales es importante en su economía.	4	4		
	2- Hacer un plan para calcular los ingresos y gastos mensuales, cree que le ayudara a mejorar la administración de su dinero.	4	4		
	3- Es importante elaborar un presupuesto antes de pedir un préstamo.	4	4		4
	4- Tener planes de ahorro a futuro evitara pasar apuros económicos.	4	4		4
	5- Es necesario tener planes de inversión para mejorar su negocio.	4	4		
CONOCIMIENTO FINANCIERO	6- Le preocupa estar mal reportado en las centrales de riesgo (Infocorp).	4	4		4
	7- Contar con historial crediticio es importante para acceder a un crédito y tener mejores beneficios.	4	4		
	8- Los hábitos financieros se heredan de padres a hijos.	4			4
	9- Usar la tarjeta de crédito para pagar los préstamos de su negocio, será correcto.	4	4		4
	10- Usar la tarjeta de débito en vez de llevar efectivo, evita el riesgo de robos o asaltos.	4	4		
SERVICIOS PRODUCTOS FINANCIEROS	11- Elige el tipo de crédito que se acomode a su inversión.	4	4		4
	12- Relacionar tasa de interés con ganancia que obtendrá con el crédito, ayuda a tomar buenas decisiones.	4	4		
	13- Sabe que requisitos necesita para obtener un préstamo.	4	4		4

	14- Un adecuado proceso de evaluación crediticia, evita la morosidad.	H			H
	15- Conoce que el seguro de desgravamen cubrirá la deuda del préstamo en caso de fallecimiento o invalidez	H		H	
	16- Sabe que puede obtener un préstamo con sus depósitos a plazo fijo, a pequeñas tasas de interés y solo con su DNI	H		H	
FORTUITOS	1- Si se le da facilidades de pago, cumplirá el compromiso de pago	H		H	H
	2- Para pagar su deuda, le conviene que se le reduzca la cuota y aumente el plazo	H		H	H
INTENCIONALES	3- El incumplimiento de pago del préstamo, se debe a la mala actitud del cliente	H		H	H
	4- Si se le da más tiempo para pagar su cuota atrasado podrá pagarlo.	H		H	H
NEGLIGENTES	5- Mostrar poca intención o interés en el monto de la cuota a pagar, el saldo deudor, la fecha de pago, es correcto.	H		H	H
	6- Cree que el dinero de la cuota del préstamo puede usarlo en otros gastos	H		H	H
CIRCUNSTANCIALES	7- Cree que pagar unos cuantos días después de la fecha de pago, no le perjudica su historial crediticio	H		H	
	8- Considera conveniente dejar de pagar sus cuotas programadas por un error o falla en los servicios adquiridos	H		H	
DESPREOCUPADOS	9- Considera que una buena organización de nuestras cuentas, ayuda a ser puntuales.	H		H	H
	10- Considera que no hay que preocuparse y a veces podemos olvidarnos el pago de los préstamos	H		H	H

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Firma y Sello del juez
 CONSERVADOR
 1999 2000 2001 2002 2003 2004 2005 2006 2007 2008 2009 2010 2011 2012 2013 2014 2015 2016 2017 2018 2019 2020 2021 2022 2023 2024 2025

ANEXO 05

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ



ESCUELA DE POSGRADO
VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: *Teresa A. Oliveros Davila* Especialidad: *D. Administración*
 "Calificar con 1, 2, 3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ITEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
PLANIFICACIÓN FINANCIERA	1- Elaborar un plan de gastos personales es importante en su economía.	✓ 4	✓ 4		
	2- Hacer un plan para calcular los ingresos y gastos mensuales, cree que le ayudara a mejorar la administración de su dinero.	✓ 4	✓ 4		
	3- Es importante elaborar un presupuesto antes de pedir un préstamo.	✓ 4		✓ 4	
	4- Tener planes de ahorro a futuro evitara pasar apuros económicos.	✓ 4	✓ 4		
	5- Es necesario tener planes de inversión para mejorar su negocio.	✓ 4	✓ 4		
	6- Le preocupa estar mal reportado en las centrales de riesgo (Infocorp).	✓ 4			
CONOCIMIENTO FINANCIERO	7- Contar con historial crediticio es importante para acceder a un crédito y tener mejores beneficios.	✓ 4		✓ 4	
	8- Los hábitos financieros se heredan de padres a hijos.	✓ 4	✓ 4		
	9- Usar la tarjeta de crédito para pagar los préstamos de su negocio, será correcto.	✓ 4	✓ 4		
	10- Usar la tarjeta de débito en vez de llevar efectivo, evita el riesgo de robos o asaltos.	✓ 4	✓ 4		
SERVICIOS PRODUCTOS FINANCIEROS	11- Elige el tipo de crédito que se acomode a su inversión.	✓ 4			
	12- Relacionar tasa de interés con ganancia que obtendrá con el crédito, ayuda a tomar buenas decisiones.	✓ 4	✓ 4		
	13- Sabe que requisitos necesita para obtener un préstamo.	✓ 4			

	14- Un adecuado proceso de evaluación crediticia, evita la morosidad.	✓ 4	✓ 4	
	15- Conoce que el seguro de desgravamen cubrirá la deuda del préstamo en caso de fallecimiento o invalidez	✓ 4		
	16- Sabe que puede obtener un préstamo con su depósito a plazo fijo, a pequeñas tasas de interés y solo con su DNI.	✓ 4		
FORTUITOS	1- Si se le da facilidades de pago, cumplirá el compromiso de pago.	✓ 4	✓ 4	
	2- Para pagar su deuda, le conviene que se le reduzca la cuota y aumente el plazo.	✓ 4		
INTENCIONALES	3- El incumplimiento de pago del préstamo, se debe a la mala actitud del cliente.	✓ 4	✓ 4	
	4- Si se le da más tiempo para pagar su cuota atrasada podrá pagarlo.	✓ 4		
NEGLIGENTES	5- Mostrar poca intención o interés en el monto de la cuota a pagar, el saldo deudor, la fecha de pago, es correcto.	✓ 4		
	6- Cree que el dinero de la cuota del préstamo puede usarlo en otros gastos.	✓ 4	✓ 4	
CIRCUNSTANCIALES	7- Cree que pagar unos cuantos días después de la fecha de pago, no le perjudica su historial crediticio	✓ 4		
	8- Considera conveniente dejar de pagar sus cuotas programadas por un error o falla en los servicios adquiridos.	✓ 4		
DESPREOCUPADOS	9- Considera que una buena organización de nuestras cuentas, ayuda a ser puntuales.	✓ 4		
	10- Considera que no hay que preocuparse y a veces podemos olvidarnos el pago de los préstamos.	✓ 4	✓ 4	

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


Firma y sello del juez

NOTA BIOGRÁFICA

La autora de esta investigación, nació en la ciudad de Huánuco el 25 de mayo del año 1978, mi madre fue la profesora Frida de Del Castillo Castiglione y mi padre es David Del Castillo Quiyay. Mi educación primaria y secundaria lo realice en entidades educativas públicas y mi educación superior lo realice en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco en la Facultad de Ciencias Administrativas en los años 1996 al 2000.

Los 5 últimos trabajos desempeñados son los siguientes:

- 1- Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado Fibonacci.
Docente.
- 2- Universidad de Huánuco – Docente
- 3- Caja Municipal de Ahorro y Créditos Maynas - Analistas de Créditos.
- 4- Crediscotia Financiera S.A - Funcionario de Negocios.
- 5- Inserfin SRL. - Asesor de Negocios

ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Huánuco - Perú

ESCUELA DE POSGRADO

Campus Universitario, Pabellón V "A" 2do. Piso - Cayhuayna
Teléfono 514760 - Pág. Web. www.posgrado.unheval.edu.pe



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Auditorio de la Escuela de Posgrado, siendo las **11:00h**, del día jueves **06 DE JUNIO DE 2019** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Hernán LÓPEZ Y ROJAS	Presidente
Dra. María VILLAVICENCIO GUARDIA	Secretaria
Dr. Pio TRUJILLO ATAPOMA	Vocal

Asesor de Tesis: Mg. Clayton ALVARADO CHÁVEZ (Resolución N° 02165-2018-UNHEVAL/EPG-D)

La aspirante al Grado de Maestro en Gestión y Negocios, mención en Gestión de Proyectos, Doña, Karina DEL CASTILLO CASTIGLIONE.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: "EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN LA MOROSIDAD DEL SECTOR INFORMAL EN LAS ENTIDADES FINANCIERAS DE HUÁNUCO - 2017".

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de Diecisiete (17)
Equivalente a Muy bueno, por lo que se declara Aprobado
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las 01:00pm horas del 06 de junio de 2019.


PRESIDENTE
DNI N° 72407496


SECRETARIA
DNI N° 72406474


VOCAL
DNI N° 22437324

Legenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01458-2019-UNHEVAL/EPG-D)

**AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE
POSGRADO**

**AUTORIZACION PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA
DE POSGRADO**

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: DEL CASTILLO CASTIGLIONE, KARINA
DNI: 22530153. **Correo Electrónico:** kdelcchotmail.com.
Celular: 931824987.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO
Maestría: Gestión y Negocios. Mención: Gestión de Proyectos.

Grado Académico obtenido:

Magister en Gestión y Negocios.

Título de Tesis:

Educación Financiera y su incidencia en la morosidad del sector informal en las entidades financieras de Huánuco 2017.

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
X	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
	RESTRINGIDO	Sólo permite el acceso al registro del metadato con información básica, más no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

Fecha de firma: 10 de Octubre del 2019.


Firma del autor