

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN**  
**FACULTAD DE ECONOMIA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA**



---

---

**“LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN  
LA INCLUSIÓN VOLUNTARIA DE LAS FAMILIAS DEL  
ÁREA URBANA DEL DISTRITO DE HUÁNUCO: 2019”**

---

---

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE ECONOMISTA**

**TESISTAS:**

**Bach. HERRERA TRINIDAD, Carolay Alexis**

**Bach. LUCERO TARAZONA, Luis Angel Quenen**

**Bach. SABINO DURAN, Joel**

**ASESOR:**

**Mg. ALVARADO CHAVEZ, Clayton**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2019**

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se titula “La Educación Financiera y su influencia en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del Distrito de Huánuco, 2019”. Se tiene como problema general ¿De qué manera la educación financiera influye en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del distrito de Huánuco, 2019? Y como objetivo, Analizar la educación financiera y su influencia en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del distrito de Huánuco, 2019. En cuanto al nivel y tipo de estudio fue de carácter descriptivo, correlacional, de diseño no experimental, de corte transversal, la investigación fue de enfoque cuantitativo. Este estudio tuvo como universo a la Población Económicamente Activa Ocupada del distrito de Huánuco, que asciende a 298,000 personas, con una muestra de 390 personas. La técnica a utilizar 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. Los resultados de la investigación muestran que la escasa educación financiera influye directamente en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del Distrito de Huánuco, 2019. Se concluye que las finanzas personales de la educación financiera influyen en la inclusión voluntaria de las familias. Asimismo, los instrumentos financieros de la educación financiera influyen en la inclusión voluntaria de las familias. También los servicios y productos financieros de la educación financiera influyen en la inclusión voluntaria de las familias. Se presenta la comprobación de las hipótesis de la investigación, para ello se procedió a la aplicación de la prueba de Pearson y de Chi Cuadrado.

## SUMMARY

This research paper is entitled "Financial Education and its influence on the voluntary inclusion of families in the urban area of the District of Huánuco, 2019." It has as a general problem: How does financial education influence the voluntary inclusion of the families of the urban area of the district of Huánuco, 2019? And as an objective: Analyze financial education and its influence on the voluntary inclusion of families in the urban area of the district of Huánuco, 2019. Regarding the level and type of study it was descriptive, correlational, non-experimental design, cutting cross-sectional, the research was quantitative approach.

This study had as its universe the Economically Active Occupied Population of the Huánuco district, which amounts to 298,000 people, with a sample of 390 people.

The technique to use was the survey and the instrument of the same questionnaire, which includes a set of standardized questions in order to measure the variables under study.

The results of the research show that poor financial education directly influences the voluntary inclusion of families in the urban area of the District of Huánuco, 2019. It is concluded that personal finances of financial education influence the voluntary inclusion of families. Also, financial instruments of financial education influence the voluntary inclusion of families. The financial services and products of financial education also influence the voluntary inclusion of families.

The verification of the research hypotheses is presented, for which the Pearson and Chi Square test were applied.

## INDICE

<b>RESUMEN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>iii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>15</b>
<b>MARCO TEORICO .....</b>	<b>15</b>
1.1 Revisión de estudios realizados.....	15
1.1.1 Antecedentes internacionales.....	15
1.1.2 Antecedentes Nacionales: .....	25
1.1.3 Antecedentes Locales: .....	37
1.2 Hipótesis, Variables, Indicadores.....	40
1.2.1 Hipótesis: General y Específicas .....	40
1.3 Sistema de Variables-Dimensiones e Indicadores.....	41
1.4 Definición Operacional de Variables, Dimensiones e Indicadores.	42
1.5 Objetivos: Generales y Específicos.....	43
1.6 Población .....	43
1.7 Selección de la muestra.....	44
<b>CAPITULO II.....</b>	<b>46</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>46</b>
2.1 Nivel y Tipo de Investigación.....	46
2.2 Diseño de la Investigación .....	47
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	48
2.4 Procesamiento y presentación de datos. ....	50
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>52</b>
<b>DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....</b>	<b>52</b>
3.1 Variable Independiente: Educación Financiera .....	52
3.1.1 Finanzas personales.....	52

3.2	Variable Dependiente: Inclusión Financiera .....	87
3.2.1	Acceso a Productos y Servicios Financieros: .....	87
3.2.2	Uso de dos Servicios Financieros: .....	92
3.2.3	Calidad del Servicio y Productos Financieros:.....	95
3.3	Contrastación con Otras Investigaciones:.....	97
3.4	Contrastación de Hipótesis .....	101
3.4.1	Contrastación de la Hipótesis General en base a la prueba de hipótesis.....	101
3.4.2	Contrastación de la Hipótesis Especifica N° 01 en base a la prueba de hipótesis .....	105
3.4.3	Contrastación de la Hipótesis Especifica N° 02 en base a la prueba de hipótesis .....	107
3.4.4	Contrastación de la Hipótesis Especifica N° 03 en base a la prueba de hipótesis .....	110
	<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>113</b>
	<b>SUGERENCIAS.....</b>	<b>114</b>
	<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>115</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>119</b>
	Anexo 1 - Matriz de consistencia .....	120
	Anexo 2. Instrumentos .....	122

## ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1. El presupuesto debe ser elaborado para un mes, cada tres meses y anual.</i>	52
<i>Tabla 2. El presupuesto está conformado por los ingresos y gastos.</i>	53
<i>Tabla 3. Los ingresos deben ser mayores a los gastos.</i>	54
<i>Tabla 4. Los gastos deben estar direccionados por las necesidades básicas.</i>	55
<i>Tabla 5. Se debe considerar un porcentaje de los ingresos para el ahorro.</i>	56
<i>Tabla 6. La finalidad del ahorro está relacionado con tener dinero para los imprevistos.</i>	57
<i>Tabla 7. Los ahorros deben ser utilizados para incrementar mis activos.</i>	58
<i>Tabla 8. Los ahorros deben ser para cubrir mis pasivos.</i>	59
<i>Tabla 9. Es bueno tener planes de inversión económica para mejorar la calidad de vida.</i>	60
<i>Tabla 10. Se debe invertir en inmuebles para generar ingresos a futuro.</i>	61
<i>Tabla 11. El uso de la tarjeta de débito sirve para pagar las compras.</i>	62
<i>Tabla 12. La tarjeta de débito genera confianza y seguridad para los pagos de consumo.</i>	63
<i>Tabla 13. Se debe tener tarjeta de crédito para satisfacer las necesidades.</i>	64
<i>Tabla 14. Es conveniente usar los cajeros automáticos para retirar dinero.</i>	65
<i>Tabla 15. Los cajeros automáticos sirven para depositar dinero en efectivo.</i>	66
<i>Tabla 16. Es óptimo el uso de la banca virtual para hacer pagos, compras o transferencias.</i>	67
<i>Tabla 17. Es preocupante estar mal reportado en las centrales de riesgo (INFOCORP).</i>	68

<i>Tabla 18. El no pago de las cuentas bancarias genera informes en las centrales de riesgo (INFOCORP).</i> .....	69
<i>Tabla 19. El Fondo de Seguro de Depósito protege sus ahorros en caso de quiebra de la entidad financiera.</i> .....	70
<i>Tabla 20. Averigua sobre la entidad financiera que recibe los ahorros cuenta con el fondo de seguro de depósito.</i> .....	71
<i>Tabla 21. Es bueno evaluar la TCEA que cobran las entidades financieras antes de solicitar un préstamo.</i> .....	72
<i>Tabla 22. La TCEA de las entidades financieras es cara.</i> .....	73
<i>Tabla 23. Es bueno evaluar la TREA que pagan las entidades financieras por los ahorros.</i> .....	74
<i>Tabla 24. Es muy poco los intereses que pagan los bancos por los depósitos.</i> .....	75
<i>Tabla 25. Tengo conocimiento del impuesto que se paga por las transacciones financieras.</i> .....	76
<i>Tabla 26. El porcentaje del ITF que se paga es adecuado.</i> .....	77
<i>Tabla 27. La elección del tipo de crédito es de acuerdo a la necesidad de inversión.</i> .....	78
<i>Tabla 28. El conocimiento de los tipos de créditos que ofrecen las entidades financieras es importante.</i> .....	79
<i>Tabla 29. Conoce que puede obtener un préstamo barato y rápido con sus depósitos a plazo.</i> .....	80
<i>Tabla 30. Los depósitos a plazo del dinero ahorrado corre el riesgo de una devaluación constante.</i> .....	81
<i>Tabla 31. El uso de internet genera la transferencia de dinero.</i> .....	82
<i>Tabla 32. Da seguridad la transferencia de dinero por internet.</i> .....	83

<i>Tabla 33. Es bueno contar con seguros de salud, contra robos, seguros de incendio, seguro para su vejez (alguno de ellos).....</i>	<i>84</i>
<i>Tabla 34. Hace valer sus derechos mediante la ley de protección al consumidor. ...</i>	<i>85</i>
<i>Tabla 35. Se queja con frecuencia sobre los productos y servicios financieros.....</i>	<i>86</i>
<i>Tabla 36. Existe la facilidad de acceso a los puntos de atención para hacer retiros, transferencias, pagos, etc. ....</i>	<i>87</i>
<i>Tabla 37. Es frecuente el acceso a los puntos de atención de las entidades financieras.....</i>	<i>88</i>
<i>Tabla 38. Cuento con acceso a la infraestructura financiera virtual de las entidades financieras.....</i>	<i>89</i>
<i>Tabla 39. Las diferentes entidades financieras le llaman o buscan para ofertar tarjetas de débito, seguros u otros servicios financieros.....</i>	<i>90</i>
<i>Tabla 40. La oferta financiera se adecua a las necesidades de la población.....</i>	<i>91</i>
<i>Tabla 41. Usa con frecuencia los servicios financieros.....</i>	<i>92</i>
<i>Tabla 42. Que tan útil son los servicios que brindan las entidades financieras.....</i>	<i>93</i>
<i>Tabla 43. Es bueno la confianza del servicio que brindan las entidades financieras. ....</i>	<i>94</i>
<i>Tabla 44. Los servicios financieros son catalogados de buenos y rápidos. ....</i>	<i>95</i>
<i>Tabla 45. Los servicios financieros que brindan las entidades logran los objetivos del usuario. ....</i>	<i>96</i>
<i>Tabla 46. Resumen De Las Frecuencias Relativas De La Educación Financiera (Variable X).....</i>	<i>101</i>
<i>Tabla 47. Resumen De Las Frecuencias Relativas De La Inclusión Financiera (Variable Y). ....</i>	<i>102</i>

<i>Tabla 48. Calculo Del Coeficiente De Pearson Para Demostrar La Correlación De Las Variables Independiente Y Dependiente. ....</i>	<i>102</i>
<i>Tabla 49. Cálculo De Distribución De Chi - Cuadrada Para Comprobar La Hipótesis General. ....</i>	<i>103</i>
<i>Tabla 50. Resumen De Las Frecuencias Relativas De Las Finanzas Personales (Variable X). ....</i>	<i>105</i>
<i>Tabla 51. Calculo Del Coeficiente De Pearson Para Demostrar La Correlación De Las Variables Independiente Y Dependiente. ....</i>	<i>105</i>
<i>Tabla 52. Calculo De Distribución De Chi - Cuadrado Para Comprobar La Hipótesis Específica N° 01.....</i>	<i>106</i>
<i>Tabla 53. Resumen De Las Frecuencias Relativas De Los Instrumentos Financieros (Variable X). ....</i>	<i>107</i>
<i>Tabla 54. Calculo Del Coeficiente De Pearson Para Demostrar La Correlación De Las Variables Independiente Y Dependiente. ....</i>	<i>108</i>
<i>Tabla 55. Calculo De Distribución De Chi - Cuadrado Para Comprobar La Hipótesis Específica N° 02.....</i>	<i>109</i>
<i>Tabla 56. Resumen De Las Frecuencias Relativas De Los Servicios Y Productos Financieros (Variable X).....</i>	<i>110</i>
<i>Tabla 57. Calculo Del Coeficiente De Pearson Para Demostrar La Correlación De Las Variables Independiente Y Dependiente. ....</i>	<i>110</i>
<i>Tabla 58. Calculo De Distribución De Ji Cuadrado Para Comprobar La Hipótesis Específica N° 03.....</i>	<i>111</i>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 1. El presupuesto debe ser elaborado para un mes, cada tres meses y anual. ....</i>	<i>52</i>
<i>Gráfico 2. El presupuesto está conformado por los ingresos y gastos. ....</i>	<i>53</i>
<i>Gráfico 3. Los ingresos deben ser mayores a los gastos. ....</i>	<i>54</i>
<i>Gráfico 4. Los gastos deben estar direccionados por las necesidades básicas. ....</i>	<i>55</i>
<i>Gráfico 5. Se debe considerar un porcentaje de los ingresos para el ahorro. ....</i>	<i>56</i>
<i>Gráfico 6. La finalidad del ahorro está relacionado con tener dinero para los imprevistos. ....</i>	<i>57</i>
<i>Gráfico 7. Los ahorros deben ser utilizados para incrementar mis activos. ....</i>	<i>58</i>
<i>Gráfico 8. Los ahorros deben ser para cubrir mis pasivos. ....</i>	<i>59</i>
<i>Gráfico 9. Es bueno tener planes de inversión económica para mejorar la calidad de vida. ....</i>	<i>60</i>
<i>Gráfico 10. Se debe invertir en inmuebles para generar ingresos a futuro. ....</i>	<i>61</i>
<i>Gráfico 11. El uso de la tarjeta de débito sirve para pagar las compras. ....</i>	<i>62</i>
<i>Gráfico 12. La tarjeta de débito genera confianza y seguridad para los pagos de consumo. ....</i>	<i>63</i>
<i>Gráfico 13. Se debe tener tarjeta de crédito para satisfacer las necesidades. ....</i>	<i>64</i>
<i>Gráfico 14. Es conveniente usar los cajeros automáticos para retirar dinero. ....</i>	<i>65</i>
<i>Gráfico 15. Los cajeros automáticos sirven para depositar dinero en efectivo. ....</i>	<i>66</i>
<i>Gráfico 16. Es óptimo el uso de la banca virtual para hacer pagos, compras o transferencias. ....</i>	<i>67</i>
<i>Gráfico 17. Es preocupante estar mal reportado en las centrales de riesgo (INFOCORP). ....</i>	<i>68</i>

<i>Gráfico 18. El no pago de las cuentas bancarias genera informes en las centrales de riesgo (INFOCORP).</i> .....	69
<i>Gráfico 19. El Fondo de Seguro de Depósito protege sus ahorros en caso de quiebra de la entidad financiera.</i> .....	70
<i>Gráfico 20. Averigua sobre la entidad financiera que recibe los ahorros cuenta con el fondo de seguro de depósito.</i> .....	71
<i>Gráfico 21. Es bueno evaluar la TCEA que cobran las entidades financieras antes de solicitar un préstamo.</i> .....	72
<i>Gráfico 22. La TCEA de las entidades financieras son caras.</i> .....	73
<i>Gráfico 23. Es bueno evaluar la TREA que pagan las entidades financieras por los ahorros.</i> .....	74
<i>Gráfico 24. Es muy poco los intereses que pagan los bancos por los depósitos.</i> ....	75
<i>Gráfico 25. Tengo conocimiento del impuesto que se paga por las transacciones financieras.</i> .....	76
<i>Gráfico 26. El porcentaje del ITF que se paga es adecuado.</i> .....	77
<i>Gráfico 27. La elección del tipo de crédito es de acuerdo a la necesidad de inversión.</i> .....	78
<i>Gráfico 28. El conocimiento de los tipos de créditos que ofrecen las entidades financieras es importante.</i> .....	79
<i>Gráfico 29. Conoce que puede obtener un préstamo barato y rápido con sus depósitos a plazo.</i> .....	80
<i>Gráfico 30. Los depósitos a plazo del dinero ahorrado corre el riesgo de una devaluación constante.</i> .....	81
<i>Gráfico 31. El uso de internet genera la transferencia de dinero.</i> .....	82
<i>Gráfico 32. Da seguridad la transferencia de dinero por internet.</i> .....	83

<i>Gráfico 33. Es bueno contar con seguros de salud, contra robos, seguros de incendio, seguro para su vejez (alguno de ellos).</i> .....	84
<i>Gráfico 34. Hace valer sus derechos mediante la ley de protección al consumidor.</i>	85
<i>Gráfico 35. Se queja con frecuencia sobre los productos y servicios financieros. ...</i>	86
<i>Gráfico 36. Existe la facilidad de acceso a los puntos de atención para hacer retiros, transferencias, pagos, etc.</i> .....	87
<i>Gráfico 37. Es frecuente el acceso a los puntos de atención de las entidades financieras.</i> .....	88
<i>Gráfico 38. Cuento con acceso a la infraestructura financiera virtual de las entidades financieras.</i> .....	89
<i>Gráfico 39. Las diferentes entidades financieras le llaman o buscan para ofertar tarjetas de débito, seguros u otros servicios financieros.</i> .....	90
<i>Gráfico 40. La oferta financiera se adecua a las necesidades de la población.</i> .....	91
<i>Gráfico 41. Usa con frecuencia los servicios financieros.</i> .....	92
<i>Gráfico 42. Que tan útil son los servicios que brindan las entidades financieras.</i> ....	93
<i>Gráfico 43. Es bueno la confianza del servicio que brindan las entidades financieras.</i> .....	94
<i>Gráfico 44. Los servicios financieros son catalogados de buenos y rápidos.</i> .....	95
<i>Gráfico 45. Los servicios financieros que brindan las entidades logran los objetivos del usuario.</i> .....	96
<i>Gráfico 46. Distribución De Chi - Cuadrada para comprobar la Hipótesis General.</i>	104
<i>Gráfico 47. Distribución De Chi - Cuadrado para comprobar la Hipótesis Específica N° 01.</i> .....	107
<i>Gráfico 48. Distribución de Chi - Cuadrado para comprobar la Hipótesis Específica N° 02.</i> .....	109

*Gráfico 49. Distribución de Chi Cuadrado para comprobar la Hipótesis Específica N°*  
*03. .... 112*

## INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de investigación es importante por ser un tema actual, que aqueja no solo a las personas, sino a las familias y al país. Nos permite conocer la situación y el estado en que se encuentran en temas de educación financiera para lograr una adecuada inclusión, proponiendo alternativas de solución a esta problemática.

La presente investigación permite conocer mediante la medición de variables e indicadores de las finanzas personales, del acceso, uso y calidad de los productos y servicios financieros, como estas ayudan a darse una óptima inclusión al sistema financiero a las familias del Distrito de Huánuco.

Dentro de la limitación en la presente investigación, es que se llevó a cabo sólo en el distrito de Huánuco.

Esta investigación está conformada por tres capítulos. En el Capítulo I, se formula el Marco Teórico considerando investigaciones afines a nivel internacional, nacional, y local; también se define las hipótesis, las variables, los indicadores, los objetivos, la población y la muestra. En el Capítulo II, se describe el Marco Metodológicos de la investigación, donde se determina el nivel, el tipo y el diseño de la investigación. Asimismo, se determina las técnicas e instrumentos de recolección de datos, para el procesamiento y presentación de datos. En el Capítulo III, se presenta la Discusión de Resultados, contrastando con otras investigaciones. Asimismo, se realiza la contratación de hipótesis mediante la prueba de Pearson y la Distribución de Chi – Cuadrado, para determinar el grado de correlación entre las variables.

Las conclusiones y sugerencias fueron obtenidas del análisis de los resultados y contrastaciones realizadas en el estudio.

## **CAPITULO I**

### **MARCO TEORICO**

#### **1.1 Revisión de estudios realizados**

De acuerdo con la investigación, mencionaremos los estudios que tuvieron relación con la problemática que se aborda.

##### **1.1.1 Antecedentes internacionales**

**Garcia, Y. (Oaxaca – México, 2011) Tesis titulada “CARACTERÍSTICAS E IMPORTANCIA DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA PARA NIÑOS, JÓVENES Y ADULTOS DE SECTORES POPULARES DE LA CIUDAD DE OAXACA DE JUÁREZ”**

Perteneciente a Bach. Garcia Gómez, Yatzin. Tesis presentada y sustentada en la Universidad Tecnológica De La Mixteca, Huajuapán De León. Para optar el **título de LICENCIADA EN CIENCIAS EMPRESARIALES.**

**El autor concluye:**

##### **Niños**

- Aunque el ahorro es un hábito que la mayoría de los niños encuestados dice tener, este lo han aprendido de sus padres y familiares, tal aprendizaje parece ser empírico pues no muestran fundamentos sólidos al preguntarles sobre la importancia del ahorro.
- La mayoría de los niños dice considerar importante la planeación de sus gastos (independientemente de que si los planeen o no), sin embargo, al igual que sucedió con el ahorro, al preguntarles el porqué, muchos no supieron responder, evidenciando una carente educación financiera.

### **Jóvenes**

- El porcentaje de jóvenes que ahorra es menor al de los niños. Los jóvenes que no ahorran muestran sobre todo poco interés en el tema, pero quienes si ahorran los hacen simplemente guardándolo en casa (ahorro informal) y no hacen uso de instituciones financieras para tal fin.
- Aunque varios jóvenes tienen familiares que laboran en Estados Unidos, pocos reciben envíos de dinero por parte de estos, quienes sí los reciben lo hacen mediante un banco.
- La mayoría de los encuestados sí planea sus gastos, y aunque varios indicaron conocer también lo que es un presupuesto, solo un porcentaje pequeño tiene una idea clara de lo que es.
- Pocos jóvenes indican haber pedido prestado y cuando lo han hecho, han recurrido sobre todo a préstamos de familiares y amigos. Se pudo notar que las fuentes de financiamiento formales no tienen relevancia en este sector, pues la mayoría recurre a parientes y conocidos.
- Un porcentaje alto indicó si conocer lo que era la inversión, pero al analizar las respuestas obtenidas, pocos realmente tuvieron una idea clara de lo que es. La mayoría no ha invertido nunca, pero quienes sí, lo han hecho en micros y pequeños negocios (inversión productiva)

### **Adultos**

- Como se mencionó anteriormente, parece que conforme la edad de los encuestados incrementa, su tendencia a ahorrar disminuye. Con los adultos comprobamos esta situación, pues apenas la mitad de los encuestados mencionó ahorrar. Aunque hacen mayor uso de fuentes formales de ahorro que los jóvenes, aún predomina el ahorro informal.

De quienes no ahorran, la mitad fue unánime con su respuesta: “no me alcanza”. Es importante señalar que se trataba de una pregunta abierta, por lo que esta afirmación refleja fielmente el pensar de las personas.

- Un reducido porcentaje de los adultos encuestados tienen familiares que trabajan en Estados Unidos, sin embargo, no reciben envíos de dinero por parte de estos.
- Aunque varios de los encuestados mencionó planear la distribución de sus gastos, algunos de ellos mencionaron conocer lo que era un presupuesto, al analizar las respuestas obtenidas realmente nadie tuvo una idea concreta sobre este instrumento. La mayoría lo relacionó con una cotización.

Más de la mitad de los adultos afirmó haber pedido prestado alguna vez. La mayoría ha conseguido sus préstamos informalmente, a través de familiares, amigos y conocidos.

Pocos hacen uso de instituciones financieras para tal fin. De estos adultos, la mayoría afirma pedir prestado con frecuencia, debido sobre todo a la falta de trabajo. Y también hubo menciones de haber pedido prestado en los últimos tres meses, sobre todo para pagar deudas y para la compra de alimentos. Por lo tanto, es notorio que se trata de un sector poblacional endeudado.

- En cuanto a los microseguros el desconocimiento es total, ya que solo una mínima parte de los encuestados dijo saber en qué consistían, pero sus respuestas al respecto fueron vagas.
- La mayoría de los adultos encuestados dijo saber lo que es una inversión, pero nuevamente, al analizar sus respuestas, nadie tuvo una

idea acertada al respecto. La mitad de los encuestados indicó si haber invertido alguna vez, de los cuales la mayoría lo hizo en pequeños negocios (inversión real), y solo un mínimo porcentaje lo ha hecho a través de una caja de ahorro (inversión financiera).

**CESPEDES, R.R. (2016).** Tesis titulada **“ACCESO Y USO DE LOS SERVICIOS FINANCIEROS EN EL DESARROLLO DE LA ECONOMÍA FINANCIERA DE BOLIVIA: 1998-2014”** perteneciente a Bach. Rosario Rocio Céspedes Cortez. Tesis presentada y sustentada en la Facultad de Ciencias Económicas y Financieras de la Universidad Mayor de San Andrés. Para optar el **Título Profesional de Economista.**

**El autor concluye:**

En base a la descripción del SMB (Sistema Microfinanciero Boliviano), además usando indicadores el estudio evidencia, con datos originados en su mayoría en los registros públicos de la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). El SMB es un exitoso modelo de Inclusión Financiera porque ha logrado el acceso de empresarios de la micro y pequeña empresa, de productores de la pequeña producción agropecuaria, de mujeres, a Servicios Financieros de manera creciente, en condiciones cada vez más ventajosas para estos sectores comúnmente desatendidos por la banca convencional.

El grado de Acceso a Servicios Financieros en el Modelo Economía de Mercado obtiene 28 agencias, sucursales y ATMs por cada 100.000 habitantes, evidenciando un bajo grado de Acceso a Servicios

Financieros debido a que recién se estaba desarrollando un marco regulatorio y una normativa de control orientados a fijar las bases para su constitución, además del funcionamiento de estas entidades. El índice de Acceso a Servicios Financieros crece a 130 Puntos de Atención Financiera por cada 100.000 habitantes en el Modelo Económico Plural, debido a Políticas Financieras implementadas por el gobierno que favorecieron a los consumidores financieros. El grado de uso llega al 84% aún falta que la población económicamente activa haga el Uso de Servicios Financieros y la población faltante es el 16% por falta de educación financiera o por exclusión voluntaria.

El Índice de Desarrollo Financiero muestra para el primer periodo de 24% y para el segundo periodo de 44% un crecimiento basado en las regulaciones y políticas implementadas como acceso universal de Servicios Financieros, una Ley más enfocada al consumidor financiero.

El acceso es la dimensión más importante al definir la Inclusión Financiera y representa una condición necesaria, los resultados obtenidos muestran un bajo grado de acceso para el uso de los servicios financieros. Por consiguiente, ampliar el Acceso al Sistema Financiero formal es fundamental para fomentar la Inclusión Financiera. Sin embargo, los canales de acceso tradicionales son bajos para garantizar el acceso financiero universal. Por el lado de la oferta, las sucursales bancarias y los cajeros automáticos no son rentables para que las entidades financieras presten servicios a determinados segmentos de los mercados. Además, por el lado de la demanda, hay barreras físicas,

culturales y sociales que hacen difícil el acceso a través de los canales tradicionales.

### **Acceso de Servicios Financieros**

El grado de Acceso a Servicios Financieros en el Modelo Economía de Mercado obtiene 27 agencias por cada 100.000 habitantes, dando evidencia a un bajo grado de Acceso a Servicios Financieros con un bajo grado debido a que recién se estaba desarrollando un marco regulatorio y una normativa de control orientados a fijar las bases para la constitución, además del funcionamiento de estas entidades. El índice de Acceso a Servicios Financieros crece a 130 Puntos de Atención Financiera por cada 100.000 habitantes en el Modelo Económico Plural, debido a Políticas Financieras implementadas por el gobierno como ser la promulgación de la Ley 393 de Servicios Financieros, donde las entidades financieras deben facilitar el acceso universal a todos sus servicios y donde los consumidores financieros gozan de derecho al acceso a Servicios Financieros con trato equitativo, sin discriminación por razones de edad, género, raza, religión o identidad cultural.

Los resultados del grado de Acceso a Servicios Financieros permite concluir que la focalización del SMB en mercados caracterizados por la exclusión financiera, la existencia de grupos vulnerables de mujeres y la premiosa necesidad de expansión de servicios hacia las áreas rurales, en condiciones financieras de acceso cada vez de mayor beneficio y facilidad para estos grupos, los resultados son positivos, particularmente en términos de la tasa de interés de los préstamos que es uno de los factores más sensibles en todo el proceso. Debe resaltarse en el caso

del SMB, su sujeción a un marco sumamente exigente de protección a los derechos del consumidor financiero establecido por la regulación y plenamente acatado por operadores financieros, que permite contrastar con la teoría de Franklin Allen que sostiene que aspectos regulatorios, la implementación de políticas y estilo de banca alternativa son variables encaminados a fomentar la Inclusión Financiera. Por tanto, sí es posible relacionar el Acceso de Servicios Financieros con el Desarrollo Financiero teniendo en cuenta que en los últimos años las entidades microfinancieras muestran una mayor expansión de los Puntos de Atención Financiera en áreas rurales/provinciales.

### **Uso de Servicios Financieros**

El Índice de Movilización del Ahorro Popular (IMAP) alcanzó un 22%; el Índice de Uso de Servicios de Crédito (IU-SC) para este periodo es 41%, el cálculo de Índice de Uso de Servicios de Crédito (IU-SC) para Economía de Mercado alcanzo el 39%, que significa casi un 40% del total de la Población Económicamente Activa usa un Servicio Financiero créditos o depósitos. Para el Modelo Económico Plural el cálculo de Índice de Uso de Servicios de Crédito (IU-SC) alcanzo el 85%, el Índice de Movilización del Ahorro Popular (IMAP) llego al 83% por tanto el grado de uso de Servicios Financieros para este periodo es del 84% significa que más del 80% de la Población Económicamente Activa utiliza un Servicio Financiero en el país, este crecimiento importante es debido a Políticas Financieras implementadas por el gobierno que favorecieron a los consumidores financieros, como ser la promulgación de la Ley 393 de Servicios Financieros, donde las entidades financieras

deben; proporcionar servicios financieros con atención de calidad y calidez; asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos; optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros; informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los Servicios Financieros.

Los resultados obtenidos por el SMB permiten contrastar con la teoría de Franklin Allen que sostiene que aspectos regulatorios, la implementación de políticas y estilo de banca alternativa son variables encaminados a fomentar la Inclusión Financiera.

### **Desarrollo Financiero**

El Índice de Desarrollo Financiero muestra un promedio para el primer periodo tiene de 25% y para el segundo periodo de 69% un crecimiento basado en regulaciones, Políticas Financieras implementadas como acceso universal a Servicios Financieros, además de una ley más enfocada al consumidor financiero. El Desarrollo Financiero requiere una base más amplia de clientes, tanto depositantes como prestatarios, en este sentido la notable expansión de Entidades Microfinancieras tiene implicaciones no sólo como medio de alivio para la pobreza sino también como una manera de incrementar la contribución a esta variable especialmente por la expansión del microcrédito.

El presente trabajo ha descrito el desarrollo del Sistema Microfinanciero Boliviano (SMB) como un proceso. En él, se aportan elementos aleccionadores respecto de cómo una situación de crisis caracterizada por la informalidad, el desempleo puede convertirse en una oportunidad para la germinación del microcrédito como una opción nacional,

además, la evolución del entorno en base al marco regulatorio y la implementación de Políticas Financieras. El abordaje de este conjunto de temáticas permite concluir que el sistema cuenta con una base de intermediación diversificada que actúa con plena disposición a la transparencia, subordinado a la regulación buscando la excelencia financiera en equilibrio con su compromiso y función social. Se trata, además, de un sistema que opera integrado. Contrastando con la teoría de Shumpeter, que sostiene que el eficiente funcionamiento de los bancos estimula la innovación tecnológica canalizando el ahorro hacia crédito; Romer y Lucas, indica que funciones desempeñadas por el Sistema Financiero afectan el crecimiento de estado estacionario al influir en los niveles de formación de capital; la Corporación Andina de Fomento (CAF) señala que el Acceso y Uso de Servicios Financieros contribuye positivamente al desarrollo financiero según los canales de ahorro y crédito.

**CALLISAYA, R.M. (2018).** Tesis titulada **“EDUCACIÓN DE LA INTELIGENCIA FINANCIERA PARA MEJORAR LA ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA PERSONAL”**, perteneciente a Bach. Rolando Michel Callisaya Canaviri. Tesis presentada y sustentada en la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San Andrés, Bolivia. Para optar el **Título Profesional de Educación.**

**El autor concluye:**

En consideración a todos los referentes documentales manejados, se establece que es prudente observar que la Educación de la Inteligencia Financiera debe ser parte integrante del proceso enseñanza y aprendizaje, y su función consiste en ofrecer herramientas estratégicas para el manejo de los recursos económicos personales, así como la aplicación de los contenidos del mismo, la Inteligencia Financiera es un proceso de suma importancia para la educación, en vista de que debe servir no solamente para observar lo cognoscitivo en el estudiante, también mide otros conceptos derivados del aprendizaje, tales como: capacidades de análisis crítico y creativo, las competencias adquiridas, o la reflexión independiente, entre otros.

En este sentido se tienen las siguientes conclusiones:

Los resultados demostraron que los (as) universitarios (as) de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San Andrés tienen conocimientos y habilidades escasas relacionados con la Inteligencia Financiera. También manifestaron que durante sus estudios no han adquirido ningún tema relacionado para aplicar la Inteligencia Financiera.

- Por otra parte, un porcentaje significativo (90%) manifestaron carecer de conocimientos relacionados con la Inteligencia Financiera. Además, señalan que durante su formación académica no han adquirido conocimientos afines a dicho aspecto.
- De manera significativa los sujetos de estudio consideran no poseer conocimientos acerca de las técnicas financieras para proyectar

inversiones. El 70% considera que no posee conocimientos relacionados con la aplicación de conocimientos financieros.

- Con relación a las herramientas requeridas para ser aplicadas en la administración económica personal, el mayor porcentaje refiere no poseer este tipo de conocimientos.
- Bajo el estudio realizado se evidencia que el (la) universitario (a) de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación es un profesional que no maneja diversas herramientas en el análisis de la educación de la Inteligencia Financiera, lo cual influye y se relaciona directamente en los ámbitos económico, financiero, social y familiar, que conjugado con cada una de las inteligencias que posee, no le permite tener independencia económica, pues no es un conocedor integral de su economía por pertenecer exclusivamente al área social.
- En cuanto a las ventajas que se pueden obtener con la aplicación de la Inteligencia Financiera podemos concluir que, aumenta la percepción y atención en el uso correcto del dinero, auxilia en la escogencia de mejores inversiones, frena el desperdicio en cosas sin sentido, contribuye a realizar la vida financiera de un individuo u organización, canaliza el dinero en forma benéfica y confiere una actitud más generosa, responsable y sabia en relación al dinero.

#### **1.1.2 Antecedentes Nacionales:**

**SUMARI, J.H. (2016).** Tesis titulada “**FACTORES DETERMINANTES DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA EN PERSONAS ADULTAS DE LA URBANIZACIÓN SAN SANTIAGO DE LA CIUDAD DE JULIACA,**

**PERIODO 2015.** Pertenece a Bach. Judith Hilda Sumari Sucasaca. Tesis presentada y sustentada en la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Peruana Unión. Para optar **el título profesional de Contador Público.**

**El autor concluye:**

Del estudio realizado y los resultados encontrados se llegó a las siguientes conclusiones:

Los factores que determinan a la educación financiera son: capacidad de ahorro, hábitos de compra y el uso y conocimiento de productos financieros, según la encuesta realizada y el modelo Tobit 1.

La capacidad de ahorro influye directamente en la educación financiera de las personas adultas, es decir, a mayor ahorro, mayor será la educación financiera entre las personas de 25 a 65 años de edad. Dichas personas obtendrían mayor sustento garantizado para cualquier actividad que deseen realizar. La significancia de la variable capacidad de ahorro es alta (17.01) lo que explica la importancia de esta variable en el modelo Tobit.

El adecuado hábito de compra influye directamente en la educación financiera de las personas adultas, garantizando el consumo responsable y el cuidado de sus finanzas.

Existe una significancia t – student alta (2.03). Este resultado explica la relevancia de esta variable en el modelo Tobit planteado.

El nivel de conocimiento y uso de productos financieros influye directamente en la educación financiera de las personas adultas, puesto que incluyen en su quehacer diario las bondades y exigencias de dichos

productos. La significancia t – student (2.07) muestra que esta variable también es relevante en el modelo Tobit planteado.

Asimismo, la bondad de ajuste ( $R^2 = 0.66\%$ ) explica que los factores: capacidad de ahorro (CAPAHO), hábitos de compra (HC) y conocimiento sobre productos financieros (CPFIN) son los determinantes en el modelo Tobit planteado.

**GODLEY A.J. (2017).** Tesis Titulado: **“DIAGNÓSTICO DE LA EDUCACIÓN FINANCIERA EN LAS FAMILIAS EN LA URBANIZACIÓN POPULAR “VILLA LA PAZ”-SULLANA, EN EL AÑO 2017”** Pertenece a Bach. Godley Reyes Anthony Jefferson. Tesis presentada y sustentada en la Escuela Profesional de Contabilidad Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Cesar Vallejo, Para optar **el Título Profesional de Contador Público.**

**El autor concluye:**

1. Se concluye del manejo de créditos de las familias, el 80% nunca han gestionado en los últimos tres meses financiamiento, el uso de tarjetas de crédito es del 20%, pero el 79% no tienen ningún tipo de crédito, adicionalmente, se sabe que el 50% recurren a préstamos informales, que al 46% de las familias le están cobrando entre el 11% al 25%, pero se sabe que el 42% analizaría si aceptarían una propuesta de crédito por parte de las Entidades Financieras a un 40% que sí lo aceptarían de inmediato.
2. En lo que refiere a las inversiones de las familias, se concluye que un 74% no cuentan con un negocio propio, y el 91% no cuentan con

ninguna propiedad en arrendamiento, no obstante, se puede apreciar, que el 91% están de acuerdo que es un buen negocio arrendar un bien, ya sea mueble o inmueble, y si tuvieran la oportunidad de arrendar un bien, lo harían.

3. Los gastos de las familias, se concluye que el 96% cuentan con servicios de agua potable, y el 98% cuentan con energía eléctrica, además, el 56% tienen un gasto diario en alimentación de entre 11 a 20 soles, y un 41% prefieren gastar entre 101 a 200 soles semanales en bebidas alcohólicas.
4. Se da por concluir que en lo que respecta la planificación de los ingresos, el 97% proviene de un sueldo, mientras que del 24% de un negocio, de las familias que no son independientes, el 43% sus ingresos fluctúan de 850.00 a 1,000.00 soles, por consiguiente, los que son independientes, el 14% sus ingresos fluctúan de 501.00 a 1,500.00 soles.
5. En ahorros, se da por concluir que el 65% no cuentan con el hábito de ahorrar, y de los que ahorran solo el 39% destinan menos del 10% de sus ingresos al ahorro, además, el 34% lo depositan en sus hogares, corriendo el riesgo de gastarlo, mientras que un 19% usan las vías bancarias.

**GOICOCHEA, L.G. (2018) Tesis Titulada “EDUCACIÓN FINANCIERA Y ESTRATEGIAS METACOGNITIVAS EN ESTUDIANTES DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD SAN PEDRO, FILIAL CAJAMARCA – CAJABAMBA, SEMESTRE 2017 – II”** Perteneciente al

Maestría: Luis Grimaldo Goicochea Medina. Tesis presentada y sustentada en la Facultad de Educación y Humanidades de la Escuela de Posgrado de la Universidad de San Pedro. Tesis para obtener **el Grado de Maestro en Educación.**

**El autor concluye:**

1. Si existe una relación positiva significativa entre la dimensión sistema financiero nacional con la variable estrategias metacognitivas en los estudiantes de administración de la Universidad San Pedro, Filial Cajamarca - Cajabamba Semestre 2017 – II.; así lo demuestran los resultados obtenidos (la prueba Chi - cuadrado con un alpha de 0,05, nos ofrece el nivel de significación del 95%; su significación o valor  $p = 0,000$ . Dado que este valor es menor que 0,05, el contraste es bilateral).
2. Si existe una relación positiva significativa entre la dimensión ahorro e inversión y la variable estrategias metacognitivas en los estudiantes de administración de la Universidad San Pedro, Filial Cajamarca - Cajabamba Semestre 2017 – II.; así lo demuestran los resultados obtenidos (la prueba Chi- cuadrado con un alpha de 0,05, nos ofrece el nivel de significación 95%; su significación o valor  $p = 0,000$ . Dado que este valor es menor que 0,05, el contraste es bilateral).
3. Si existe una relación positiva significativa entre la dimensión tarjetas de crédito y débito y la variable estrategias metacognitivas en los estudiantes de administración de la Universidad San Pedro, Filial Cajamarca - Cajabamba Semestre 2017 – II.; así lo

demuestran los resultados obtenidos (la prueba chi - cuadrado con un alpha de 0,05, nos ofrece el nivel de significación 95%; su valor  $p = 0,000$ . Dado que este valor es menor que 0,05, el contraste es bilateral).

4. Por lo tanto, también si existe relación positiva significativa entre la variable educación financiera con la variable estrategias metacognitivas en los estudiantes de administración de la Universidad San Pedro, Filial Cajamarca - Cajabamba Semestre 2017 – II.; así lo demuestran los resultados obtenidos (La prueba chi-cuadrado con un alpha de 0,05, nos ofrece el nivel de significación 95%; su significación o valor  $p = 0,000$ ; dado que este valor es menor que 0,05, el contraste es bilateral).

**ALZA, S.O (2017).** Tesis Titulada: **“EDUCACIÓN FINANCIERA Y BANCARIZACIÓN EN LAS REGIONES DEL PERÚ PERIODO 2007 – 2015”** Perteneciente a la Bach. Solange Olga Alza Portilla. Tesis presentada y sustentada en la Escuela Profesional de Economía y Finanzas de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Privada Antenor Orrego. Para optar **el Título Profesional de Economista con mención en Finanzas.**

**El autor concluye:**

- El índice de desarrollo educativo influye positivamente en el nivel de bancarización por región en el Perú, periodo 2007-2015. Cuanto más elevado sea el logro educativo mayor nivel de bancarización.

- El índice de desarrollo educativo en el periodo 2007-2015 en las diferentes regiones del Perú, ha experimentado un incremento en las tasas alfabetización en 0.94% promedio anual, al pasar de 89.56% a 90.4%, así también los años promedio de estudios se elevó de 8.5 a 9.8 años, en un 15.29% promedio anual. Es decir, el potencial humano por el lado de alfabetización poco se ha incrementado respecto del incremento de los años promedio de estudios. Además, en las regiones que tuvieron mayor logro educativo se deduce mayor potencial humano.
- El nivel de bancarización en el Perú es bajo de aproximadamente 28%, con respecto a los países vecinos. Sin embargo, la economía por su dinámica de crecimiento ha tenido un crecimiento importante de los créditos promedio anual de 193% en las diferentes regiones. Así también, en las regiones se observó la en cuanto a profundización, cobertura e intensidad financiera.
- Con respecto al modelo panel aplicado; con un coeficiente de determinación ( $R^2$ ) de 0.977, indica que, las variaciones en el grado de bancarización es influido en un 97.7% por las variaciones del índice de desarrollo educativo y del grado de bancarización rezagado. Además, estableciendo los valores de los efectos fijos individuales (por región), los efectos temporales (por año) y sus elasticidades; 3.24, para el índice de desarrollo educativo y 0.44, para el grado de bancarización rezagado.

**AMES, G.S. (2018).** Tesis Titulada: **“LAS FINTECH Y SU INCIDENCIA EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA EN PERÚ (2015-2017).**

Perteneciente a la Bach. Gemma Sarita Ames Guzman. Tesis presentada y sustentada en la Escuela Profesional de Contabilidad de la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Mayor de San Marcos. Para optar **el Título Profesional de Contador Público.**

**El autor concluye:**

1. Se comprobó la relación directa que han tenido las fintech en la inclusión financiera de Perú durante el periodo 2015 – 2017, debido a los canales de acceso a servicios y productos financieros que han generado sus plataformas como las de “préstamos” y la de “pagos y remesas”. Por lo tanto, se concluye que las fintech tienen un grado relativo de incidencia en la inclusión financiera del país permitiendo la llegada de servicios financieros a lugares de difícil acceso y a un menor costo por tener un grado de relación positivo muy fuerte estadísticamente probado. Dicho grado de incidencia deja evidencia de la importancia de las fintech como nuevo participante del sector financiero, actuando como complemento de las instituciones financieras tradicionales dentro del marco de la intermediación financiera. Asimismo, debido que dichas empresas tienen relación con la inclusión financiera, los pone en un escenario importante de atención tanto por las ventajas que pueden brindar: como los efectos que podría generar que más usuarios tengan acceso a servicios y productos financieros, como son la posibilidad de dinamización de la economía, generación del bienestar financiero e inclusive la reducción de la pobreza de los hogares en el Perú; así como

las desventajas que pueden presentar: relacionado al riesgo sistémico del sector financiero, ante una falta de control, regulación y supervisión por parte de los organismos competentes.

2. Se determinó que existe una relación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa entre el número de préstamos otorgados por las “fintech de préstamos” y la inclusión financiera en Perú durante el periodo 2015-2017, ya que ponen a disposición servicios de financiación a través de las plataformas y canales de acceso digitales. Debido a que las empresas fintech solo generan canales de atención digitales, estos se sustentan en la infraestructura y accesibilidad que le generan las líneas de servicio móvil y las conexiones a internet que brindan las empresas de telefonía. De ello se desprende la importancia de la conectividad y disposición de internet y telefonía móvil del país, no solo visto desde el lado de las telecomunicaciones, sino también como canal de acceso para otros sectores, en este caso, para el sector financiero.
3. Se determinó que existe una relación positiva considerable y estadísticamente significativa entre el importe prestado por las “fintech de préstamos” y la inclusión financiera en Perú durante el periodo 2015-2017. El importe de préstamos deja cuenta del nivel de financiación que está dispuesta a asumir la población que hace uso de las plataformas digitales, lo cual resulta un indicador que deja evidencia aspecto de la dinámica de las familias que están dispuestas a usar servicios digitales de préstamos sobre o complementados con los que ofrece la banca tradicional.

4. Se determinó que existe una relación positiva considerable y estadísticamente significativa entre el número de transacciones realizadas por las “fintech de pagos y remesas” y la inclusión financiera en Perú durante el periodo 2015-2017. El número de transacciones de pagos y envíos de dinero deja cuenta de la frecuencia de uso de la población ante estas plataformas digitales y los teléfonos móviles debido a la rápida disposición de estos canales, pero también porque la banca tradicional no les ofrece el mismo servicio y tampoco les ofrece los precios que son cobrados por las empresas fintech.
5. Se determinó que existe una relación positiva muy fuerte y estadísticamente significativa entre el importe transado por las “fintech de pagos y remesas” y la inclusión financiera en Perú durante el periodo 2015-2017. El importe de las transacciones deja cuenta del volumen de las transacciones que los usuarios están dispuestos a realizar, lo cual evidencia confianza, factor importante para que se produzca una inclusión financiera voluntaria.

**BAMBERGER, B.A. (2014).** Tesis Titulada **“EFECTOS DE LA INCLUSIÓN FINANCIERA PARA LOS PROGRAMAS SOCIALES EN EL PERÚ DURANTE EL AÑO 2007-2012”**. Perteneciente al Mestría: Braggi Alfredo Bamberger Vargas. Tesis presentada y sustentada en la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras Sección Posgrado de la Universidad San Martín de Porres. **Para optar el grado de Doctor en Contabilidad y Finanzas.**

**El autor concluye:**

1. Existen muy poco “antecedentes de investigación” en los temas referidos a la inclusión financiera y no así en los temas relacionados con los programas sociales. De ello, se logró saber si existen o no enfoques investigativos. Previos a la presente tesis en mención, siendo el resultado de que no se registra una sola investigación similar que nutra y/o sirva de base a este estudio sino que por el contrario existen solamente enfoques conceptuales respecto a la inclusión financiera y programas sociales por separado.
2. Similar situación sucede con las teorías encontradas tanto de la “Inclusión Financiera” como de los “Programas Sociales”, no obstante estas teorías han permitido redactar y establecer la hipótesis general y las específicas.
3. Algunos datos estadísticos hallados en Perú permiten apreciar que los esfuerzos privados de cada uno de estos países ha logrado incluir financieramente a sus respectivas poblaciones y se evidencia una correlación positiva de este hecho con la reducción de los niveles de pobreza en dicho países.
4. Los niveles de ahorro, microcrédito, seguros y sistemas de pago resultan los principales indicadores que permiten identificar a una población en su estado de inclusión financiera y de la misma manera con su correlación con la calidad de vida y reducción de la población.
5. Las opiniones técnicas de los entrevistados en profundidad realizados así como los análisis de contenido de información secundaria señala que no existe un enfoque sobre la inclusión financiera como parte de los programas sociales en Perú, sin

embargo los esfuerzos en este sentido proviene básicamente del sector privado en particular la banca.

6. La hipótesis general se ha comprobado en la medida que se ha demostrado que existe en Perú con correlación positiva entre la inclusión financiera y la reducción de los niveles de pobreza, en consecuencia se puede afirmar que: “El proceso de inclusión financiera contribuye de forma positiva en los proyectos sociales a favor de los sectores más excluidos de La población peruana”.
7. El análisis de los datos ha permitido establecer que existe una relación entre los factores limitantes del proceso de inclusión financiera con las limitaciones de los actuales programas sociales en términos de desarrollo en Perú.
8. Los datos obtenidos permitieron establecer que la participación de la inclusión financiera de los sectores sociales excluidos permite su inclusión social en Perú.
9. Las principales limitaciones de la inclusión financiera para los programas sociales son:
  - Voluntad política
  - Formación de profesionales
  - Presupuesto gubernamental
10. En conclusión, se ha determinado que el proceso de inclusión financiera contribuye de forma positiva en los programas sociales a favor de los sectores más excluidos en Perú.
11. Finalmente, mediante la presente investigación se establece que los actuales programas sociales en el Perú no están beneficiando la

Inclusión Financiera, en tanto que de un lado existen limitantes como los ya mencionados: Falta de voluntad política, la no capacitación de funcionarios y la no existencia presupuestal para este fin y, de otro lado, existe un único interés de llevar productos y servicios financieros a la población más excluida solamente por parte del sector privado en particular el Banco de la Nacional.

### **1.1.3 Antecedentes Locales:**

**BARRUETA, L.H. (2016).** Tesis Titulada: **“LOS SERVICIOS SMS DE LA BANCA MÓVIL DEL BBVA CONTINENTAL Y SU INFLUENCIA EN LA INCLUSIÓN FINANCIERA DE LA POBLACIÓN DEL DISTRITO DE PANAÓ – HUÁNUCO 2014”**. Perteneciente al Mg. Luis Henry Barrueta Salazar. Tesis presentada y sustentada en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Para optar **el grado de Doctor en Gestión Empresarial.**

#### **El autor concluye:**

1. En la presente investigación experimental se ha demostrado que los servicios SMS de banca móvil del BBVA Continental (Chat por SMS, Banca por SMS y Banca móvil \*595#), han influido de manera decisiva en el logro de inclusión financiera de la población del distrito de Panao. Por tanto podemos afirmar que nuestro objetivo general se ha logrado y nuestra hipótesis general ha sido confirmada.
2. Podemos afirmar de manera fehaciente, que el servicio de Chat por SMS del BBVA Continental ha logrado generar inclusión financiera en la población del distrito de Panao, esto se puede contrastar con los

resultados obtenidos, en los que el 81% de los encuestados manifestaron que el servicio de Chat por SMS les parece entre bueno y regular (accesibilidad); y el 59.9% de los encuestados que manifestaron que usan el servicio de 1 a 5 veces por mes (uso). Por tanto podemos afirmar que nuestro objetivo específico 1 (OE 1) se ha logrado y nuestra hipótesis específica 1 (H i1) ha sido confirmada.

3. En cuanto a la influencia del servicio de Banca por SMS del BBVA Continental, podemos afirmar que tiene un efecto directo en el logro de inclusión financiera de la población del distrito de Panao, esto se evidencia en los resultados obtenidos; donde un 78.1% de los encuestados opinan que el servicio de Banca SMS les parece entre bueno y regular (accesibilidad) y el 65.7% de los encuestados lo usan de 1 a 5 veces por mes (uso). Por tanto podemos afirmar que nuestro objetivo específico 2 (OE 2) se ha logrado y nuestra hipótesis específica 2 (H i2) ha sido confirmada.
4. Se ha logrado comprobar que el servicio de Banca Móvil \*595# del BBVA Continental influye enormemente en el logro de inclusión financiera de la población del distrito de Panao, esto se refleja en los resultados obtenidos, donde el 83.9% de los encuestados manifestaron que el servicio de Banca móvil \*595# les parece entre bueno y regular y un 90.5% de los encuestados respondieron que lo utilizan entre 1 a 10 veces por mes. Por tanto podemos afirmar que nuestro objetivo específico 3 (OE 3) se ha logrado y nuestra hipótesis específica 3 (H i3) ha sido confirmada.

**DEL AGUILA, M.L. (2019).** Tesis Titulada: **“LA EDUCACIÓN FINANCIERA DE LA POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA DE LA ASOCIACIÓN URBANIZACIÓN BUENOS AIRES AFILADOR TINGO MARÍA, PERIODO 2018”** Perteneciente a la Bach. María Luisa Del Aguila Rodriguez. Tesis presentada y sustentada en la Facultad de Ciencias Contables de la Universidad Agraria de la Selva. Para obtener **el Título Profesional de Contador Público.**

**El autor concluye:**

1. Los principales factores que determinan la educación financiera de la población económicamente activa de la asociación urbanización Buenos Aires Afilador de Tingo María, son la capacidad de ahorro y los hábitos de compra, ya que existe una alta correlación entre las variables y sus indicadores.
2. La capacidad de ahorro influye de manera significativa en la educación financiera de la población económicamente activa de la asociación urbanización Buenos Aires Afilador de la ciudad de Tingo María, de tal modo, que el indicador cultura financiera, es altamente significativo con Conocimiento sobre Ahorro con un valor de 0,634 y es significativo con elaboración de un presupuesto con un valor de 0,585. Por lo tanto, a mayor planificación de compras, conocimiento sobre ahorro y elaboración de presupuesto, habrá una mejor cultura financiera.
3. Los hábitos de compra se correlaciona significativamente con la educación financiera de la población económicamente activa de la asociación urbanización Buenos Aires Afilador de la ciudad de Tingo María, de modo que la cultura financiera influye de manera

significativa con planificación de compras con un valor de 0,715. Esto quiere decir que, si las personas mantienen la costumbre de planificar adecuadamente sus compras el reflejo de ello será la mejora de la cultura financiera.

## **1.2 Hipótesis, Variables, Indicadores.**

### **1.2.1 Hipótesis: General y Específicas**

#### **Hipótesis General:**

La escasa educación financiera influye directamente en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del Distrito de Huánuco. 2019.

#### **Hipótesis Específicas:**

1. El escaso uso de las finanzas personales de la educación financiera, influye directamente en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del Distrito de Huánuco. 2019.
2. El limitado conocimiento de los instrumentos financieros de la educación financiera, influye directamente en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del Distrito de Huánuco. 2019.
3. El inadecuado uso de los servicios y productos financieros de la educación financiera, influye directamente en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del Distrito de Huánuco. 2019.

### 1.3 Sistema de Variables-Dimensiones e Indicadores.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de puntualización	Instrumentos
<b>Variable Independiente:</b> Educación Financiera	Finanzas Personales	X <sup>1</sup> Presupuesto.	PREGUNTAS	Nada adecuado Poco adecuado Medianamente adecuado Adecuado Muy adecuado	<b><u>Técnicas a Utilizar</u></b>  1. Cuestionario 2. Entrevista 3. Análisis documental 4. SPSS 5. EXCEL 6. POWER POINT
		X <sup>2</sup> Inversión			
		X <sup>3</sup> Ahorro			
		X <sup>4</sup> Medios de pago			
		X <sup>5</sup> Canales de pago			
	Instrumentos Financiero	X <sup>6</sup> Centrales de riesgo			
		X <sup>7</sup> Fondo de seguro de depósito.			
		X <sup>8</sup> TCEA			
		X <sup>9</sup> TREA			
		X <sup>10</sup> ITF			
	Servicios y Productos Financieros	X <sup>11</sup> Tipos de crédito			
		X <sup>12</sup> Depósito a plazo.			
		X <sup>13</sup> Transferencia de dinero			
		X <sup>14</sup> Seguros			
		X <sup>15</sup> Cajeros automáticos			
		X <sup>16</sup> Protección al consumidor			
<b>Variable Dependiente:</b> Inclusión Financiera	Acceso	Y <sup>1</sup> Puntos de atención	PREGUNTAS	Nada adecuado Poco adecuado Medianamente adecuado Adecuado Muy adecuado	<b><u>Técnicas a Utilizar</u></b>  1. Cuestionario 2. Entrevista 3. Análisis documental 4. SPSS 5. EXCEL 6. POWER POINT
		Y <sup>2</sup> Infraestructura financiera			
		Y <sup>3</sup> Oferta de servicios			
	Uso	Y <sup>4</sup> Frecuencia de empleo de los servicios F.			
		Y <sup>5</sup> Valor del servicio			
		Y <sup>6</sup> Confianza del servicio.			
	Calidad	Y <sup>7</sup> Eficiencia de los servicios Financieros			
		Y <sup>80</sup> Eficacia de los servicios Financieros			

#### 1.4 Definición Operacional de Variables, Dimensiones e Indicadores.

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems
<b>Variable Independiente:</b> Educación Financiera	Según la <b>Guía para el profesorado Educación Financiera en Enseñanza Secundaria Obligatoria, España:</b> define: La educación financiera es una formación que pretende que, mediante información comprensible, seamos capaces de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar nuestro dinero.</li> <li>• Planificar el futuro.</li> <li>• Tomar decisiones personales de carácter financiero en la vida diaria.</li> <li>• Elegir y utilizar productos y servicios financieros que mejoren nuestro bienestar.</li> <li>• Acceder a información relativa a asuntos económicos y financieros (p.10).</li> </ul>	Finanzas personales	X <sup>1</sup> Presupuesto.	1
			X <sup>2</sup> Inversión	2
			X <sup>3</sup> Ahorro	3
			X <sup>4</sup> Medios de pago	4
			X <sup>5</sup> Canales de pago	5
		Instrumentos Financiero	X <sup>6</sup> Centrales de riesgo	6
			X <sup>7</sup> Fondo de seguro de depósito.	7
			X <sup>8</sup> TCEA	8
			X <sup>9</sup> TREA	9
			X <sup>10</sup> ITF	10
		Servicios y Productos Financieros	X <sup>11</sup> Tipos de crédito	11
			X <sup>12</sup> Depósito a plazo.	12
			X <sup>13</sup> Transferencia de dinero	13
			X <sup>14</sup> Seguros	14
			X <sup>15</sup> Cajeros automáticos	15
			X <sup>16</sup> Protección al consumidor	16
<b>Variable Dependiente:</b> Inclusión Financiera	Según la <b>Comisión multisectorial de Inclusión Financiera (2018):</b> Es el acceso y uso de servicios financieros de calidad por parte de todos los segmentos de la población (p.5).	Acceso	Y <sup>1</sup> Puntos de atención	1
			Y <sup>2</sup> Infraestructura financiera	2
			Y <sup>3</sup> Oferta de servicios	3
		Uso	Y <sup>4</sup> Frecuencia de empleo de los servicios F.	4
			Y <sup>5</sup> Valor del servicio	5
			Y <sup>6</sup> Confianza del servicio.	6
		Calidad	Y <sup>7</sup> Eficiencia de los servicios Financieros	7
			Y <sup>80</sup> Eficacia de los servicios Financieros	8

## **1.5 Objetivos: Generales y Específicos**

### **1.5.1 Objetivo General:**

Analizar la educación financiera y su influencia en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del distrito de Huánuco, 2019.

### **1.5.2 Objetivos Específicos:**

1. Describir las finanzas personales de la educación financiera, y su influencia en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del distrito de Huánuco, 2019.
2. Precisar a los instrumentos financieros de la educación financiera, su influencia en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del distrito de Huánuco, 2019.
3. Detallar los servicios y productos financieros de la educación financiera, y su influencia en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del distrito de Huánuco, 2019.

## **1.6 Población**

Para determinar la Población de esta investigación se consideró lo que 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: ¿De qué manera la educación financiera influye en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del distrito de Huánuco, 2019?, este estudio tuvo como universo a la Población Económicamente Activa Ocupada (PEA), según el informe del INEI 2017, quienes ascienden a 39,194 personas del Distrito de Huánuco. Se llegó a esta elección de acuerdo a dos criterios:

1- **Criterio de Exclusión.**- Se excluye a la PEA desocupada debido:

a) Que las entidades financieras según sus políticas crediticias sólo son sujetos de créditos las personas que cuentan con ingresos estables y demostrables con boletas de pago, recibo por honorarios y sustentos de ingresos con negocio (como ficha RUC).

b) Que si no cuentan con ingresos, no podrán realizar depósitos a plazo fijo.

2- **Criterio de Inclusión.**- Por la veracidad de la información proporcionada por el INEI.

### 1.7 Selección de la muestra.

Para determinar la muestra (n) de las personas económicamente activas ocupadas del Distrito de Huánuco, corresponde a la fórmula usada para poblaciones finitas, con un nivel de confianza del 95% y un error de estimación o precisión del 5%. Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.179).

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

**Donde:**

Valor de Z	Z	1.96
Probabilidad de éxito	p	0.50
Probabilidad de fracaso	q	0.50
Tamaño del universo	N	39194
Nivel de confianza		0.95
Límite de error	e	0.05
<b>Tamaño de la muestra</b>	<b>n</b>	<b>390</b>

Reemplazando los valores en la formula se obtiene:

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

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 39194}{0.05^2 (39194 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.05}$$

**n = 390 personas de la PEA Ocupada, y representantes como jefes de familia.**

## **CAPITULO II**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **2.1 Nivel y Tipo de Investigación**

##### **Nivel de Investigación**

En esta investigación por su naturaleza se buscó describir las dos variables en estudio y observar la relación causa y efecto de estas, por lo tanto el nivel de estudio según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006, p. 102) fue de carácter correlacional. De carácter descriptivo, 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).

##### **Tipo de Investigación**

Para identificar según la finalidad de la investigación se planteó que tipo de investigación se emplearía en este estudio, se tomó como referencia a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 42) quienes mencionan que la investigación aplicada abarca: 1) Evaluar, 2) Comparar, 3) Interpretar, 4) Establecer precedentes y 5) Determinar causalidad y sus implicaciones.

En base a esta referencia, se pudo decir que en esta investigación se buscó conocer cómo influye la educación financiera para que se dé la inclusión voluntaria, para ello se evaluó los diferentes conocimientos teóricos para lograr incluir a las personas al sistema financiero, se

comparó como en otros países la educación financiera a temprana edad ha logrado una verdadera inclusión financiera esto permitió interpretarlos para establecer precedentes y determinar que olvidarnos o dejar en manos de cada individuo la adquisición de información y desarrollo de capacidades sobre educación financiera causa exclusión financiera y esto lleva al deterioro del desarrollo económico del país, de las familias y de las personas.

## **2.2 Diseño de la Investigación**

Para poder elegir y trabajar el diseño adecuado en la presente investigación se tomó como referencia a (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.128), donde menciona que para ello es importante: “el planteamiento del problema, los alcances de la investigación y la formulación o no de hipótesis y su tipo los que determinan qué diseño es el más adecuado para un estudio en concreto” en base a esto se eligió un diseño no experimental, de corte transversal.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.152), menciona que la: “Investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos”.

### **No experimental**

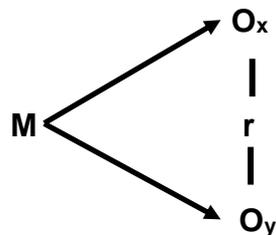
Porque no se creó escenarios para experimentar el comportamiento de las variables y no se manipuló de forma deliberada estas, sólo se observó en su ambiente natural para analizarlos.

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.154), menciona que: “Diseños transeccionales (transversales) son Investigaciones que recopilan datos en un momento único”.

### **Corte transversal**

Porque fue una investigación que recopiló datos en un momento único. Y esta investigación corresponde al año 2019.

**El diseño de investigación tiene el siguiente diagrama:**



**Dónde:**

M = Muestra

OX = La Educación Financiera

OY = La Inclusión Voluntaria

r = Relación entre las variables

### **2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

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 e instrumento de recojo de datos**

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).

El recojo de datos se realizó mediante la técnica de encuesta, aplicándose como instrumento el cuestionario que se presenta en el Anexo 2.

De la variable: Educación Financiera, con 16 preguntas cerradas con 3 dimensiones:

- 1- Finanzas Personales, con 5 indicadores: Presupuesto, inversión, ahorro, medios de pago, canales de pago.
- 2- Instrumento Financiero, con 5 indicadores: Centrales de riesgo, fondo de seguro de depósito, TCEA, TREA, ITF.
- 3- Servicios y productos financieros, con 6 indicadores: Tipos de crédito, depósito a plazo, transferencia de dinero, seguros, cajeros automáticos, protección al consumidor.

De la variable: Inclusión Financiera, 8 preguntas cerradas con 3 dimensiones:

- 1- Acceso, con 3 indicadores: Puntos de atención, infraestructura financiera, oferta de servicios.

- 2- Uso, con 3 indicadores: Frecuencia de empleo de los servicios financieros, valor de servicio, confianza de servicio.
- 3- Calidad, con 2 indicadores: Eficiencia de los servicios financieros, eficacia de los servicios financieros.

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.

Los resultados de la encuesta se acopiaron con la aplicación de técnicas de Estadística Descriptiva.

## **2.4 Procesamiento y presentación de datos.**

### **✓ Clasificación y Selección de datos**

Esta técnica facilitó la ordenación, clasificación y selección de las fuentes teóricas y los datos empíricos procedente de las familias del Distrito de Huánuco, determinados en la muestra de estudio.

### **✓ Técnicas de Procesamiento**

Se utilizó la prueba de hipótesis. Para esta prueba se aplicó la estadística a través de la Prueba de Chi – Cuadrado ( $X^2$ ) y la Prueba de Pearson.

✓ **Tabulación de datos**

Esta técnica permitió visualizar sistemáticamente los datos teóricos y los resultados de la aplicación del cuestionario, haciendo uso de cuadros estadísticos para su tratamiento adecuado durante el análisis e interpretación de los datos.

✓ **Estadística**

Esta técnica sirvió para visualizar los resultados finales a través de cuadros y gráficos estadísticos.

## CAPITULO III

### DISCUSIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 Variable Independiente: Educación Financiera

##### 3.1.1 Finanzas personales

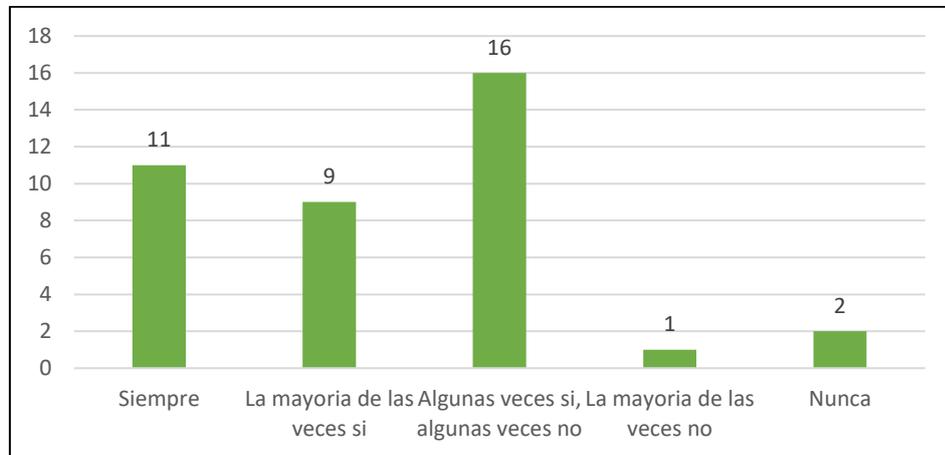
En el desarrollo del cuestionario se ha podido identificar los siguientes resultados:

**Tabla 1. El presupuesto debe ser elaborado para un mes, cada tres meses y anual.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	110	28.21
La mayoría de las veces si	90	23.08
Algunas veces sí, algunas veces no	160	41.03
La mayoría de las veces no	10	2.56
Nunca	20	5.13
Total	390	100.00

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas.



**Gráfico 1. El presupuesto debe ser elaborado para un mes, cada tres meses y anual.**

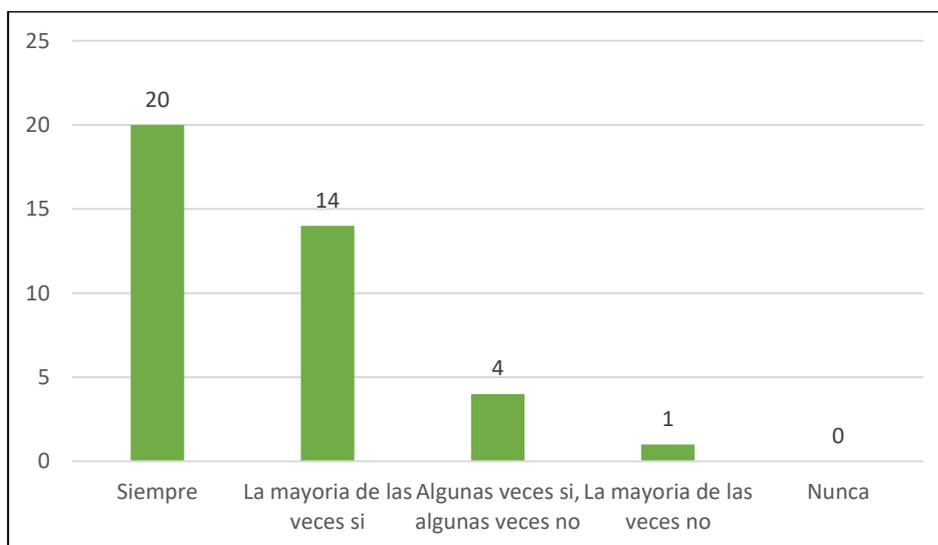
Según la tabla 1 los resultados arrojan que un gran porcentaje de personas tienen el conocimiento de que el presupuesto debe ser planeado cada cierto periodo de tiempo para una mejor distribución de sus gastos.

**Tabla 2. El presupuesto está conformado por los ingresos y gastos.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	200	51.28
La mayoría de las veces si	140	35.90
Algunas veces sí, algunas veces no	40	10.26
La mayoría de las veces no	10	2.56
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas.

**Gráfico 2. El presupuesto está conformado por los ingresos y gastos.**

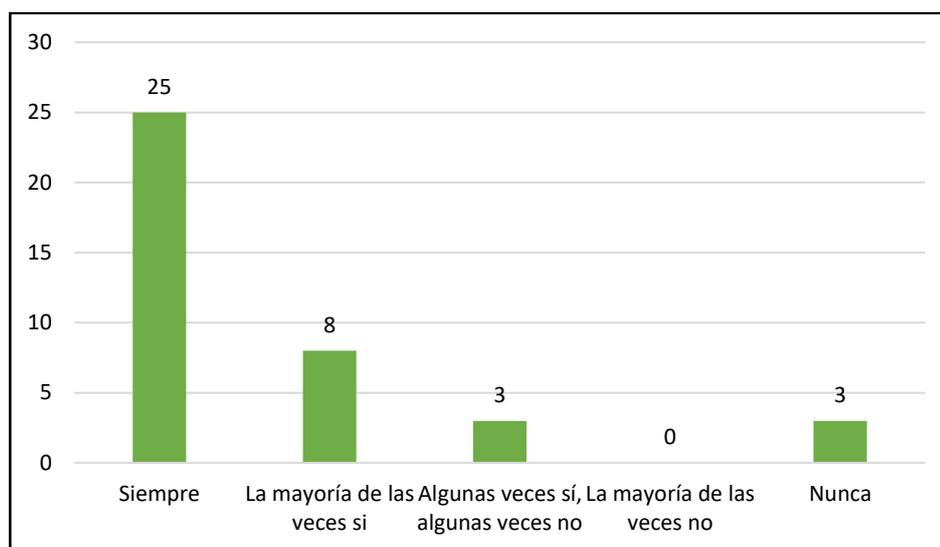
Según la tabla 02 los resultados muestran que las personas encuestadas en su mayoría tienen una noción acerca del presupuesto y que este está conformado por sus ingresos y sus gastos.

**Tabla 3. Los ingresos deben ser mayores a los gastos.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	250	64.10
La mayoría de las veces si	80	20.51
Algunas veces sí, algunas veces no	30	7.69
La mayoría de las veces no	0	0.00
Nunca	30	7.69
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesistas

**Gráfico 3. Los ingresos deben ser mayores a los gastos.**

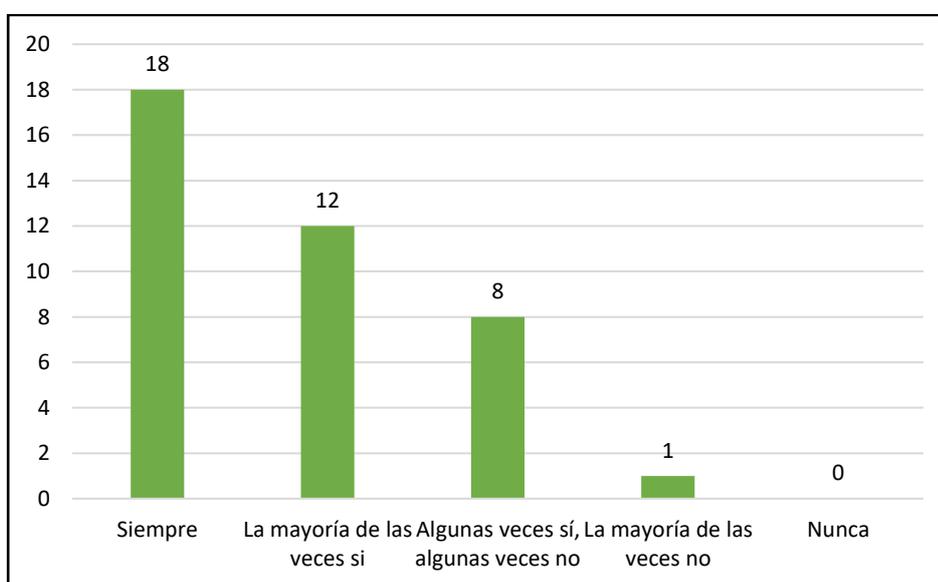
Según la tabla 03 de los resultados se deduce que las personas que participaron en la encuesta tienen el conocimiento de que para una mejor distribución del presupuesto, sus ingresos deben ser mayores a sus gastos.

**Tabla 4. Los gastos deben estar direccionados por las necesidades básicas.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	180	46.15
La mayoría de las veces si	120	30.77
Algunas veces sí, algunas veces no	80	20.51
La mayoría de las veces no	10	2.56
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 4. Los gastos deben estar direccionados por las necesidades básicas.**

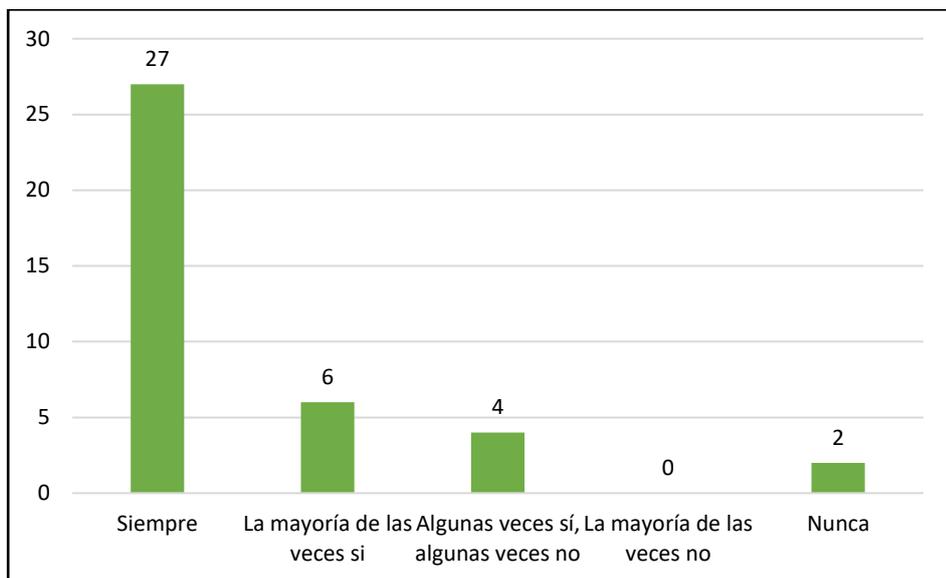
De la tabla 04 se puede decir que las personas en su mayoría, saben que lo primero que deben de cubrir son sus necesidades básicas, por lo que deben de hacer una buena distribución de sus ingresos.

**Tabla 5. Se debe considerar un porcentaje de los ingresos para el ahorro.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	270	69.23
La mayoría de las veces si	60	15.38
Algunas veces sí, algunas veces no	40	10.26
La mayoría de las veces no	0	0.00
Nunca	20	5.13
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 5. Se debe considerar un porcentaje de los ingresos para el ahorro.**

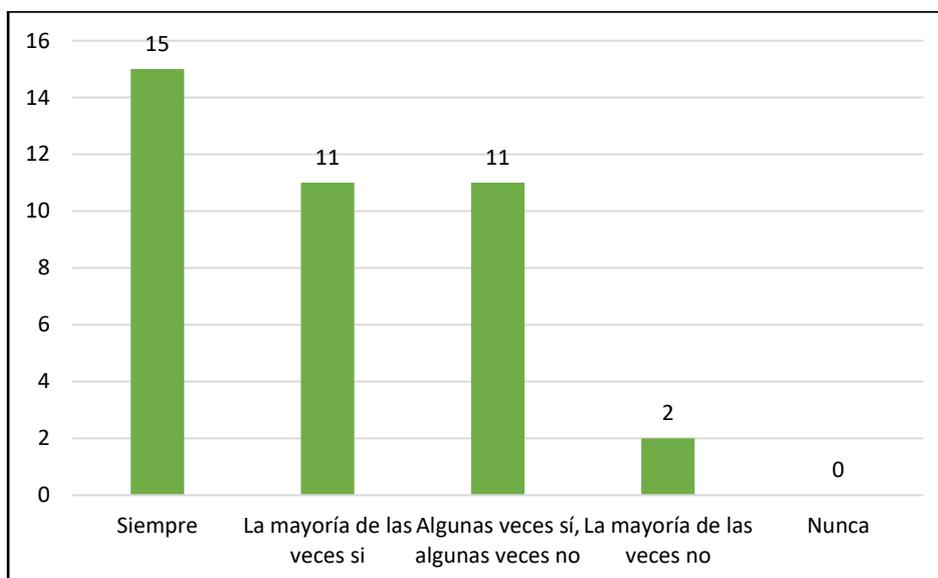
Según la tabla 05 de los resultados demuestran que las personas encuestadas tienen el conocimiento que deben de hacer una óptima distribución de su presupuesto y destinar un porcentaje para su ahorro.

**Tabla 6. La finalidad del ahorro está relacionado con tener dinero para los imprevistos.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	150	38.46
La mayoría de las veces si	110	28.21
Algunas veces sí, algunas veces no	110	28.21
La mayoría de las veces no	20	5.13
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los Tesistas



**Gráfico 6. La finalidad del ahorro está relacionada con tener dinero para los imprevistos.**

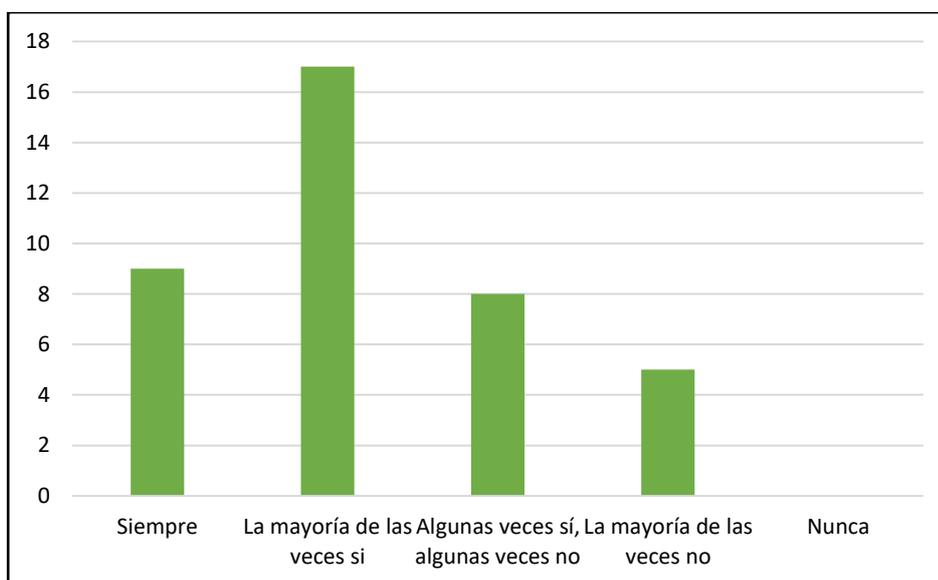
Según la tabla 06 de los resultados se puede deducir que las personas encuestadas tienen conocimiento acerca de lo que a ahorro se refiere, y que tiene como fin, ser usado para cubrir alguna contingencia, sin embargo las personas a pesar de poseer este conocimiento no es aplicado en la realidad, por lo que estos tienden a recurrir a préstamos en caso de suceder algún imprevisto, hablando así de un sector endeudado.

**Tabla 7. Los ahorros deben ser utilizados para incrementar mis activos.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	90	23.08
La mayoría de las veces si	170	43.59
Algunas veces sí, algunas veces no	80	20.51
La mayoría de las veces no	50	12.82
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 7. Los ahorros deben ser utilizados para incrementar mis activos.**

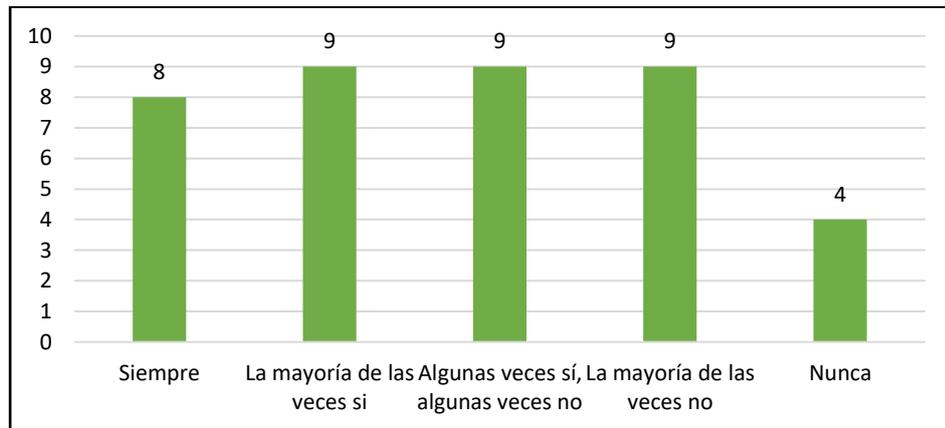
Según la tabla 07 de los resultados se deduce que muchos, por no decir la mayoría de encuestados, sabe que para generar mayor rentabilidad o en el lenguaje popular “hacer crecer el dinero”, debe ser utilizado para invertir en este caso, el dinero que sería destinado para tal fin sería lo ahorrado.

**Tabla 8. Los ahorros deben ser para cubrir mis pasivos.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	80	20.51
La mayoría de las veces si	90	23.08
Algunas veces sí, algunas veces no	90	23.08
La mayoría de las veces no	90	23.08
Nunca	40	10.26
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas

**Gráfico 8. Los ahorros deben ser para cubrir mis pasivos.**

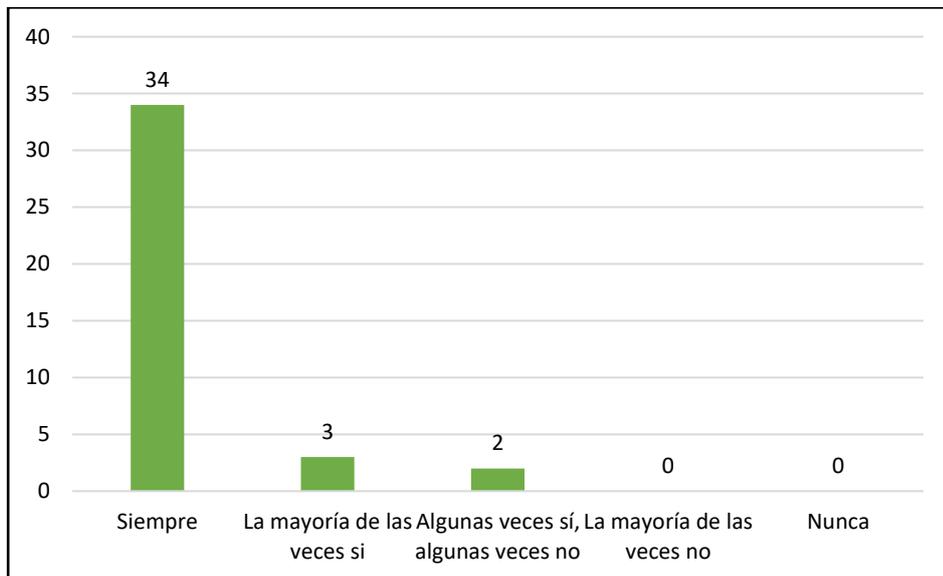
Según la tabla 08 de los resultados de la encuesta al igual que la pregunta anterior, la mayoría de personas cree de igual manera que, el dinero destinado al ahorro debe ser usado para cubrir algunos gastos; esto demuestra que realmente no tienen un concepto claro y preciso acerca del uso del ahorro, y no saben si debe ser invertido o gastado, aunque si bien es cierto, es criterio de cada persona lo que sí debe ser recalcado es que ese dinero en caso de ser usado debe rendir de manera óptima el fin que se le dé.

**Tabla 9. Es bueno tener planes de inversión económica para mejorar la calidad de vida.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	340	87.18
La mayoría de las veces si	30	7.69
Algunas veces sí, algunas veces no	20	5.13
La mayoría de las veces no	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los Tesistas



**Gráfico 9. Es bueno tener planes de inversión económica para mejorar la calidad de vida.**

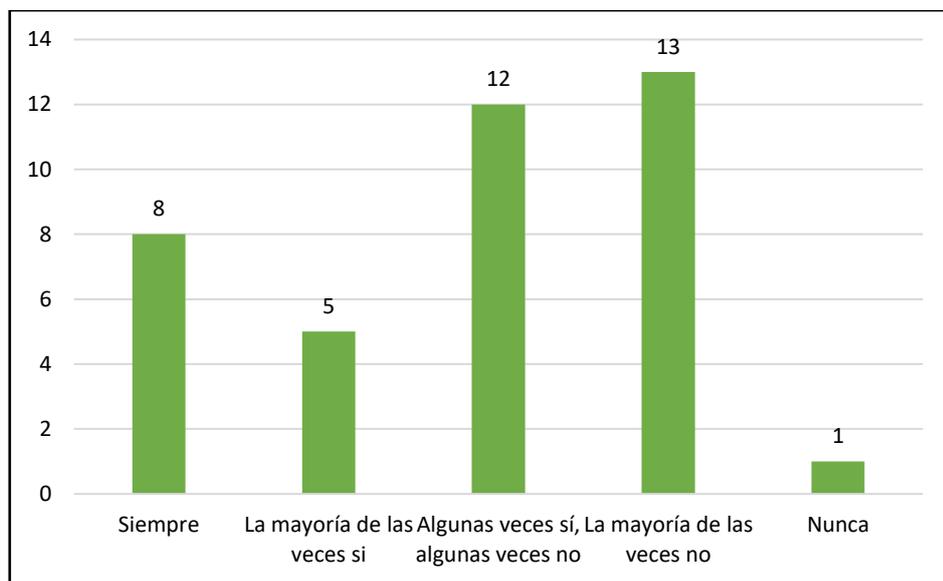
Según la tabla 09 de los resultados se puede decir que en casi su totalidad, las personas que fueron encuestadas, están de acuerdo que es bueno tener planes para invertir en alguna entidad bancaria, de manera que a largo plazo pueden mejorar su calidad de vida.

**Tabla 10. Se debe invertir en inmuebles para generar ingresos a futuro.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	80	20.51
La mayoría de las veces si	50	12.82
Algunas veces sí, algunas veces no	120	30.77
La mayoría de las veces no	130	33.33
Nunca	10	2.56
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los Tesistas



**Gráfico 10. Se debe invertir en inmuebles para generar ingresos a futuro.**

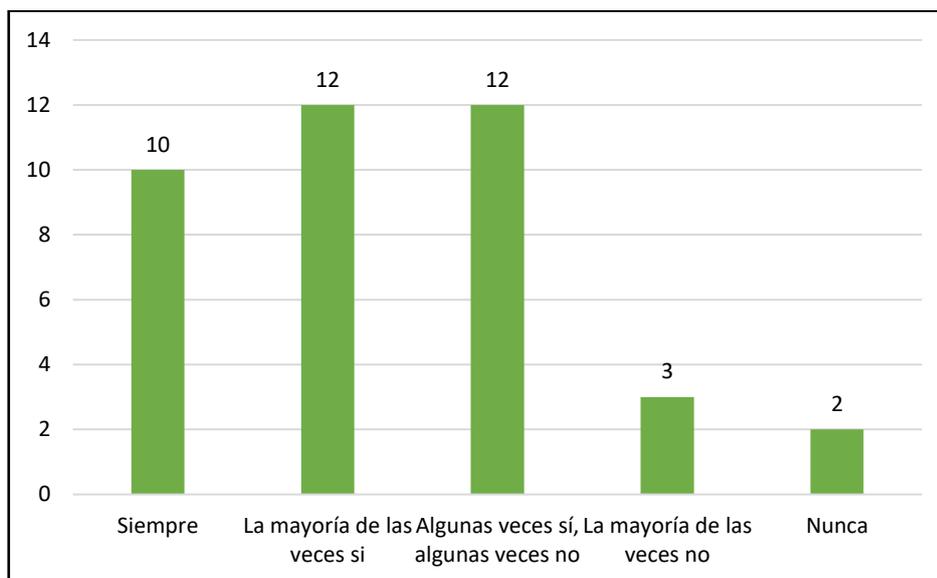
Según la tabla 10 los resultados demostraron que en su mayoría las personas encuestadas dijeron que no es necesario el tener que invertir en bienes inmuebles para poder generar ingresos en el futuro, aunque este puede ser una buena opción. Sin embargo, se pueden considerar otras formas de poder generarse ingresos a largo plazo u otro factor para no invertir sería el caso de que no les abastece el dinero para poder ahorrar y adquirir un bien inmueble.

**Tabla 11. El uso de la tarjeta de débito sirve para pagar las compras.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	100	25.64
La mayoría de las veces si	120	30.77
Algunas veces sí, algunas veces no	120	30.77
La mayoría de las veces no	30	7.69
Nunca	20	5.13
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas

**Gráfico 11. El uso de la tarjeta de débito sirve para pagar las compras.**

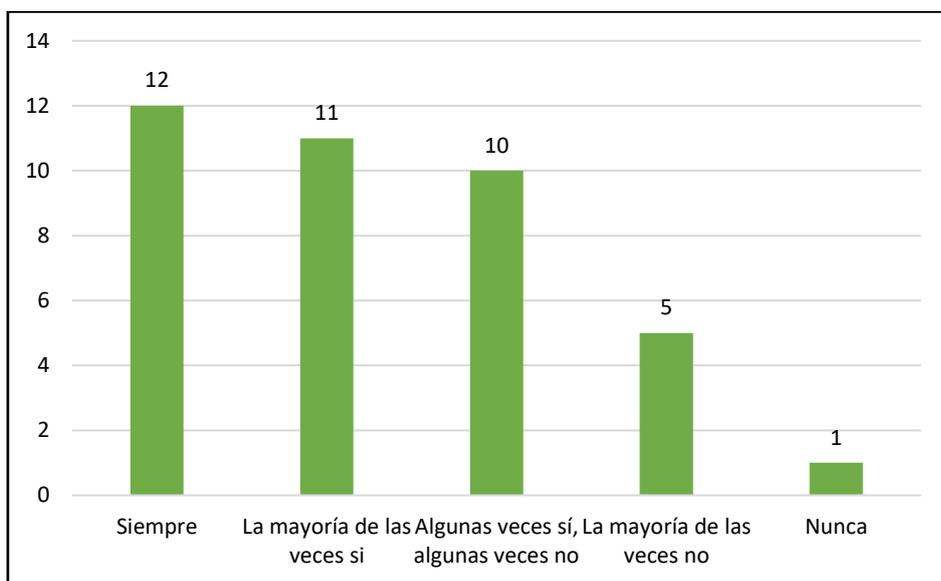
Según la tabla 11 los resultados dieron que, la mitad de personas encuestadas no cree que sea necesario el uso de tarjetas de débito para pagar sus compras, mientras que la otra mitad cree que si es necesario su uso para el pago de las compras, esto quiere decir, que existen algunas personas que aun prefieren el uso exclusivo del efectivo para realizar compras de algún tipo, y en algunos casos prefieren no tener ningún tipo de tarjeta debido al temor de endeudarse.

**Tabla 12. La tarjeta de débito genera confianza y seguridad para los pagos de consumo.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	120	30.77
La mayoría de las veces si	110	28.21
Algunas veces sí, algunas veces no	100	25.64
La mayoría de las veces no	50	12.82
Nunca	10	2.56
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 12. La tarjeta de débito genera confianza y seguridad para los pagos de consumo.**

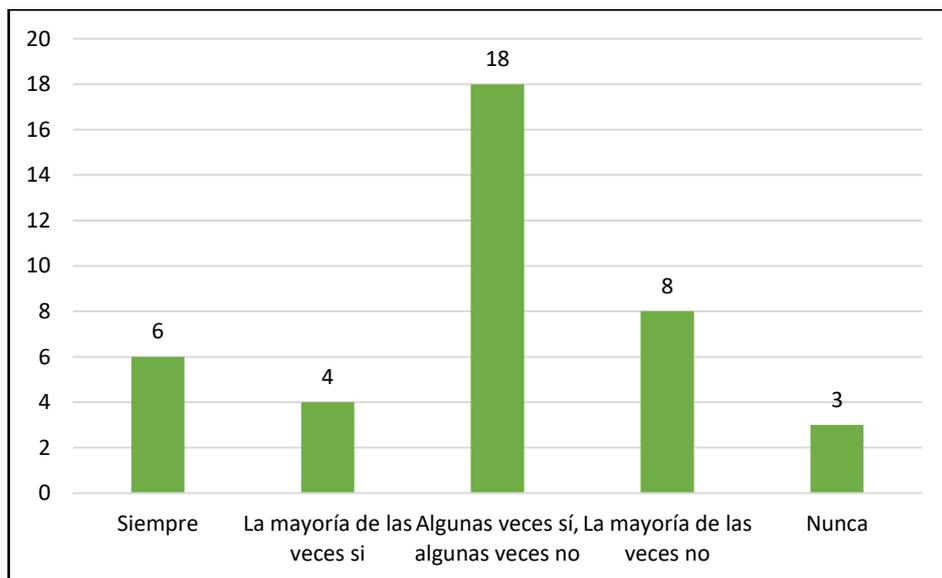
Según la tabla 12 los resultados demuestran que un gran número de personas creen que el adquirir y hacer uso de una tarjeta de débito es más confiable y seguro que transportar dinero en efectivo, en especial cuando se va a hacer pagos de consumo, por lo que en la actualidad un gran número de personas desde que cumplen la mayoría de edad ya poseen una tarjeta de débito.

**Tabla 13. Se debe tener tarjeta de crédito para satisfacer las necesidades.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	60	15.38
La mayoría de las veces si	40	10.26
Algunas veces sí, algunas veces no	180	46.15
La mayoría de las veces no	80	20.51
Nunca	30	7.69
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 13. Se debe tener tarjeta de crédito para satisfacer las necesidades.**

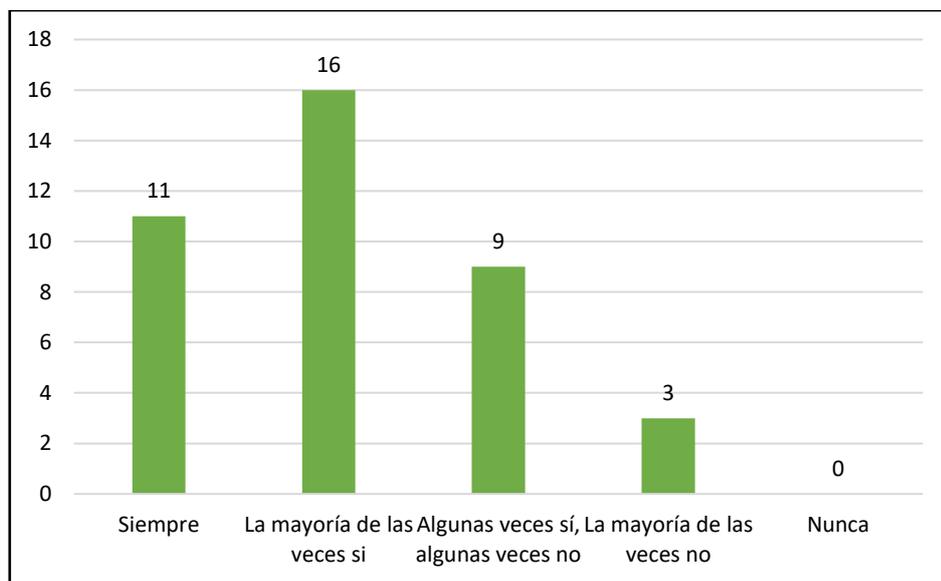
Según la tabla 13 los resultados demuestran que los resultados son indiferentes acerca de las tarjetas de crédito, puesto que, casi la mitad de personas se encuentra indecisa acerca de la obtención y uso de una tarjeta de crédito, esto se puede deducir debido a los costos que se pueden generar al tener una, además que no es prioridad el tener un tarjeta de crédito, ya que si se cuenta con una tarjeta de débito se pueden realizar las mismas transacciones, con la diferencia que se debe de tener un saldo disponible.

**Tabla 14. Es conveniente usar los cajeros automáticos para retirar dinero.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	110	28.21
La mayoría de las veces si	160	41.03
Algunas veces sí, algunas veces no	90	23.08
La mayoría de las veces no	30	7.69
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 14. Es conveniente usar los cajeros automáticos para retirar dinero.**

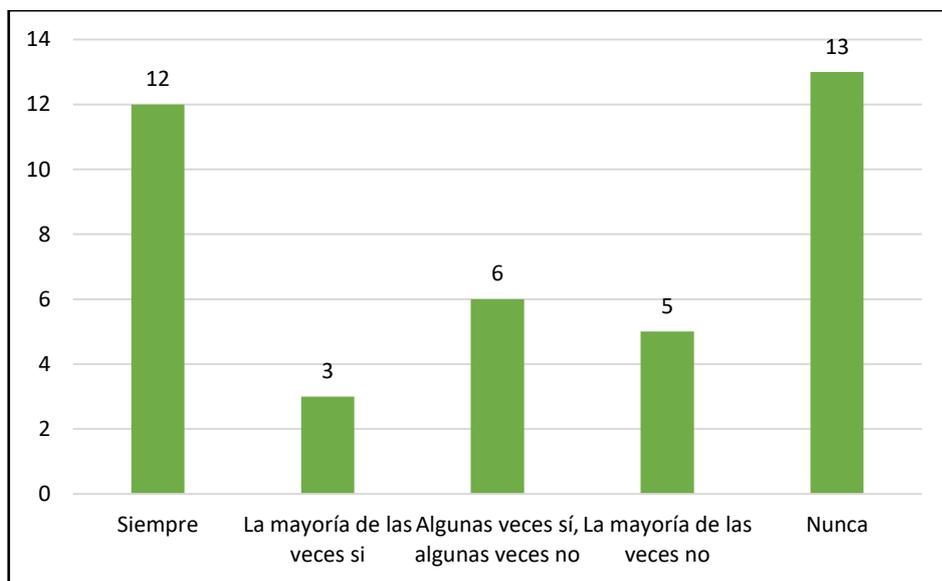
Según la tabla 14 de los resultados se puede deducir que, en gran porcentaje las personas encuestadas creen, es necesario un cajero automático para poder retirar dinero, aunque el otro menor porcentaje de las personas que creen que no, es porque hacen uso de un medio de contingencia que son los agentes, ya que se pueden ahorrar tiempo.

**Tabla 15. Los cajeros automáticos sirven para depositar dinero en efectivo.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	120	30.77
La mayoría de las veces si	30	7.69
Algunas veces sí, algunas veces no	60	15.38
La mayoría de las veces no	50	12.82
Nunca	130	33.33
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 15. Los cajeros automáticos sirven para depositar dinero en efectivo.**

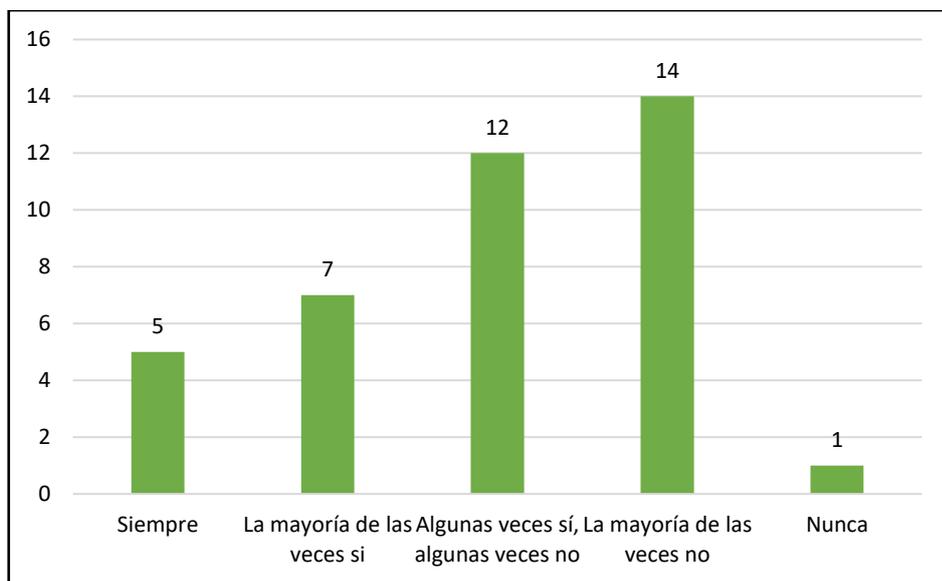
Según la tabla 15 se deduce según los resultados que, la mayoría de personas encuestadas, no creen que los cajeros automáticos sirven para depositar dinero en efectivo, esto se puede deber a su escaso conocimiento acerca del uso de los servicios financieros. Por lo que, a pesar de tener y hacer uso de una tarjeta aún no conocen las facilidades que les brindan.

**Tabla 16. Es óptimo el uso de la banca virtual para hacer pagos, compras o transferencias.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	50	12.82
La mayoría de las veces si	70	17.95
Algunas veces sí, algunas veces no	120	30.77
La mayoría de las veces no	140	35.90
Nunca	10	2.56
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 16. Es óptimo el uso de la banca virtual para hacer pagos, compras o transferencias.**

Según la tabla 16 se deduce de los resultados: la mayoría de las personas encuestadas, no creen que sea óptimo el uso de banca virtual en el momento de realizar pagos, hacer compras o realizar transferencias, esto puede ser debido al desconocimiento o poca información que se tiene acerca de los instrumentos financieros.

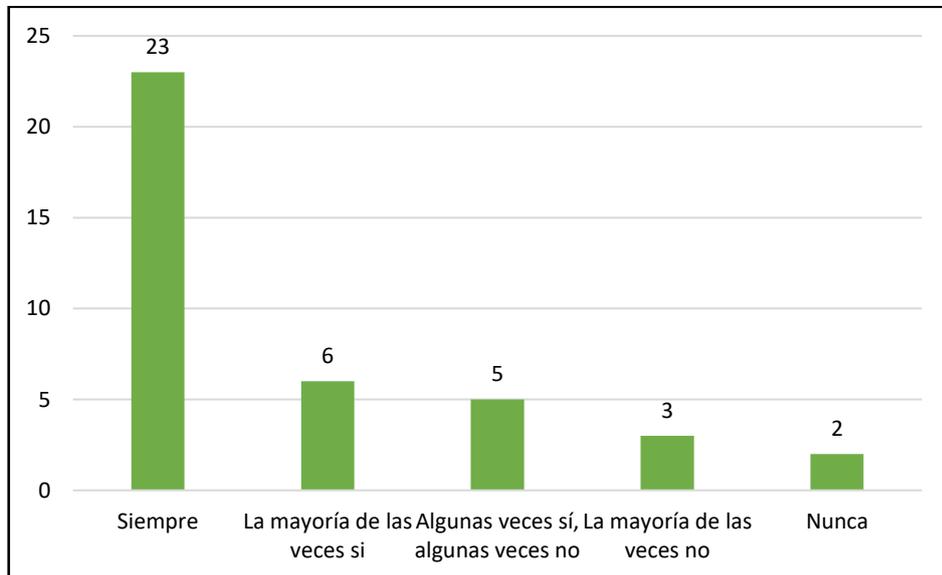
### 3.1.2 Instrumentos Financieros:

**Tabla 17. Es preocupante estar mal reportado en las centrales de riesgo (INFOCORP).**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	230	58.97
La mayoría de las veces si	60	15.38
Algunas veces sí, algunas veces no	50	12.82
La mayoría de las veces no	30	7.69
Nunca	20	5.13
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesistas



**Gráfico 17. Es preocupante estar mal reportado en las centrales de riesgo (INFOCORP).**

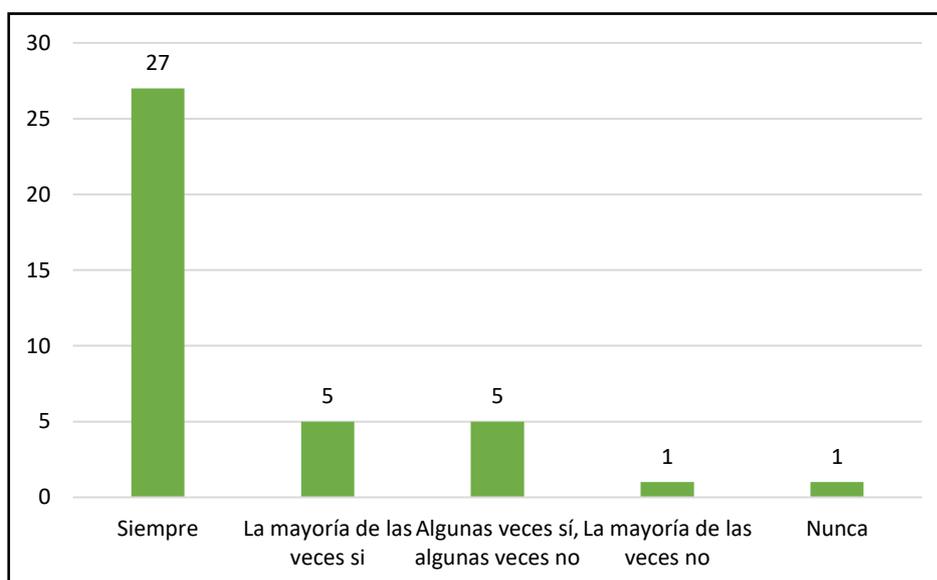
Según la tabla 17 los resultados son: que la mayoría de personas creen que es preocupante estar mal reportado en las centrales de riesgo, debido a que al estar en esta entidad no te permite obtener un préstamo y es un antecedente crediticio.

**Tabla 18. El no pago de las cuentas bancarias genera informes en las centrales de riesgo (INFOCORP).**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	270	69.23
La mayoría de las veces si	50	12.82
Algunas veces sí, algunas veces no	50	12.82
La mayoría de las veces no	10	2.56
Nunca	10	2.56
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 18. El no pago de las cuentas bancarias genera informes en las centrales de riesgo (INFOCORP).**

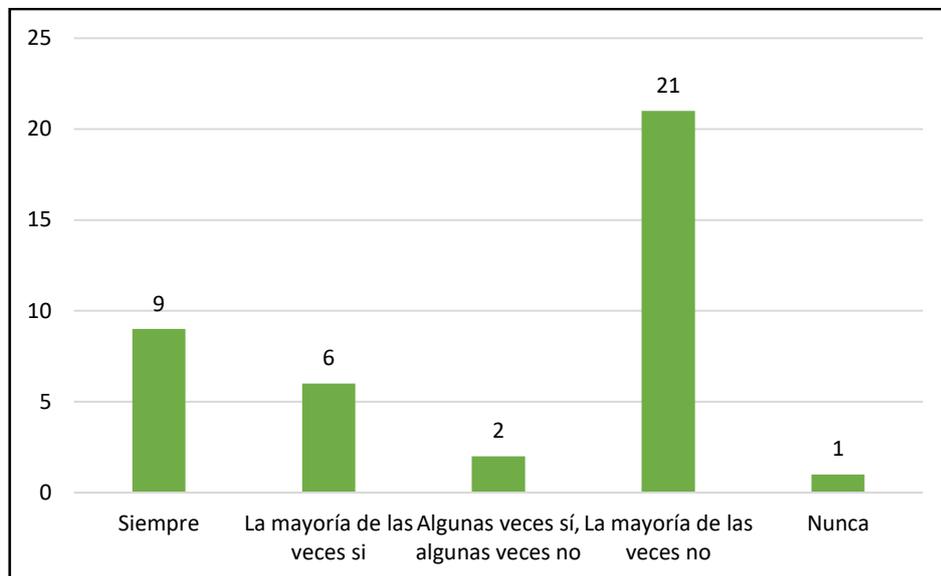
Según la tabla 18 los resultados arrojan que, un gran número de personas saben que al no pagar sus cuentas bancarias son reportados en las centrales de riesgo (INFOCORP), y queda como un antecedente negativo para el sector financiero, en el caso de querer obtener nuevamente un préstamo, esa falta ya está registrada.

**Tabla 19. El Fondo de Seguro de Depósito protege sus ahorros en caso de quiebra de la entidad financiera.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	90	23.08
La mayoría de las veces si	60	15.38
Algunas veces sí, algunas veces no	20	5.13
La mayoría de las veces no	210	53.85
Nunca	10	2.56
Total	390	100.00

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 19. El Fondo de Seguro de Depósito protege sus ahorros en caso de quiebra de la entidad financiera.**

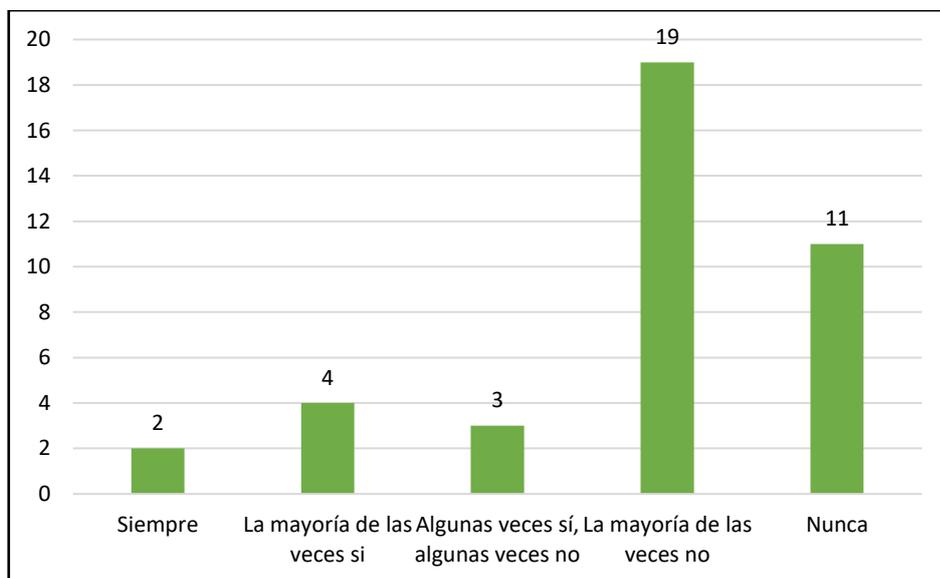
Según la tabla 19 de los resultados de la encuesta a los representantes de las familias se observa que, un gran número no tienen confianza a los fondos de Seguro para proteger su dinero, se puede dar por el desconocimiento o poca información que han adquirido del sistema financiero y sus usos.

**Tabla 20. Averigua sobre la entidad financiera que recibe los ahorros cuenta con el fondo de seguro de depósito.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	20	5.13
La mayoría de las veces si	40	10.26
Algunas veces sí, algunas veces no	30	7.69
La mayoría de las veces no	190	48.72
Nunca	110	28.21
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 20. Averigua sobre la entidad financiera que recibe los ahorros cuenta con el fondo de seguro de depósito.**

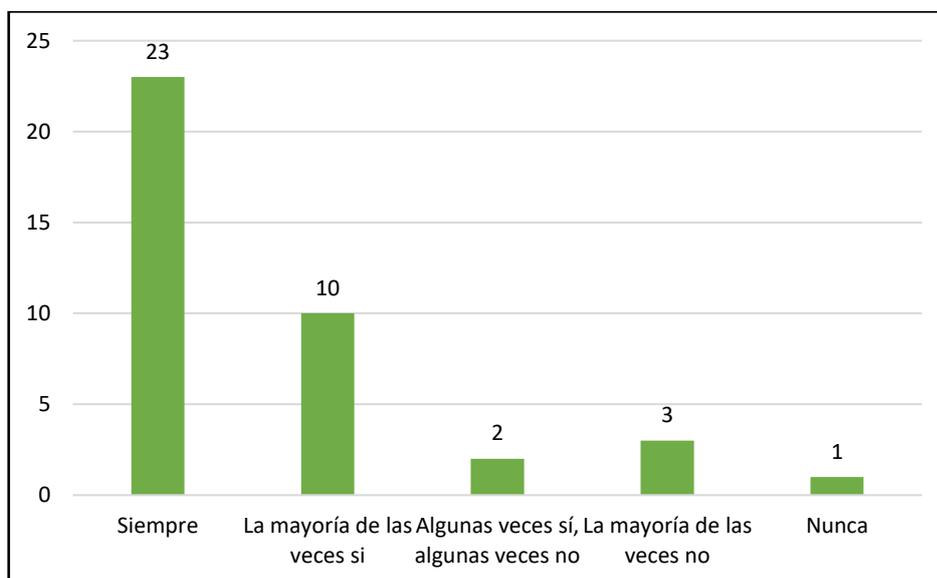
Según la tabla 20 los muestran que la mayoría de personas encuestadas no averiguan si la entidad financiera a la que destinan sus ahorros no cuentan con fondo de seguro de depósito, es decir, en caso de cualquier acontecimiento que suceda en el banco donde destinan sus ahorros, el dinero depositado no tiene ninguna garantía.

**Tabla 21. Es bueno evaluar la TCEA que cobran las entidades financieras antes de solicitar un préstamo.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	230	58.97
La mayoría de las veces si	100	25.64
Algunas veces sí, algunas veces no	20	5.13
La mayoría de las veces no	30	7.69
Nunca	10	2.56
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 21. Es bueno evaluar la TCEA que cobran las entidades financieras antes de solicitar un préstamo.**

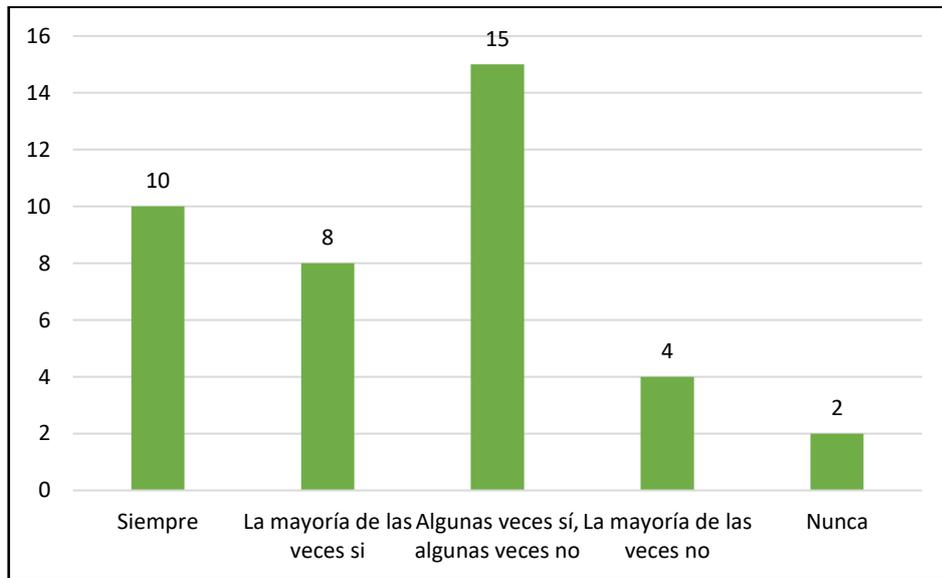
Según la tabla 21 los resultados demuestran que la mayoría de personas que fueron encuestadas creen que es bueno evaluar la TCEA que cobran las entidades financieras antes de solicitar un préstamo, para así poder elegir la que mayor se acomode a sus necesidades y posibilidades.

**Tabla 22. La TCEA de las entidades financieras es cara.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	100	25.64
La mayoría de las veces si	80	20.51
Algunas veces sí, algunas veces no	150	38.46
La mayoría de las veces no	40	10.26
Nunca	20	5.13
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas

**Gráfico 22. La TCEA de las entidades financieras son caras.**

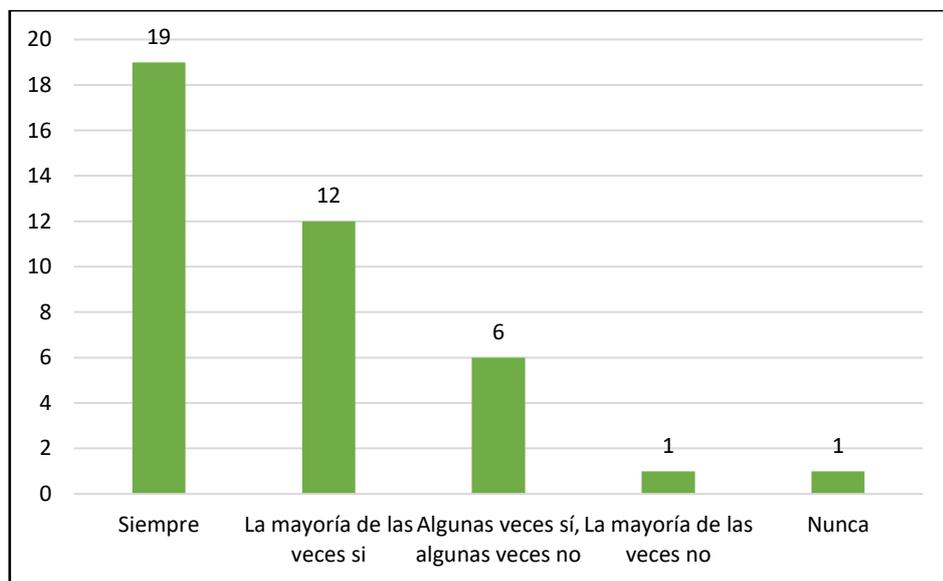
Según la tabla 22 los resultados arrojan que casi la mitad de personas creen que las entidades cobran una alta tasa de TCEA, esta pregunta se entrelaza a la anterior, debido que al averiguar las tasas que más se acomoden a sus bolsillos, más es la sorpresa del elevado interés que cobran las entidades financieras por dar un préstamo.

**Tabla 23. Es bueno evaluar la TREA que pagan las entidades financieras por los ahorros.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	190	48.72
La mayoría de las veces si	120	30.77
Algunas veces sí, algunas veces no	60	15.38
La mayoría de las veces no	10	2.56
Nunca	10	2.56
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 23. Es bueno evaluar la TREA que pagan las entidades financieras por los ahorros.**

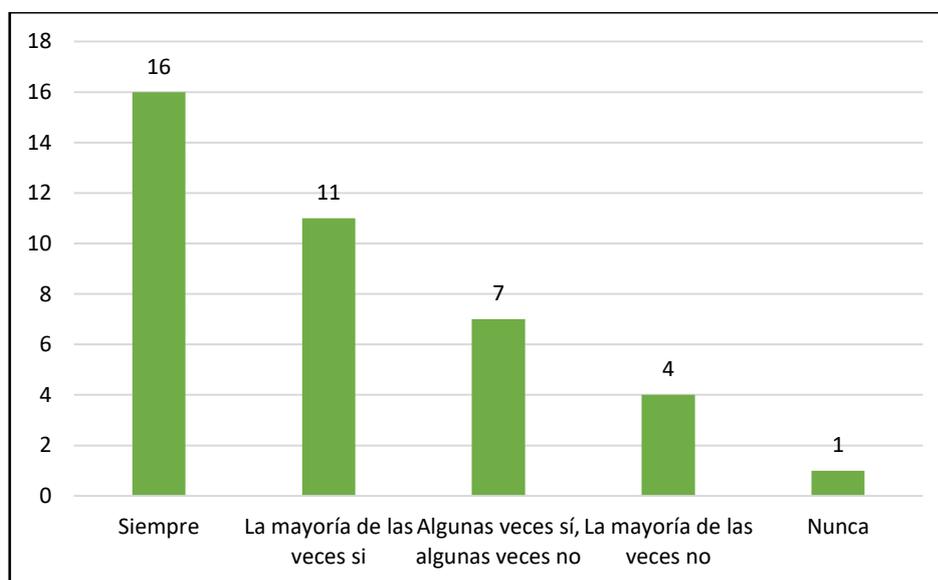
Según la tabla 27 de los resultados de la encuesta a los representantes de las familias se puede decir que , más de la mitad creen que es bueno hacer una evaluación de la TREA que pagan las entidades financieras por abrir una cuenta de ahorros.

**Tabla 24. Es muy poco los intereses que pagan los bancos por los depósitos.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	160	41.03
La mayoría de las veces si	110	28.21
Algunas veces sí, algunas veces no	70	17.95
La mayoría de las veces no	40	10.26
Nunca	10	2.56
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 24. Es muy poco los intereses que pagan los bancos por los depósitos.**

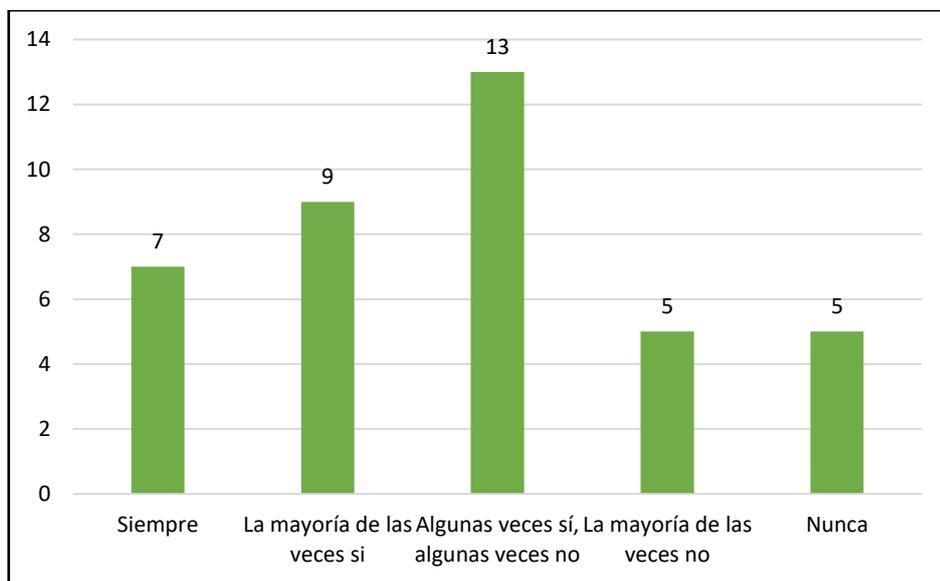
Según la tabla 24 los resultados demuestran que la mayoría de personas encuestadas, por no decir que en su totalidad, tienen el conocimiento que los intereses que pagan los bancos por hacer depósitos es bajo, por lo cual no les incentiva a seguir depositando su dinero o empezar ese depósito.

**Tabla 25. Tengo conocimiento del impuesto que se paga por las transacciones financieras.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	70	17.95
La mayoría de las veces si	90	23.08
Algunas veces sí, algunas veces no	130	33.33
La mayoría de las veces no	50	12.82
Nunca	50	12.82
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 25. Tengo conocimiento del impuesto que se paga por las transacciones financieras.**

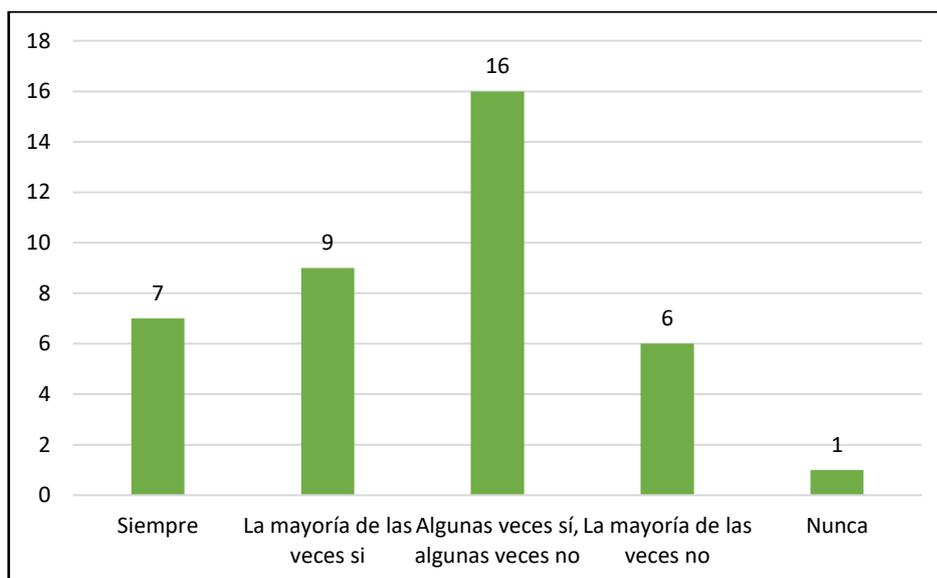
Según la tabla 25 las personas que fueron encuestadas no están muy informadas acerca de los impuestos que se pagan por las transacciones, dado que de acuerdo al banco en el que estás afiliado varía el monto a pagarse por este medio.

**Tabla 26. El porcentaje del ITF que se paga es adecuado.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	70	17.95
La mayoría de las veces si	90	23.08
Algunas veces sí, algunas veces no	160	41.03
La mayoría de las veces no	60	15.38
Nunca	10	2.56
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas

**Gráfico 26. El porcentaje del ITF que se paga es adecuado.**

Según la tabla 26 la mayoría de personas encuestadas que son jefes de familia, se sienten indiferentes acerca de las ITF que se pagan son adecuadas, esto al analizarse junto a la pregunta anterior se recalca, que no se tiene información suficiente para poder decir si están de acuerdo o no con los montos que pagan al momento de hacer alguna transferencia.

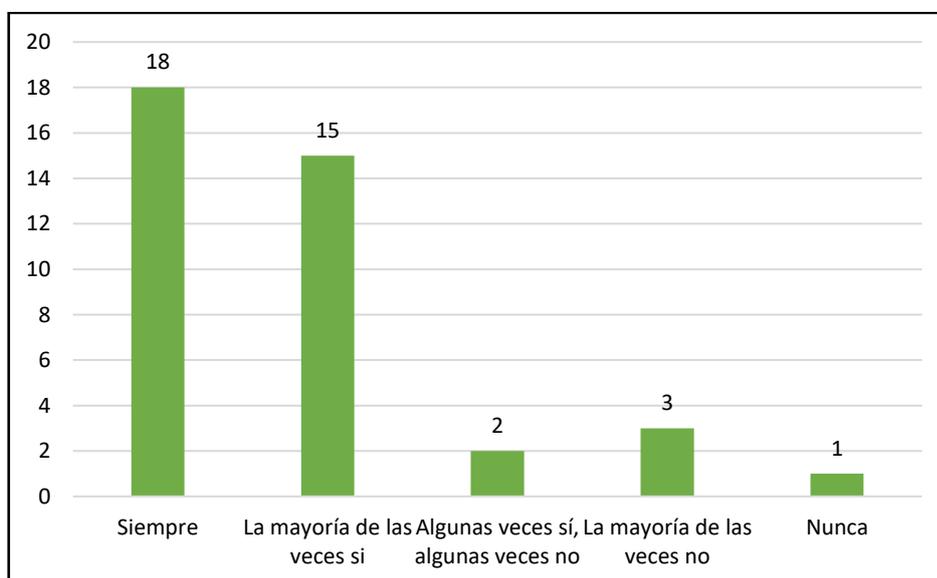
### 3.1.3 Servicios y Productos Financieros:

**Tabla 27. La elección del tipo de crédito es de acuerdo a la necesidad de inversión.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	180	46.15
La mayoría de las veces si	150	38.46
Algunas veces sí, algunas veces no	20	5.13
La mayoría de las veces no	30	7.69
Nunca	10	2.56
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 27. La elección del tipo de crédito es de acuerdo a la necesidad de inversión.**

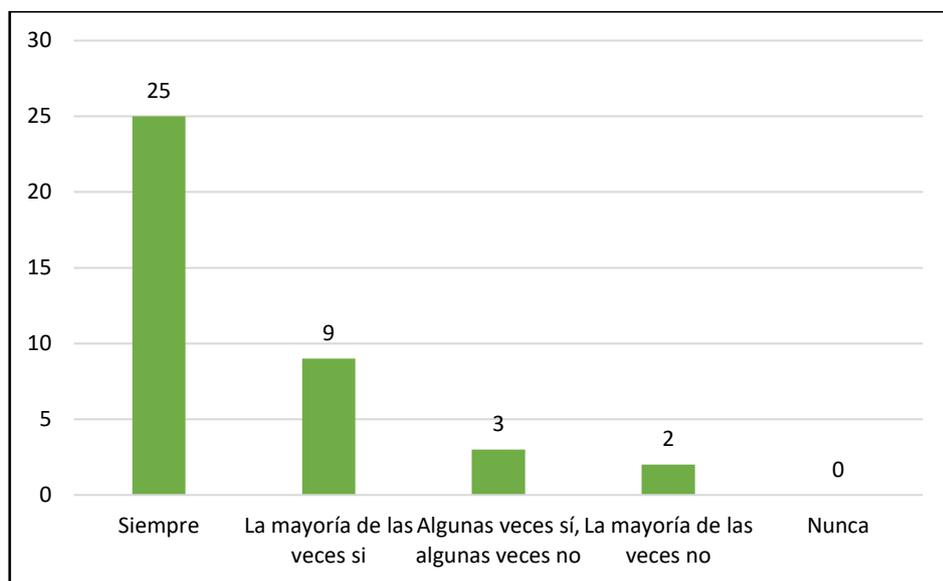
Según la tabla 27 de los resultados de la encuesta a los representantes de las familias se deduce que la mayoría de ellos si están de acuerdo en que el tipo de crédito que eligen es de acuerdo a las necesidades que perciben.

**Tabla 28. El conocimiento de los tipos de créditos que ofrecen las entidades financieras es importante.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	250	64.10
La mayoría de las veces si	90	23.08
Algunas veces sí, algunas veces no	30	7.69
La mayoría de las veces no	20	5.13
Nunca	00	0.00
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesistas



**Gráfico 28. El conocimiento de los tipos de créditos que ofrecen las entidades financieras es importante.**

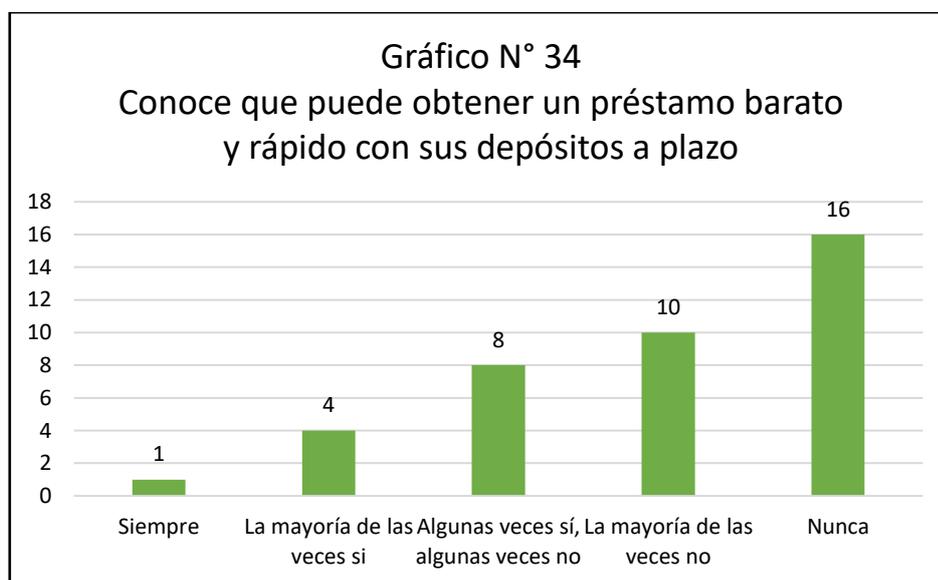
Según la tabla 28 de las personas encuestadas que son jefes de familia los resultados demuestran que, la mayoría de ellos cree que tener conocimiento acerca de los tipos de créditos que brindan las entidades financieras, les generará una mayor rentabilidad y poder hacer una mejor elección del tipo de crédito que desean obtener.

**Tabla 29. Conoce que puede obtener un préstamo barato y rápido con sus depósitos a plazo.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	10	2.56
La mayoría de las veces si	40	10.26
Algunas veces sí, algunas veces no	80	20.51
La mayoría de las veces no	100	25.64
Nunca	160	41.03
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 29. Conoce que puede obtener un préstamo barato y rápido con sus depósitos a plazo.**

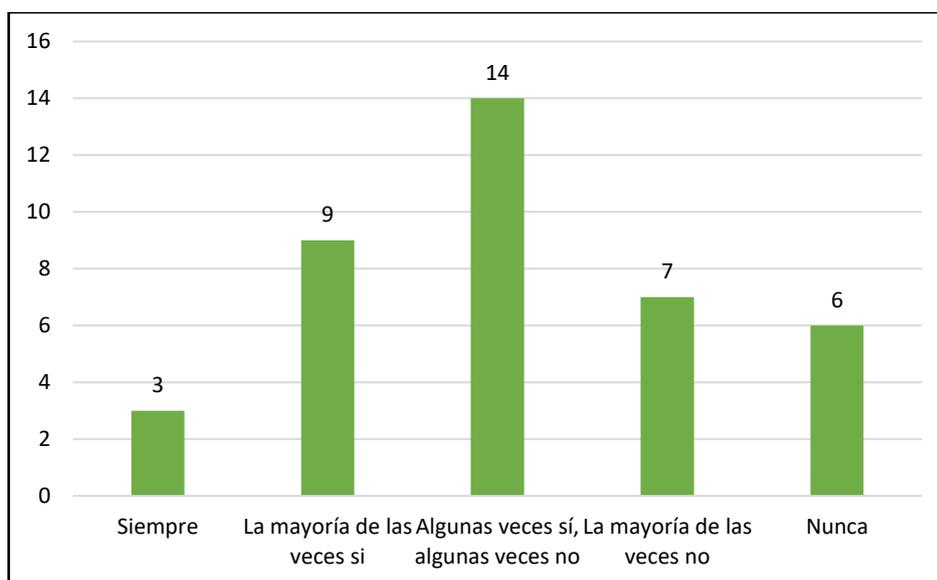
Según la tabla 28 la mayoría de personas encuestadas por no casi el 100%. Llegó a la conclusión que no se puede obtener un préstamo barato y rápido con sus depósitos a plazos, debido a los intereses que ofrecen las entidades financieras.

**Tabla 30. Los depósitos a plazo del dinero ahorrado corren el riesgo de una devaluación constante.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	7.69
La mayoría de las veces si	90	23.08
Algunas veces sí, algunas veces no	140	35.90
La mayoría de las veces no	70	17.95
Nunca	60	15.38
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 30. Los depósitos a plazo del dinero ahorrado corren el riesgo de una devaluación constante.**

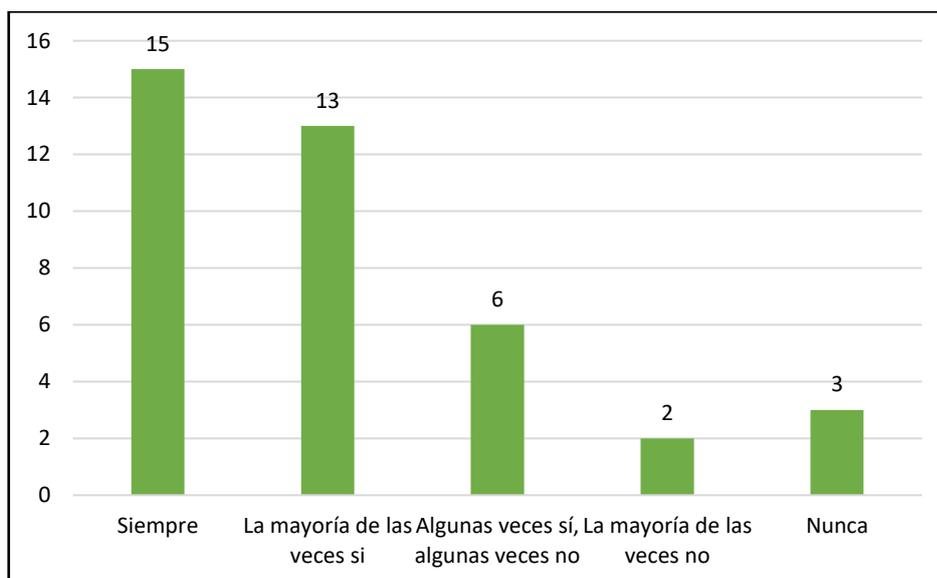
Según la tabla 30 las personas encuestadas que son jefes de familia demuestran que, muchos se muestran indiferentes sobre el tema del dinero que depositan como ahorro, sí este corre el riesgo de una devaluación constante, esto se debe a la escasa educación que se tiene sobre el sistema financiero.

**Tabla 31. El uso de internet genera la transferencia de dinero.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	150	38.46
La mayoría de las veces si	130	33.33
Algunas veces sí, algunas veces no	60	15.38
La mayoría de las veces no	20	5.13
Nunca	30	7.69
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas

**Gráfico 31. El uso de internet genera la transferencia de dinero.**

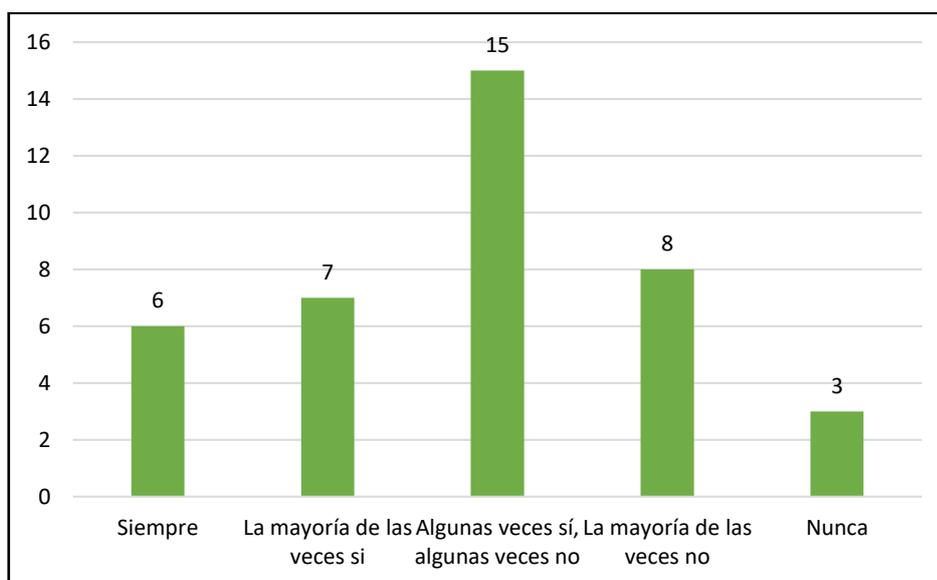
Según la tabla 31 de los resultados de la encuesta a los representantes de las familias se observa que 150 personas que representan el 38,46% manifiestan que: Siempre, el uso de internet genera la transferencia de dinero.

**Tabla 32. Da seguridad la transferencia de dinero por internet.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	60	15.38
La mayoría de las veces si	70	17.95
Algunas veces sí, algunas veces no	150	38.46
La mayoría de las veces no	80	20.51
Nunca	30	7.69
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas

**Gráfico 32. Da seguridad la transferencia de dinero por internet.**

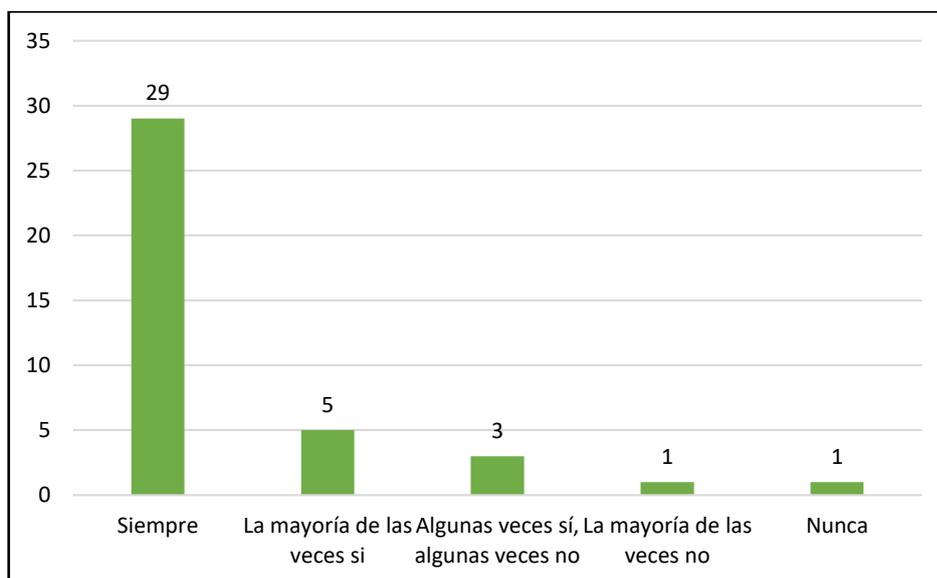
Según la tabla 32 de los resultados de la encuesta a los representantes de las familias se observa que 150 personas que representan el 38,46% manifiestan que: Algunas veces sí, algunas veces no, da seguridad la transferencia de dinero por internet.

**Tabla 33. Es bueno contar con seguros de salud, contra robos, seguros de incendio, seguro para su vejez (alguno de ellos).**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	290	74.36
La mayoría de las veces si	50	12.82
Algunas veces sí, algunas veces no	30	7.69
La mayoría de las veces no	10	2.56
Nunca	10	2.56
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 33. Es bueno contar con seguros de salud, contra robos, seguros de incendio, seguro para su vejez (alguno de ellos).**

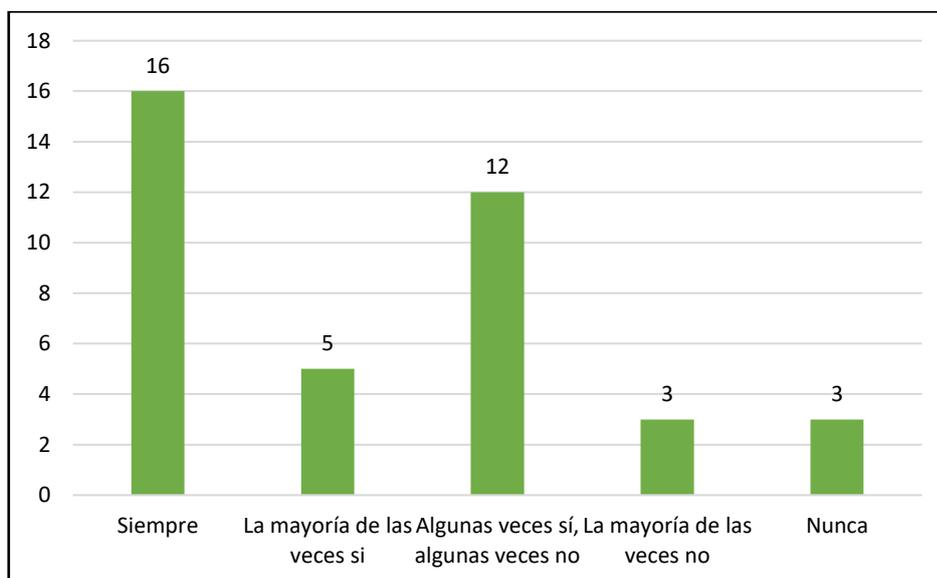
Según la tabla 33 de los resultados de la encuesta a los representantes de las familias se observa que 290 personas que representan el 74,36% manifiestan que: Siempre, es bueno contar con seguro de salud, contra robos, seguros de incendio, seguro para su vejez (algunos de ellos).

**Tabla 34. Hace valer sus derechos mediante la ley de protección al consumidor.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	160	41.03
La mayoría de las veces si	50	12.82
Algunas veces sí, algunas veces no	120	30.77
La mayoría de las veces no	30	7.69
Nunca	30	7.69
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 34. Hace valer sus derechos mediante la ley de protección al consumidor.**

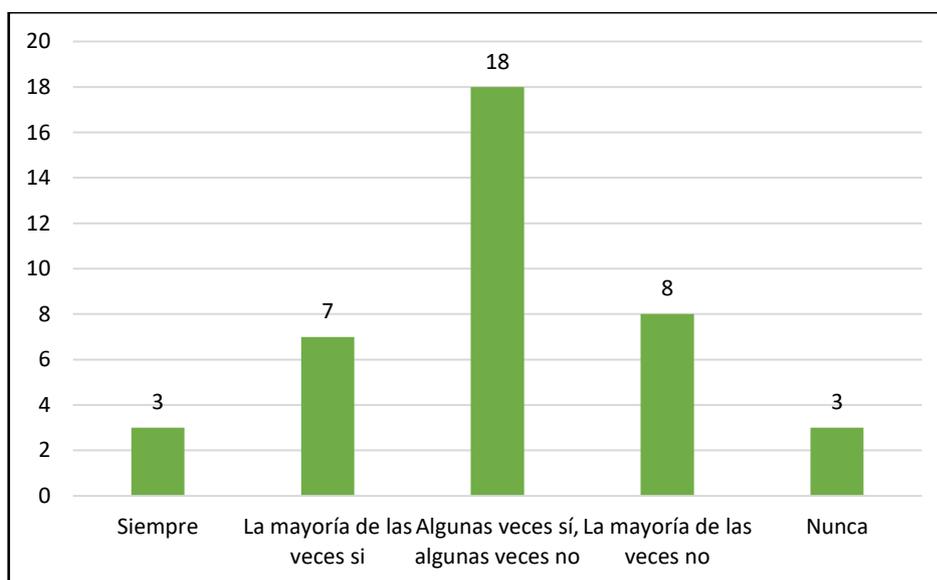
Según la tabla 34 de los resultados de la encuesta a los representantes de las familias se observa que 160 personas que representan el 41,03% manifiestan que: Siempre, hace valer sus derechos mediante la ley de protección al consumidor.

**Tabla 35. Se queja con frecuencia sobre los productos y servicios financieros.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	7.69
La mayoría de las veces si	70	17.95
Algunas veces sí, algunas veces no	180	46.15
La mayoría de las veces no	80	20.51
Nunca	30	7.69
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 35. Se queja con frecuencia sobre los productos y servicios financieros.**

Según la tabla 35 de los resultados de la encuesta a los representantes de las familias se observa que 180 personas que representan el 46,15% manifiestan que: Algunas veces sí, algunas veces no, se queja con frecuencia sobre los productos y servicios financieros.

### 3.2 Variable Dependiente: Inclusión Financiera

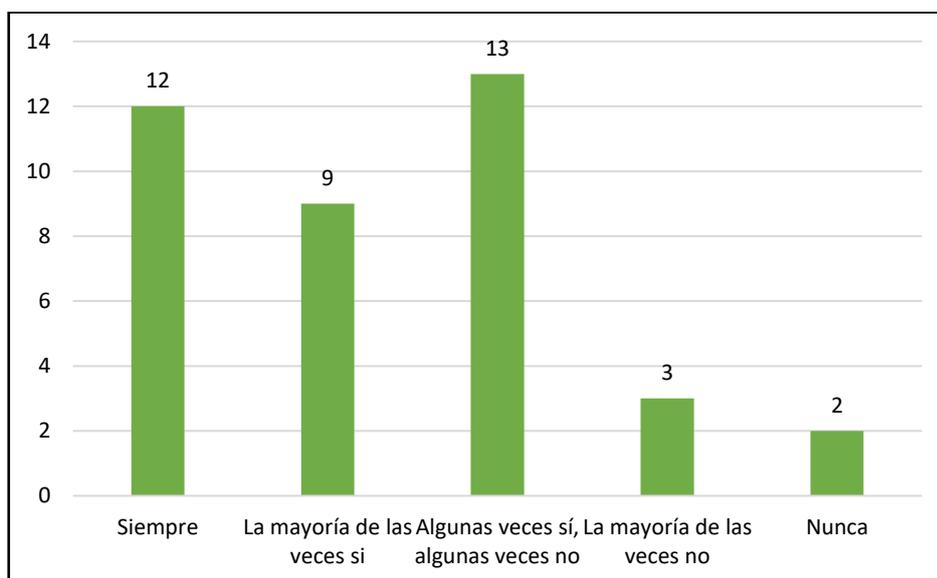
#### 3.2.1 Acceso a Productos y Servicios Financieros:

**Tabla 36. Existe la facilidad de acceso a los puntos de atención para hacer retiros, transferencias, pagos, etc.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	120	30.77
La mayoría de las veces si	90	23.08
Algunas veces sí, algunas veces no	130	33.33
La mayoría de las veces no	30	7.69
Nunca	20	5.13
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 36. Existe la facilidad de acceso a los puntos de atención para hacer retiros, transferencias, pagos, etc.**

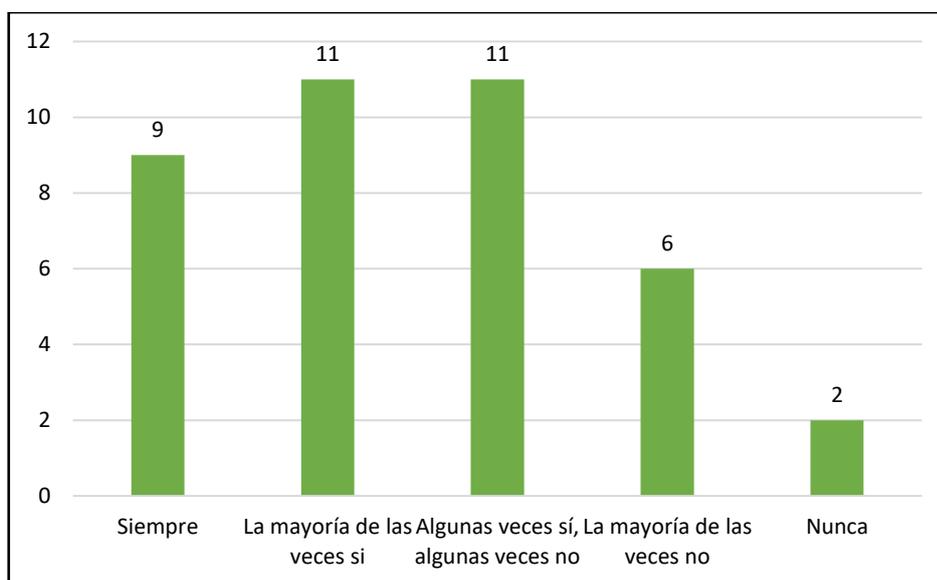
Según la tabla 36 de los resultados de la encuesta a los representantes de las familias se observa que 130 personas que representan el 33,33% manifiestan que: Algunas veces sí, algunas veces no, existe la facilidad de acceso a los puntos de atención para hacer retiros, transferencias, pagos, etc.

**Tabla 37. Es frecuente el acceso a los puntos de atención de las entidades financieras.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	90	23.08
La mayoría de las veces si	110	28.21
Algunas veces sí, algunas veces no	110	28.21
La mayoría de las veces no	60	15.38
Nunca	20	5.13
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesistas



**Gráfico 37. Es frecuente el acceso a los puntos de atención de las entidades financieras.**

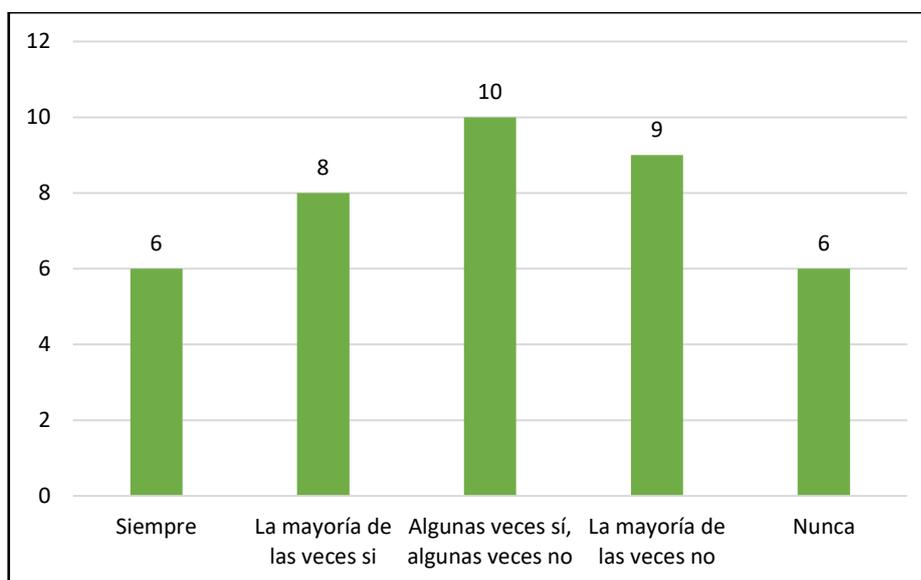
Según la tabla 37 de los resultados de la encuesta a los representantes de las familias se observa que 110 personas que representan el 28,21% manifiestan que: La mayoría de las veces sí, Y se observa que 110 personas que representan el 28,21% manifiestan que: Algunas veces sí, algunas veces no (en estas dos alternativas) Es frecuente el acceso a los puntos de atención de las entidades financieras.

**Tabla 38. Cuento con acceso a la infraestructura financiera virtual de las entidades financieras.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	60	15.38
La mayoría de las veces si	80	20.51
Algunas veces sí, algunas veces no	100	25.64
La mayoría de las veces no	90	23.08
Nunca	60	15.38
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 38. Cuento con acceso a la infraestructura financiera virtual de las entidades financieras.**

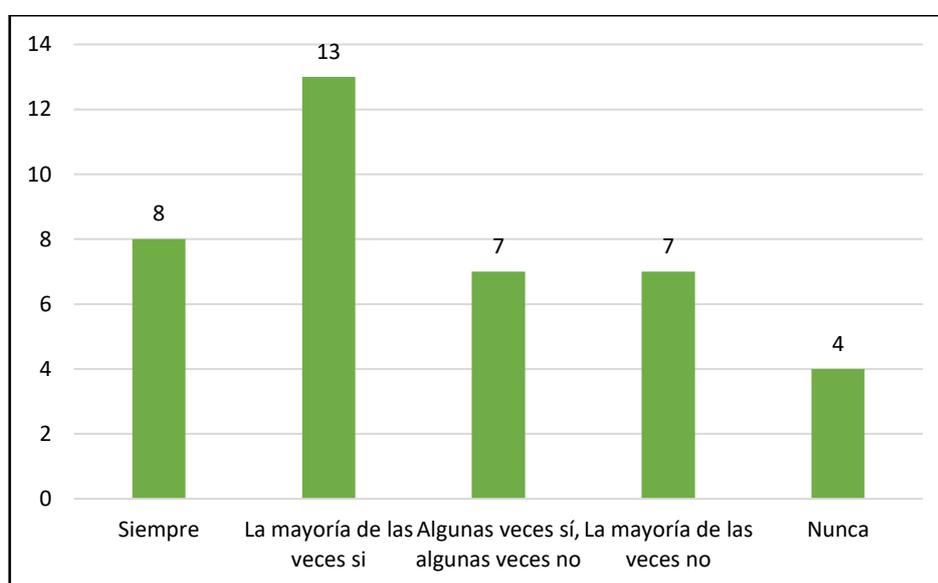
Según la tabla 38 de los resultados de la encuesta a los representantes de las familias se observa que 100 personas que representan el 25,64% manifiestan que: Algunas veces sí, algunas veces no, cuento con acceso a la infraestructura financiera virtual de las entidades financieras. Esto demuestra que sólo la cuarta parte de la población estudiada usa las apps virtuales, convirtiéndose en una limitante más para la inclusión financiera.

**Tabla 39. Las diferentes entidades financieras le llaman o buscan para ofertar tarjetas de débito, seguros u otros servicios financieros.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	80	20.51
La mayoría de las veces si	130	33.33
Algunas veces sí, algunas veces no	70	17.95
La mayoría de las veces no	70	17.95
Nunca	40	10.26
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 39. Las diferentes entidades financieras le llaman o buscan para ofertar tarjetas de débito, seguros u otros servicios financieros.**

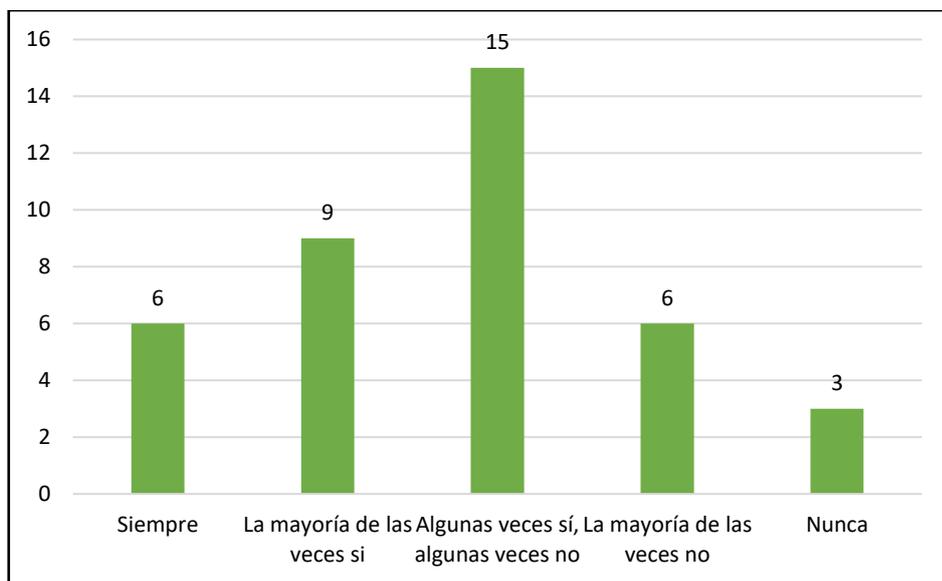
Según la tabla 39 de los resultados de la encuesta a los representantes de las familias se observa que, la gran mayoría está de acuerdo a que existen un gran número de entidades que los llaman o buscan para ofertar sus servicios y productos financieros, sin embargo, no reciben una adecuada orientación por parte de las entidades.

**Tabla 40. La oferta financiera se adecua a las necesidades de la población.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	60	15.38
La mayoría de las veces si	90	23.08
Algunas veces sí, algunas veces no	150	38.46
La mayoría de las veces no	60	15.38
Nunca	30	7.69
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 40. La oferta financiera se adecua a las necesidades de la población.**

Según la tabla 40 de los resultados de la encuesta a los representantes de las familias se observa que, estas personas se muestran indecisos acerca de que la oferta que brindan las entidades financieras se asemeja a sus necesidades o van a ser cubiertas con estas. Esto se debe a la poca información que se tiene de las entidades financieras.

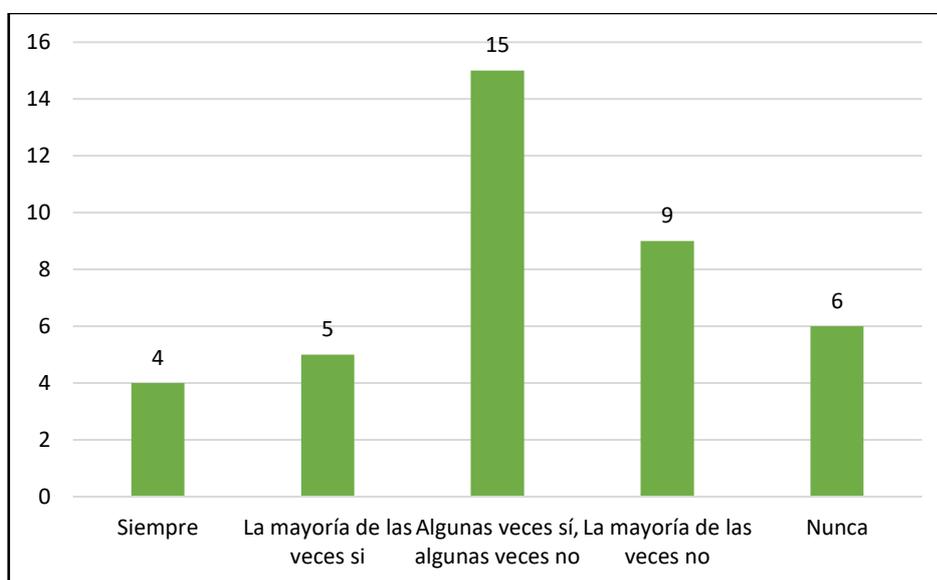
### 3.2.2 Uso de dos Servicios Financieros:

**Tabla 41. Usa con frecuencia los servicios financieros.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	40	10.26
La mayoría de las veces si	50	12.82
Algunas veces sí, algunas veces no	150	38.46
La mayoría de las veces no	90	23.08
Nunca	60	15.38
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesistas



**Gráfico 41. Usa con frecuencia los servicios financieros.**

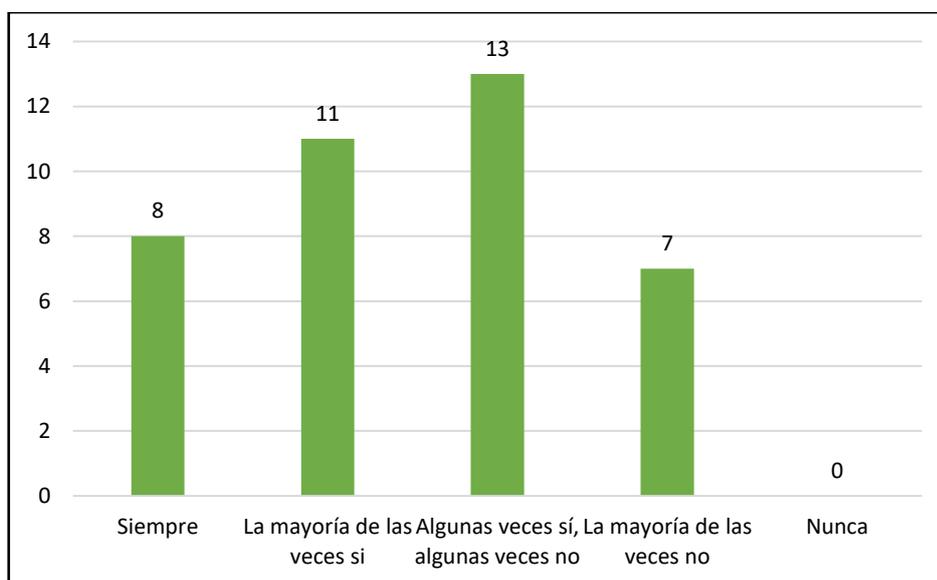
Según la tabla 41 algunas personas, por no decir un gran número se encuentra indeciso acerca de la frecuencia del uso de los servicios financieros, es decir, no lo usan de manera frecuente o no conocen en realidad los servicios financieros que brindan las entidades.

**Tabla 42. Que tan útil son los servicios que brindan las entidades financieras.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	80	20.51
La mayoría de las veces si	110	28.21
Algunas veces sí, algunas veces no	130	33.33
La mayoría de las veces no	70	17.95
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 42. Que tan útil son los servicios que brindan las entidades financieras.**

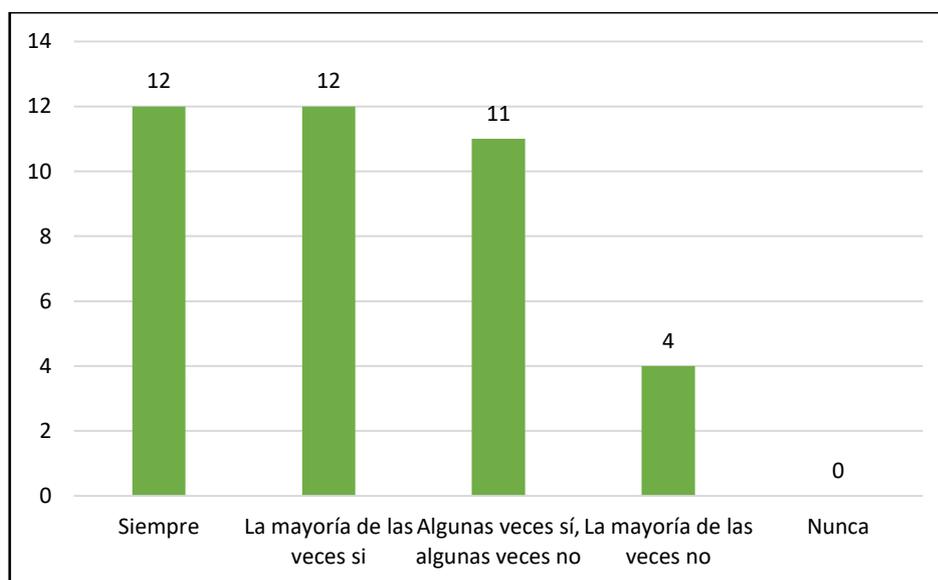
Según la tabla 42 de los resultados se puede observar que, el gran porcentaje de personas encuestadas que son jefes de familia, dijeron que se muestran indiferentes acerca de la utilidad de los servicios financieros que brindan entidades financieras esto se puede deber por el desconocimiento que tienen.

**Tabla 43. Es bueno la confianza del servicio que brindan las entidades financieras.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	120	30.77
La mayoría de las veces si	120	30.77
Algunas veces sí, algunas veces no	110	28.21
La mayoría de las veces no	40	10.26
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 43. Es bueno la confianza del servicio que brindan las entidades financieras.**

Según la tabla 43 de los resultados de la encuesta a los representantes de las familias se observa que, el mayor porcentaje cree que en realidad a pesar de las disfuncionalidades de las entidades financieras si es buena la confianza del servicio que brindan las entidades financieras, es decir estas personas se encuentran relativamente satisfechas con este servicio.

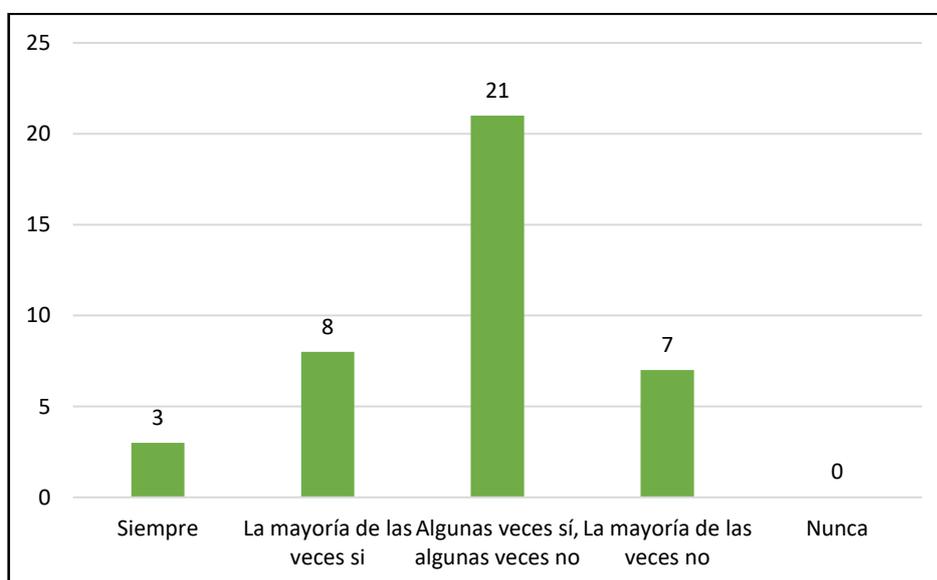
### 3.2.3 Calidad del Servicio y Productos Financieros:

**Tabla 44. Los servicios financieros son catalogados de buenos y rápidos.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	7.69
La mayoría de las veces si	80	20.51
Algunas veces sí, algunas veces no	210	53.85
La mayoría de las veces no	70	17.95
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesistas



**Gráfico 44. Los servicios financieros son catalogados de buenos y rápidos.**

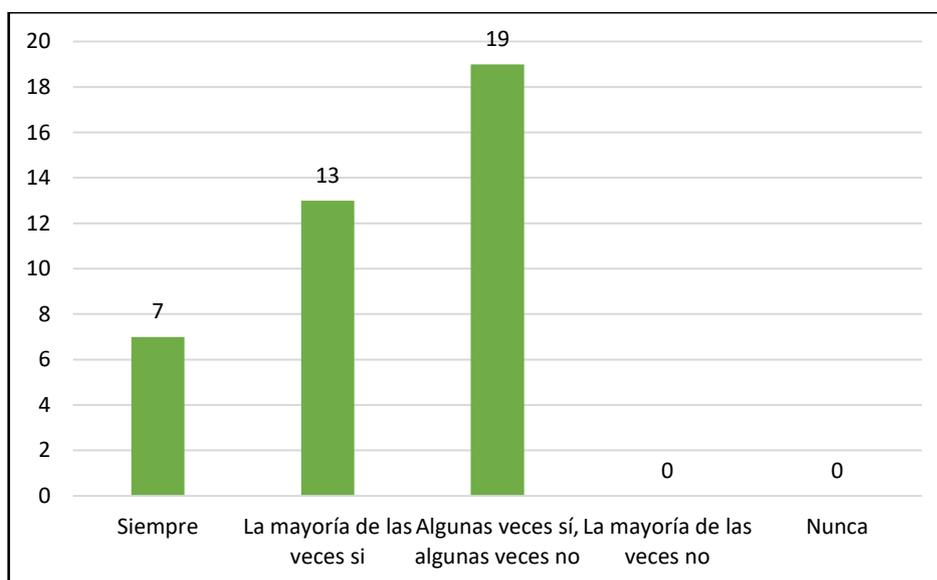
Según la tabla 44 de los resultados de la encuesta a los representantes de las familias se observa que, ellos no creen que siempre sea bueno o rápido, esto se puede deber por los trámites que uno realiza para poder sacar un préstamo o abrir una cuenta de ahorros.

**Tabla 45. Los servicios financieros que brindan las entidades logran los objetivos del usuario.**

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	70	17.95
La mayoría de las veces si	130	33.33
Algunas veces sí, algunas veces no	190	48.72
La mayoría de las veces no	0	0.00
Nunca	0	0.00
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>100.00</b>

Fuente: Encuesta

Elaboración: por los tesisistas



**Gráfico 45. Los servicios financieros que brindan las entidades logran los objetivos del usuario.**

Según la tabla 45 las personas encuestas que son los jefes de familia no creen que siempre las entidades financieras logren satisfacer la necesidad de los usuarios esto se puede deber a la diversidad de servicios y la poca información que se tiene de cada uno.

### 3.3 Contrastación con Otras Investigaciones:

- **García (2011)**, menciona: “La mayoría de los encuestados sí planea sus gastos, aunque varios indicaron conocer lo que es un presupuesto, solo un porcentaje pequeño tiene una idea clara de lo que es”. Esto confirma los resultados obtenidos en esta investigación, sólo el 41% de los encuestados menciona que algunas veces sí, algunas veces no el presupuesto debe ser elaborado para un mes, cada tres meses y anual.
- **García (2011)**, menciona: “La mayoría de los adultos encuestados dijo saber lo que es una inversión, pero nuevamente, al analizar sus respuestas, nadie tuvo una idea acertada al respecto. La mitad de los encuestados indicó si haber invertido alguna vez, de los cuales la mayoría lo hizo en pequeños negocios (inversión real), y solo un mínimo porcentaje lo ha hecho a través de una caja de ahorro (inversión financiera)”. Esto confirma los resultados obtenidos en la investigación, el 87.18% de los encuestados menciona que: Siempre es bueno tener planes de inversión económica para mejorar la calidad de vida y un 33.33% menciona que: La mayoría de las veces no se debe invertir en inmuebles para generar ingresos a futuro; esto demuestra que no invierten.
- **García (2011)**, menciona: “Que apenas la mitad de los encuestados ahorra y la mitad restante no le alcanza para ahorrar”. Esto confirma los resultados obtenidos en la investigación: Sólo el 43.59% de los encuestados menciona que: Los ahorros deben ser utilizados para incrementar sus activos y un 46.16% manifiesta que

los ahorros deben ser para cubrir sus pasivos es decir sus gastos.

- **García (2011)**, menciona que: “En cuanto a los microseguros el desconocimiento es total, ya que solo una mínima parte de los encuestados dijo saber en qué consistían, pero sus respuestas al respecto fueron vagas”. Los resultados en esta investigación es que: Es bueno contar con seguros de salud, contra robos, seguros de incendio, seguro para su vejez (alguno de ellos), respondieron el 74.36% Siempre, pero la realidad es que sólo cuentan con un seguro de salud (Seguro Integral de Salud) que les brinda el estado de manera gratuita y ninguno de los encuestados cuenta con otro seguro privado.
- **Céspedes (2016)**, menciona que: Sólo hay 28 agencias, sucursales y ATMs por cada 100.000 habitantes, dando evidencia a un bajo grado de Acceso a Servicios Financieros, (Modelo de economía de mercado) y el índice de Acceso a Servicios Financieros crece a 130 Puntos de Atención Financiera por cada 100.000 habitantes (en el Modelo Económico Plural), debido a Políticas Financieras implementadas por el gobierno que favorecieron a los consumidores financieros. Estos resultados se pudo comparar con esta investigación que un 33.33% de los encuestados menciona que: Algunas veces sí, algunas veces no existe la facilidad de acceso a los puntos de atención para hacer retiros, transferencias, pagos, etc. Y un 25.64% de los encuestados mencionan que: Algunas veces sí, algunas veces no cuentan con acceso a la infraestructura

financiera virtual de las entidades financieras.

Demostrando con ambos resultados que no es suficiente los puntos de atención (físico y virtual) para contar con un acceso óptimo al sistema financiero.

- **Céspedes (2016)**, menciona que: “El Índice de Uso de Servicios de Crédito (IU-SC) para este periodo es 41%, El cálculo de Índice de Uso de Servicios de Crédito (IU-SC) para Economía de Mercado alcanzo el 39%, que significa casi un 40% del total de la Población Económicamente Activa usa un Servicio Financiero créditos o depósitos. Para el Modelo Económico Plural el cálculo de Índice de Uso de Servicios de Crédito (IU-SC) alcanzo el 85%, el Índice de Movilización del Ahorro Popular (IMAP) llego al 83% por tanto el grado de uso de Servicios Financieros para este periodo es del 84% significa que más del 80% de la Población Económicamente Activa utiliza un Servicio Financiero en el país, este crecimiento importante es debido a Políticas Financieras implementadas por el gobierno que favorecieron a los consumidores financieros, como ser la promulgación de la Ley 393 de Servicios Financieros, donde las entidades financieras deben; Proporcionar Servicios Financieros con atención de calidad y calidez; Asegurar la continuidad de los servicios ofrecidos; Optimizar tiempos y costos en la entrega de servicios financieros; Informar a los consumidores financieros acerca de la manera de utilizar con eficiencia y seguridad los Servicios Financieros”. Estos resultados demuestran

que implementar buenas políticas de gobierno permite que haya una mayor inclusión financiera. Y los resultados en esta investigación dice mucho de nuestras políticas de gobierno ya que sólo el 38,46 de los encuestados usa con frecuencia los servicios financieros.

- **Sumari (2016)**, menciona que: “La capacidad de ahorro influye directamente en la educación financiera de las personas adultas, es decir, a mayor ahorro, mayor será la educación financiera entre las personas de 25 a 65 años de edad”. Estos resultados contradicen a lo hallado en esta investigación ya que los encuestados demuestran saber la importancia del ahorro, como un 69,23% menciona que: Siempre se debe considerar un porcentaje de los ingresos para el ahorro, pero no lo hace, debido a que no lo alcanza.
- **Del Aguila (2019)**, menciona que: La capacidad de ahorro y la elaboración de un presupuesto, influyen de manera significativa en la educación financiera de la población económicamente activa de la asociación urbanización Buenos Aires Afilador de la ciudad de Tingo María. De acuerdo a los resultados de esta investigación podemos coincidir que la capacidad de ahorro y la elaboración de un presupuesto, hará que las personas busquen una entidad financiera para ahorrar, tengan planes de inversión y soliciten un préstamo adecuado a sus necesidades, todo ello coadyuva a lograr la inclusión financiera voluntaria.

### 3.4 Contrastación de Hipótesis

#### 3.4.1 Contrastación de la Hipótesis General en base a la prueba de hipótesis.

**Tabla 46. Resumen De Las Frecuencias Relativas De La Educación Financiera (Variable X)**

<b>E.F</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>TOTAL</b>
Tabla 05	20	10	160	90	110	390
Tabla 06	0	10	40	140	200	390
Tabla 07	30	0	30	80	250	390
Tabla 08	0	10	80	120	180	390
Tabla 09	20	0	40	60	270	390
Tabla 10	0	20	110	110	150	390
Tabla 11	0	50	80	170	90	390
Tabla 12	40	90	90	90	80	390
Tabla 13	0	0	20	30	340	390
Tabla 14	10	130	120	50	80	390
Tabla 15	20	30	120	120	100	390
Tabla 16	10	50	100	110	120	390
Tabla 17	30	80	180	40	60	390
Tabla 18	0	30	90	160	110	390
Tabla 19	130	50	60	30	120	390
Tabla 20	10	140	120	70	50	390
Tabla 21	20	30	50	60	230	390
Tabla 22	10	10	50	50	270	390
Tabla 23	10	210	20	60	90	390
Tabla 24	110	190	30	40	20	390
Tabla 25	10	30	20	100	230	390
Tabla 26	20	40	150	80	100	390
Tabla 27	10	10	60	120	190	390
Tabla 28	10	40	70	110	160	390
Tabla 29	50	50	130	90	70	390
Tabla 30	10	60	160	90	70	390
Tabla 31	10	30	20	150	180	390
Tabla 32	0	20	30	90	250	390
Tabla 33	160	100	80	40	10	390
Tabla 34	60	70	140	90	30	390
Tabla 35	30	20	60	130	150	390
Tabla 36	30	80	150	70	60	390
Tabla 37	10	10	30	50	290	390
Tabla 38	30	30	120	50	160	390

Tabla 39	30	80	180	70	30	390
<b>TOTAL</b>	<b>940</b>	<b>1810</b>	<b>2990</b>	<b>3010</b>	<b>4900</b>	<b>13650</b>
<b>X</b>	<b>27</b>	<b>52</b>	<b>85</b>	<b>86</b>	<b>140</b>	<b>390</b>

(\*)

(\*) Fue Dividido entre 35 Items

Elaboración: por los tesistas

**Tabla 47. Resumen De Las Frecuencias Relativas De La Inclusión Financiera (Variable Y).**

I.F	1	2	3	4	5	TOTAL
Tabla 40	20	30	130	90	120	390
Tabla 41	20	60	110	110	90	390
Tabla 42	60	90	100	80	60	390
Tabla 43	40	70	70	130	80	390
Tabla 44	30	60	150	90	60	390
Tabla 45	60	90	150	50	40	390
Tabla 46	0	70	130	110	80	390
Tabla 47	0	40	110	120	120	390
Tabla 48	0	70	210	80	30	390
Tabla 49	0	0	190	130	70	390
<b>TOTAL</b>	<b>230</b>	<b>580</b>	<b>1350</b>	<b>990</b>	<b>750</b>	<b>3900</b>
<b>X</b>	<b>23</b>	<b>58</b>	<b>135</b>	<b>99</b>	<b>75</b>	<b>390</b>

(\*)

(\*) Fue Dividido entre 10 Items

Elaboración: por los tesistas

**Tabla 48. Calculo Del Coeficiente De Pearson Para Demostrar La Correlación De Las Variables Independiente Y Dependiente.**

ESCALAS	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
	Educación F.	Inclusión F.			
(1) Nunca	27	23	729	529	621
(2) La mayoría de las veces no	52	58	2704	3364	3016
(3) Algunas veces sí, algunas veces no	85	135	7225	18225	11475
(4) La mayoría de las veces sí	86	99	7396	9801	8514
(5) Siempre	140	75	19600	5625	10500
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>37654</b>	<b>37544</b>	<b>34126</b>

Elaboración: por los tesistas

**Fórmula:**

$$\frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} \sqrt{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2}}$$

$$r = \frac{390(34126) - (390)(390)}{\sqrt{390(37654) - (390)^2} \sqrt{(390)(37544) - (390)^2}}$$

$$r = 0.91$$

**Conclusión:** Por lo tanto existe una correlación positiva muy alta entre las dos variables.

Para conocer si los datos obtenidos son verdaderos o debidos al azar o errores de muestreo se procedió a la aplicación de la prueba de Chi Cuadrado.

#### VALIDACIÓN ESTADISTICA – PRUEBA DE HIPOTESIS

H (a) = Hipótesis General Planteada

H (a) = La escasa educación financiera influye directamente en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del Distrito de Huánuco, 2019.

H0 = La escasa educación financiera no influye directamente en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del Distrito de Huánuco, 2019.

**Tabla 49. Cálculo De Distribución De Chi - Cuadrada Para Comprobar La Hipótesis General.**

ESCALAS	X	Y	(F0-Fa)	(F0-Fa) <sup>2</sup>	$\frac{(F0-Fa)^2}{(Fa)}$
	Educación F.	Inclusión F.			
(1) Nunca	27	23	4	16	0.70
(2) La mayoría de las veces no	52	58	-6	36	0.62
(3) Algunas veces sí, algunas veces no	85	135	-50	2500	18.52
(4) La mayoría de las veces sí	86	99	-13	169	1.71
(5) Siempre	140	75	65	4225	56.33
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>0</b>	<b>6946</b>	<b>77.88</b>

Elaboración: por los tesistas

$$X^2 \text{ (hallado)} = 77.88$$

$$X^2 \text{ (tabla)} = \text{gl.} = 5 - 1 = 4 \quad \text{y} \quad \alpha = 0.05$$

$$X^2 \text{ (tabla)} = 9.49$$

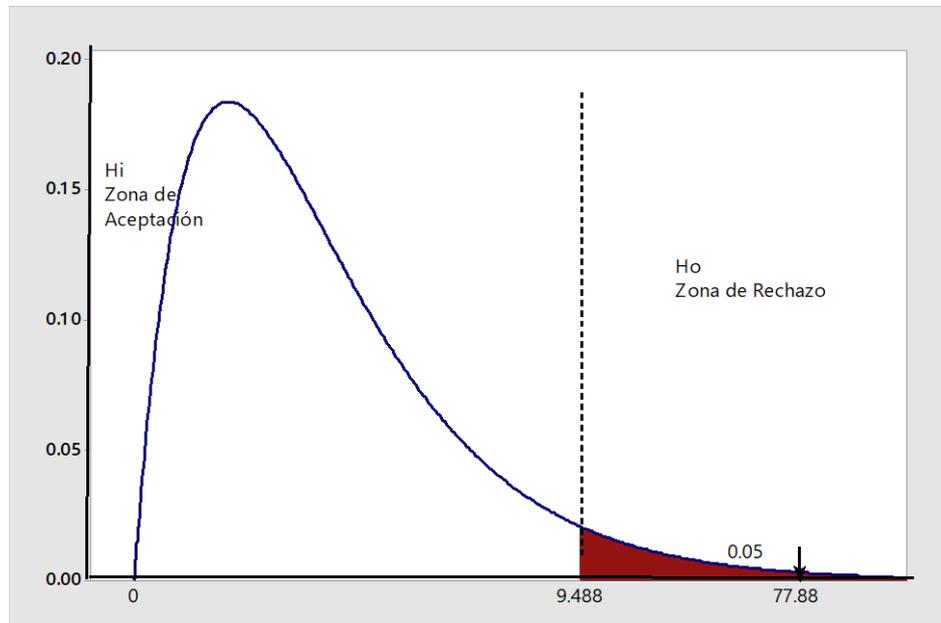


Gráfico 46. Distribución De Chi - Cuadrada para comprobar la Hipótesis General.

Como la  $X^2$  (77.88) hallada es mayor que la  $X^2$  (9.48) calculado en la tabla, por lo que se acepta la hipótesis alternativa o hipótesis general planteada.

Hg = La escasa educación financiera influye directamente en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del Distrito de Huánuco, 2019.

### 3.4.2 Contrastación de la Hipótesis Especifica N° 01 en base a la prueba de hipótesis

**Tabla 50. Resumen De Las Frecuencias Relativas De Las Finanzas Personales (Variable X).**

<b>F.P.</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>TOTAL</b>
Tabla 05	20	10	160	90	110	390
Tabla 06	0	10	40	140	200	390
Tabla 07	30	0	30	80	250	390
Tabla 08	0	10	80	120	180	390
Tabla 09	20	0	40	60	270	390
Tabla 10	0	20	110	110	150	390
Tabla 11	0	50	80	170	90	390
Tabla 12	40	90	90	90	80	390
Tabla 13	0	0	20	30	340	390
Tabla 14	10	130	120	50	80	390
Tabla 15	20	30	120	120	100	390
Tabla 16	10	50	100	110	120	390
Tabla 17	30	80	180	40	60	390
Tabla 18	0	30	90	160	110	390
Tabla 19	130	50	60	30	120	390
Tabla 20	10	140	120	70	50	390
<b>TOTAL</b>	<b>320</b>	<b>700</b>	<b>1440</b>	<b>1470</b>	<b>2310</b>	<b>6240</b>
<b>X</b>	<b>20</b>	<b>44</b>	<b>90</b>	<b>92</b>	<b>144</b>	<b>390</b>

(\*)

(\*) Fue Dividido entre 16 Items

Elaboración: por los tesisistas

**Tabla 51. Calculo Del Coeficiente De Pearson Para Demostrar La Correlación De Las Variables Independiente Y Dependiente.**

<b>ESCALAS</b>	<b>X</b>	<b>Y</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>Y<sup>2</sup></b>	<b>XY</b>
	<b>Finan. Person</b>	<b>Inclusión F.</b>			
(1) Nunca	20	23	400	529	460
(2) La mayoría de las veces no	44	58	1936	3364	2552
(3) Algunas veces sí, algunas veces no	90	135	8100	18225	12150
(4) La mayoría de las veces sí	92	99	8464	9801	9108
(5) Siempre	144	75	20736	5625	10800
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>39636</b>	<b>37544</b>	<b>35070</b>

Elaboración: por los tesisistas

**Fórmula:**

$$\frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} \sqrt{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2}}$$

$$r = \frac{390 (35070) - (390) (390)}{\sqrt{390 (39636) - (390)^2} \sqrt{(390) (37544) - (390)^2}}$$

$$r = 0.91$$

**Conclusión:** Por lo tanto existe una correlación positiva muy alta entre las dos variables. (Finanzas personales con inclusión financiera).

Para conocer si los datos obtenidos son verdaderos o debidos al azar o errores de muestreo se procedió a la aplicación de la prueba de Chi Cuadrado.

**Tabla 52. Calculo De Distribución De Chi - Cuadrado Para Comprobar La Hipótesis Específica N° 01.**

ESCALAS	X	Y	(F0-Fa)	(F0-Fa) <sup>2</sup>	$\frac{(F0-Fa)^2}{(Fa)}$
	Finan. Person	Inclusión F.			(Fa)
(1) Nunca	20	23	-3	9	0.39
(2) La mayoría de las veces no	44	58	-14	196	3.38
(3) Algunas veces sí, algunas veces no	90	135	-45	2025	15.00
(4) La mayoría de las veces sí	92	99	-7	49	0.49
(5) Siempre	144	75	69	4761	63.48
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>0</b>	<b>7040</b>	<b>82.75</b>

Fuente Tablas N° 51 y 53

Elaboración: por los tesisistas

$$X^2 \text{ (hallado)} = 82.75$$

$$X^2 \text{ (tabla)} = \text{gl.} = 5 - 1 = 4 \quad \text{y} \quad \alpha = 0.05$$

$$X^2 \text{ (tabla)} = 9.49$$

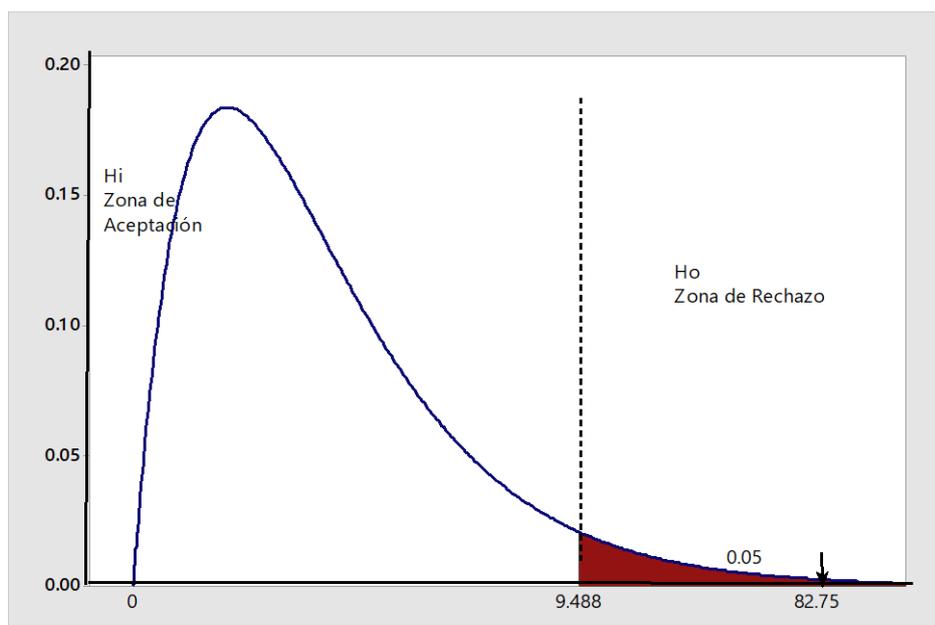


Gráfico 47. Distribución De Chi - Cuadrado para comprobar la Hipótesis Específica N° 01.

Por lo tanto como  $X^2$  (hallado) es mayor que  $X^2$  (tabla) ò 82.75 es mayor que 9.49 entonces aceptamos la Hipótesis Especifica alterna N° 01; donde, el escaso uso de las finanzas personales de la educación financiera, influye directamente en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del Distrito de Huánuco, 2019.

### 3.4.3 Contrastación de la Hipótesis Especifica N° 02 en base a la prueba de hipótesis

Tabla 53. Resumen De Las Frecuencias Relativas De Los Instrumentos Financieros (Variable X).

I.F.	1	2	3	4	5	TOTAL
Tabla 21	20	30	50	60	230	390
Tabla 22	10	10	50	50	270	390
Tabla 23	10	210	20	60	90	390
Tabla 24	110	190	30	40	20	390
Tabla 25	10	30	20	100	230	390
Tabla 26	20	40	150	80	100	390
Tabla 27	10	10	60	120	190	390

Tabla 28	10	40	70	110	160	390
Tabla 29	50	50	130	90	70	390
Tabla 30	10	60	160	90	70	390
<b>TOTAL</b>	<b>260</b>	<b>670</b>	<b>740</b>	<b>800</b>	<b>1430</b>	<b>3900</b>
<b>X</b>	<b>26</b>	<b>67</b>	<b>74</b>	<b>80</b>	<b>143</b>	<b>390</b>

(\*) Fue Dividido entre 10 Items

Elaboración: por los tesisistas

**Tabla 54. Calculo Del Coeficiente De Pearson Para Demostrar La Correlación De Las Variables Independiente Y Dependiente.**

ESCALAS	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
	Inst. Financie.	Inclusión F.			
(1) Nunca	26	23	676	529	598
(2) La mayoría de las veces no	67	58	4489	3364	3886
(3) Algunas veces sí, algunas veces no	74	135	5476	18225	9990
(4) La mayoría de las veces sí	80	99	6400	9801	7920
(5) Siempre	143	75	20449	5625	10725
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>37490</b>	<b>37544</b>	<b>33119</b>

Elaboración: por los tesisistas

**Fórmula:**

$$\frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} \sqrt{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2}}$$

$$r = \frac{390 (33119) - (390) (390)}{\sqrt{390 (37490) - (390)^2} \sqrt{(390) (37544) - (390)^2}}$$

**r = 0.88**

**Conclusión:** Por lo tanto existe una correlación positiva alta entre las dos variables. (Instrumentos Financieros con inclusión financiera).

Para conocer si los datos obtenidos son verdaderos o debidos al azar o errores de muestreo se procedió a la aplicación de la prueba de Chi Cuadrado.

**Tabla 55. Cálculo De Distribución De Chi - Cuadrado Para Comprobar La Hipótesis Específica N° 02.**

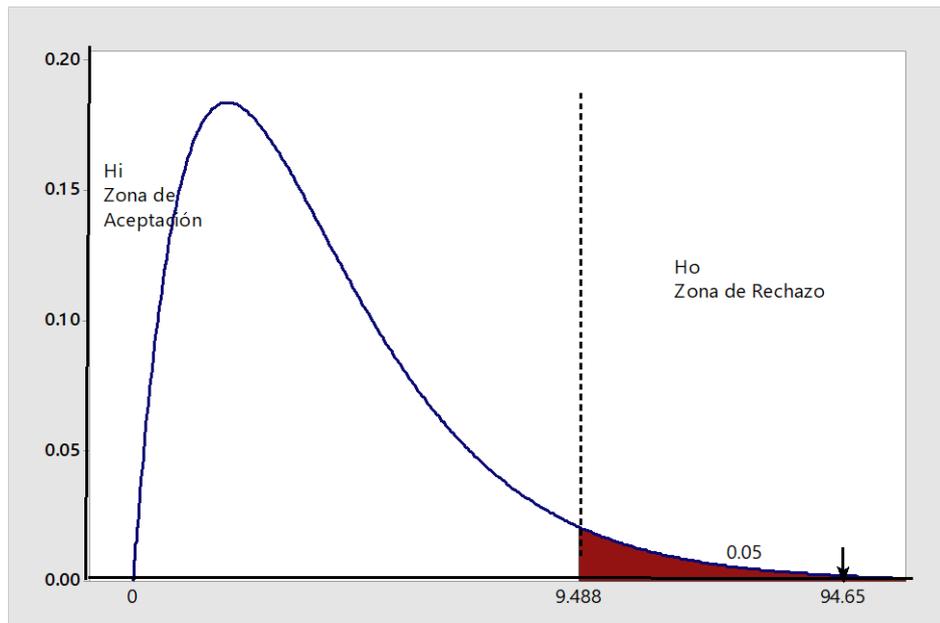
ESCALAS	X	Y	(F0-Fa)	(F0-Fa) <sup>2</sup>	<u>(F0-Fa)<sup>2</sup></u> (Fa)
	Finan. Person	Inclusión F.			
(1) Nunca	26	23	3	9	0.39
(2) La mayoría de las veces no	67	58	9	81	1.40
(3) Algunas veces sí, algunas veces no	74	135	-61	3721	27.56
(4) La mayoría de las veces sí	80	99	-19	361	3.65
(5) Siempre	143	75	68	4624	61.65
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>0</b>	<b>8796</b>	<b>94.65</b>

Elaboración: por los tesisistas

$$X^2 \text{ (hallado)} = 94.65$$

$$X^2 \text{ (tabla)} = \text{gl.} = 5 - 1 = 4 \quad \text{y} \quad \alpha = 0.05$$

$$X^2 \text{ (tabla)} = 9.49$$



**Gráfico 48. Distribución de Chi - Cuadrado para comprobar la Hipótesis Específica N° 02.**

Por lo tanto como  $X^2$  (hallado) es mayor que  $X^2$  (tabla) o 94.65 es mayor que 9.49 entonces aceptamos la Hipótesis Específica alterna N° 02; donde, El limitado conocimiento de los instrumentos financieros de

la educación financiera, influye directamente en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del Distrito de Huánuco, 2019.

### 3.4.4 Contrastación de la Hipótesis Especifica N° 03 en base a la prueba de hipótesis

**Tabla 56. Resumen De Las Frecuencias Relativas De Los Servicios Y Productos Financieros (Variable X).**

S.P.F	1	2	3	4	5	TOTAL
Tabla 31	10	30	20	150	180	390
Tabla 32	0	20	30	90	250	390
Tabla 33	160	100	80	40	10	390
Tabla 34	60	70	140	90	30	390
Tabla 35	30	20	60	130	150	390
Tabla 36	30	80	150	70	60	390
Tabla 37	10	10	30	50	290	390
Tabla 38	30	30	120	50	160	390
Tabla 39	30	80	180	70	30	390
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>440</b>	<b>810</b>	<b>740</b>	<b>1160</b>	<b>3510</b>
<b>X</b>	<b>40</b>	<b>49</b>	<b>90</b>	<b>82</b>	<b>129</b>	<b>390</b>

(\*) Fue Dividido entre 9 Items  
Elaboración: por los tesistas

**Tabla 57. Calculo Del Coeficiente De Pearson Para Demostrar La Correlación De Las Variables Independiente Y Dependiente.**

ESCALAS	X	Y	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>	XY
	Finan. Person	Inclusión F.			
(1) Nunca	40	23	1600	529	920
(2) La mayoría de las veces no	49	58	2401	3364	2842
(3) Algunas veces sí, algunas veces no	90	135	8100	18225	12150
(4) La mayoría de las veces sí	82	99	6724	9801	8118
(5) Siempre	129	75	16641	5625	9675
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>35466</b>	<b>37544</b>	<b>33705</b>

Elaboración: por los tesistas

**Fórmula:**

$$\frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} \sqrt{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2}}$$

$$r = \frac{390(33705) - (390)(390)}{\sqrt{390(35466) - (390)^2} \sqrt{(390)(37544) - (390)^2}}$$

$$r = 0.92$$

**Conclusión:** Por lo tanto existe una correlación positiva muy alta entre las dos variables. (Servicios y Productos Financieros con inclusión financiera).

Para conocer si los datos obtenidos son verdaderos o debidos al azar o errores de muestreo se procedió a la aplicación de la prueba de Chi Cuadrado.

**Tabla 58. Calculo De Distribución De Ji Cuadrado Para Comprobar La Hipótesis Específica N° 03.**

ESCALAS	X	Y	(F0-Fa)	(F0-Fa) <sup>2</sup>	<u>(F0-Fa)<sup>2</sup></u> (Fa)
	Finan. Person	Inclusión F.			
(1) Nunca	40	23	17	289	12.57
(2) La mayoría de las veces no	49	58	-9	81	1.40
(3) Algunas veces sí, algunas veces no	90	135	-45	2025	15.00
(4) La mayoría de las veces sí	82	99	-17	289	2.92
(5) Siempre	129	75	54	2916	38.88
<b>TOTAL</b>	<b>390</b>	<b>390</b>	<b>0</b>	<b>5600</b>	<b>70.76</b>

Elaboración: por los tesistas

$$X^2 \text{ (hallado)} = 70.76$$

$$X^2 \text{ (tabla)} = \text{gl.} = 5 - 1 = 4 \quad \text{y} \quad a = 0.05$$

$$X^2 \text{ (tabla)} = 9.49$$

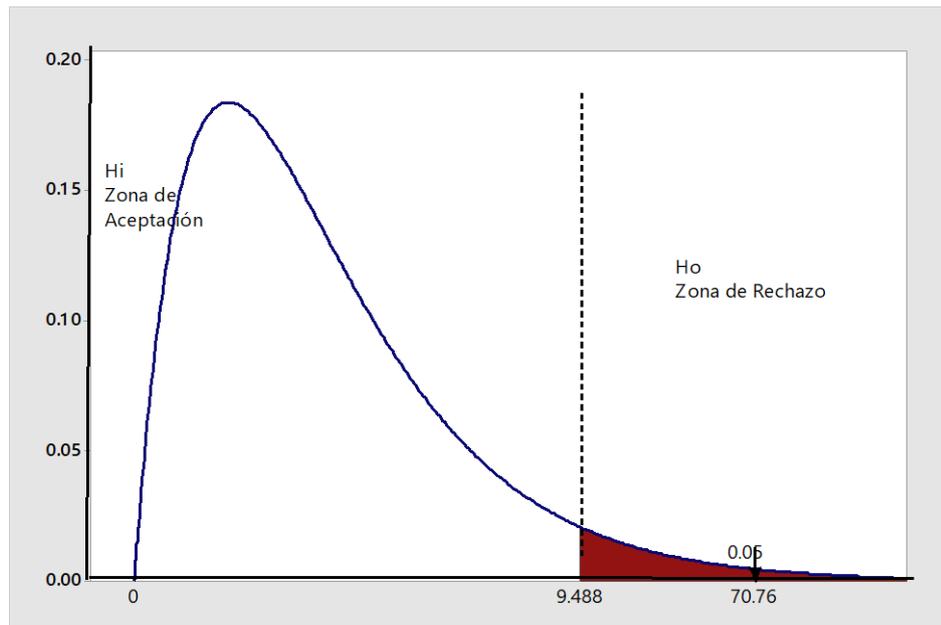


Gráfico 49. Distribución de Chi Cuadrado para comprobar la Hipótesis Específica N° 03.

Por lo tanto como  $X^2$  (hallado) es mayor que  $X^2$  (tabla) o 70.76 es mayor que 9.49 entonces aceptamos la Hipótesis Específica alterna N° 03; donde, El inadecuado uso de los servicios y productos financieros de la educación financiera, influye directamente en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del Distrito de Huánuco. 2019.

## CONCLUSIONES

1. Las personas del distrito de Huánuco periodo 2019, en cuestión de sus finanzas personales poseen un conocimiento escaso acerca del tema de lo que a Presupuesto, ahorro, ingresos y gastos se refiere, ya que tienen una noción de lo que se trata, sin embargo, en su realidad es muy poco aplicable, ya que no ven la necesidad e importancia de poder planificar un presupuesto.
2. Las personas del distrito de Huánuco periodo 2019, no poseen un conocimiento de los instrumentos financieros que brindan las entidades financieras, por ello no hacen un uso correcto de estas.
3. En cuanto a los servicios y productos financieros: las entidades poseen una gran gama de servicios y productos que son ofertados a los usuarios o potenciales clientes, muchos de ellos a pesar estar incluidos en el sistema financiero no saben hacer un uso adecuado de estos servicios y terminan estando endeudados e insatisfechos, por lo que, en un futuro les genera una desconfianza e incertidumbre de si en realidad una entidad financiera satisface sus necesidades económicas; en otros casos que si conocen los servicios financieros que brindan las entidades financieras realmente hacen un buen uso de estos, siendo un pequeño porcentaje del total.

## SUGERENCIAS

1. Se sugiere realizar talleres de capacitación por parte de las entidades financieras, universidades, institutos, colegios y escuelas, para puntualizar los beneficios de contar con una adecuada gestión de las finanzas personales.
2. Las diferentes entidades financieras utilizan diversos instrumentos financieros, se sugiere capacitar a sus clientes y ellos a su vez capacitar a su entorno.
3. No se trata de que todos seamos expertos en el sector financiero, pero sí debemos saber qué es un presupuesto, qué es un crédito o conocer el papel de las entidades financieras, y saber qué preguntar cuando interactuamos con una entidad financiera.
4. Si queremos mejorar nuestra educación financiera, podemos empezar por aprender a gestionar nuestras finanzas personales, comprender la importancia del ahorro y los gastos. Con la educación financiera suficiente seremos capaces de gestionar nuestras finanzas de forma adecuada y de tomar decisiones responsables y adaptadas a nuestras necesidades.
5. Uno de los objetivos de las entidades financieras es ampliar su cartera de clientes, aquí tienen una oportunidad de realizar una inclusión financiera, dando a conocer a las familias del Distrito de Huánuco de los diferentes servicios y productos que brindan.

## BIBLIOGRAFÍA

- ABC De Educación Financiera. Recuperado de:  
<http://biblio3.url.edu.gt/Libros/Educacion-Financiera.pdf>.
- Alza, S.O (2017). *Educación financiera y bancarización en las Regiones del Perú periodo 2007 – 2015*. (Tesis de Pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3483/1/RE\\_ECON\\_SOLAN GE.ALZA\\_EDUCACION.FINANCIERA\\_DATOS.PDF](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/3483/1/RE_ECON_SOLAN GE.ALZA_EDUCACION.FINANCIERA_DATOS.PDF)
- Ames, G.S. (2018). *Las fintech y su incidencia en la inclusión financiera en Perú (2015-2017)*. (Tesis de Pregrado).. Universidad Mayor de San Marcos. Lima – Perú. Recuperado de:  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/10000>.
- Bamberger, B.A. (2014). *Efectos de la inclusión financiera para los programas sociales en el Perú durante el año 2007-2012*. (Tesis de doctorado). Universidad San Martín de Porres. Lima – Perú. Recuperado de:  
<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>
- Barrueta, L.H. (2016). *Los servicios SMS de la banca móvil del BBVA Continental y su influencia en la inclusión Financiera de la población del Distrito de Panao – Huánuco 2014*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco – Perú. Recuperado de:  
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/1912>
- Callisaya, R.M. (2018). *Educación de la inteligencia financiera para mejorar la Administración económica personal* (Tesis de Pregrado). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz – Bolivia. Recuperado de:

<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/18000/TG-4178.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

¿Cerrando brechas?: Las estrategias nacionales de inclusión financiera en América Latina y el Caribe (2018). Recuperado de: <http://repositorio.iep.org.pe/handle/IEP/1132>.

Céspedes, R.R. (2016). *Acceso y uso de los servicios financieros en el desarrollo de la economía financiera de Bolivia: 1998-2014* (Tesis de Pregrado). Universidad Mayor De San Andrés, La Paz – Bolivia. Recuperado de: <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/8532/T2204.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Comisión multisectorial de Inclusión Financiera. Perú, 2018, Recuperado de: [http://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/EST-MONITOREO-ENIF/20183110\\_Reporte\\_ene-jun\\_2018.pdf](http://www.sbs.gob.pe/Portals/4/jer/EST-MONITOREO-ENIF/20183110_Reporte_ene-jun_2018.pdf)

Del Aguila, M.L. (2019). *La educación financiera de la población económicamente activa de la asociación Urbanización Buenos Aires Afilador Tingo María, Periodo 2018* (Tesis de Pregrado). Universidad Agraria de la Selva, Tingo María – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1490>.

Educación Financiera para todos (2011) Estrategias y buenas prácticas de educación financiera en la Unión Europea, Comité Económico y Social Europeo. Recuperado de: <https://www.eesc.europa.eu/resources/docs/qe-01-17-075-es-n.pdf>.

El peruano, Ministerio de Economía y Finanzas. Decreto Supremo N° 255-2019-EF. Normas Legales. Recuperado de: <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/decreto-supremo/20676-decreto-supremo-n-255-2019-ef/file>.

- García, Y. (2011). *Características e importancia de la educación financiera para niños, jóvenes y adultos de sectores populares de la ciudad de Oaxaca de Juárez* (Tesis de pregrado) Universidad Tecnológica De La Mixteca, Huajuapán De León, Oaxaca – México. Recuperado de: [http://jupiter.utm.mx/~tesis\\_dig/11489.pdf](http://jupiter.utm.mx/~tesis_dig/11489.pdf).
- Godley A.J. (2017). *Diagnóstico de la educación financiera en las familias en la urbanización popular "Villa la Paz"-Sullana, en el año 2017* (Tesis pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Piura – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10779>
- Goicochea, L.G. (2018) *Educación financiera y estrategias metacognitivas en estudiantes de administración de la Universidad San Pedro, Filial Cajamarca – Cajabamba, semestre 2017 – II* (Tesis de maestro) Universidad de San Pedro. Trujillo – Perú. Recuperado de: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/6384>.
- Guía para el profesorado. Educación Financiera en Enseñanza Secundaria Obligatoria, España (2009). Recuperado de: [http://www.finanzasparatodos.es/gepeese/es/guiasDidacticas/guiasDidacticas/PEF\\_Profesor\\_nivel\\_I.pdf](http://www.finanzasparatodos.es/gepeese/es/guiasDidacticas/guiasDidacticas/PEF_Profesor_nivel_I.pdf)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006 y 2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- INEI Sistema estadístico nacional, Huánuco compendio estadístico. 2017
- Lo hice #PorMiCuenta. Desarrollando capacidades financieras en usuarios de Beca 18 (2018) Instituto de Estudios Peruanos. Recuperado de: [http://www.iep.org.pe/biblioteca\\_virtual.html](http://www.iep.org.pe/biblioteca_virtual.html)

Pérez, E. & Titelman, D. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva y el papel de la banca de desarrollo*. CEPAL. Recuperado de: [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44213/1/S1800568_es.pdf).

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

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

Sumari, J.H. (2016) *Factores determinantes de la educación financiera en personas adultas de la urbanización San Santiago de la ciudad de Juliaca, periodo 2015*. (Tesis de Pregrado) Universidad Peruana Unión. Juliaca – Perú, Recuperado de: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/448/Judith\\_Tesis\\_bachiller\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/448/Judith_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

# **ANEXOS**

### Anexo 1 - Matriz de consistencia

#### EDUCACION FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN LA INCLUSIÓN VOLUNTARIA DE LAS FAMILIAS DEL AREA URBANA DEL DISTRITO DE HUÁNUCO: 2019

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES		METODOLOGÍA
			Variable Independiente: EDUCACIÓN FINANCIERA		
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>1- <u>Diseño:</u></b>  No experimental transversal  <b>2- <u>Método/Enfoque:</u></b>  Cuantitativo  <b>3- <u>Nivel/Tipo:</u></b>  Descriptivo Correlacional  <b>4- <u>Población:</u></b>  458 personas  <b>5- <u>Muestra:</u></b>  209 personas
¿De qué manera la educación financiera influye en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del distrito de Huánuco: 2019?	Analizar a la educación financiera y su influencia en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del distrito de Huánuco: 2019.	La escasa educación financiera influye directamente en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del Distrito de Huánuco. 2019.	<b>Finanzas Personales</b>	X <sup>1</sup> Presupuesto.	
				X <sup>2</sup> Inversión	
				X <sup>3</sup> Ahorro	
				X <sup>4</sup> Medios de pago	
				X <sup>5</sup> Canales de pago	
			<b>Instrumentos financieros</b>	X <sup>6</sup> Centrales de riesgo	
				X <sup>7</sup> Fondo de seguro de depósito.	
				X <sup>8</sup> TCEA	
				X <sup>9</sup> TREA	
				X <sup>10</sup> ITF	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	<b>Servicios y Productos Financieros</b>	X <sup>11</sup> Tipos de crédito	
1. ¿Cómo las finanzas personales de la educación financiera, influye en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del distrito de Huánuco: 2019?	1. Describir las finanzas personales de la educación financiera, y su influencia en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del distrito de Huánuco: 2019.	1. El escaso uso de las finanzas personales de la educación financiera, influye directamente en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del Distrito de Huánuco. 2019.		X <sup>12</sup> Depósito a plazo.	
				X <sup>13</sup> Transferencia de dinero	
				X <sup>14</sup> Seguros	
				X <sup>15</sup> Cajeros automáticos	
				X <sup>16</sup> Protección al consumidor	

<p>2. ¿De qué forma los instrumentos financieros de la educación financiera, influye en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del distrito de Huánuco: 2019?</p>	<p>2. Precisar a los instrumentos financieros de la educación financiera, su influencia en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del distrito de Huánuco: 2019.</p>	<p>2. El limitado conocimiento de los instrumentos financieros de la educación financiera, influye directamente en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del Distrito de Huánuco. 2019.</p>	<table border="1"> <tr> <td colspan="2" data-bbox="1178 209 1749 268"> <b>Variable Dependiente:</b> INCLUSIÓN VOLUNTARIA         </td> </tr> <tr> <td data-bbox="1178 268 1373 312"><b>Dimensiones</b></td> <td data-bbox="1373 268 1749 312"><b>Indicadores</b></td> </tr> <tr> <td data-bbox="1178 312 1373 608" rowspan="3"><b>Acceso</b></td> <td data-bbox="1373 312 1749 371">Y<sup>1</sup> Puntos de atención</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 371 1749 528">Y<sup>2</sup> Infraestructura financiera</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 528 1749 608">Y<sup>3</sup> Oferta de servicios</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1178 608 1373 767" rowspan="3"><b>Uso</b></td> <td data-bbox="1373 608 1749 671">Y<sup>4</sup> Frecuencia de empleo de los servicios F.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 671 1749 703">Y<sup>5</sup> Valor del servicio</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 703 1749 767">Y<sup>6</sup> Confianza del servicio.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1178 767 1373 914" rowspan="2"><b>Calidad</b></td> <td data-bbox="1373 767 1749 831">Y<sup>7</sup> Eficiencia de los servicios financieros</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1373 831 1749 914">Y<sup>8</sup> Eficiencia de los servicios financieros</td> </tr> </table>	<b>Variable Dependiente:</b> INCLUSIÓN VOLUNTARIA		<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Acceso</b>	Y <sup>1</sup> Puntos de atención	Y <sup>2</sup> Infraestructura financiera	Y <sup>3</sup> Oferta de servicios	<b>Uso</b>	Y <sup>4</sup> Frecuencia de empleo de los servicios F.	Y <sup>5</sup> Valor del servicio	Y <sup>6</sup> Confianza del servicio.	<b>Calidad</b>	Y <sup>7</sup> Eficiencia de los servicios financieros	Y <sup>8</sup> Eficiencia de los servicios financieros	<p>6- <b>Técnica de recolección de datos:</b></p> <p><b>Técnica</b> = Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> = Cuestionario</p>
<b>Variable Dependiente:</b> INCLUSIÓN VOLUNTARIA																			
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>																		
<b>Acceso</b>	Y <sup>1</sup> Puntos de atención																		
	Y <sup>2</sup> Infraestructura financiera																		
	Y <sup>3</sup> Oferta de servicios																		
<b>Uso</b>	Y <sup>4</sup> Frecuencia de empleo de los servicios F.																		
	Y <sup>5</sup> Valor del servicio																		
	Y <sup>6</sup> Confianza del servicio.																		
<b>Calidad</b>	Y <sup>7</sup> Eficiencia de los servicios financieros																		
	Y <sup>8</sup> Eficiencia de los servicios financieros																		
<p>3. ¿De qué manera los servicios y productos financieros de la educación financiera, influye en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del distrito de Huánuco: 2019?</p>	<p>3. Detallar los servicios y productos financieros de la educación financiera, y su influencia en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del distrito de Huánuco: 2019.</p>	<p>3. El inadecuado uso de los servicios y productos financieros de la educación financiera, influye directamente en la inclusión voluntaria de las familias del área urbana del Distrito de Huánuco. 2019.</p>																	

## Anexo 2. Instrumentos

### Cuestionario para evaluar la Educación financiera y su Influencia en la inclusión voluntaria.

Aplicada a la PEA Ocupada de Huánuco.

**Facultad de Economía 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 y su influencia en la inclusión 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 vece sí, algunas veces no.
2	La mayoría de las veces no.
1	Nunca.

COD.	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
FPP 1	El presupuesto debe ser elaborado para un mes, cada tres meses y anual.					
FPP 2	El presupuesto está conformado por los ingresos y gastos					
FPP 3	Los ingresos deber ser mayores a los gastos.					
FPP 4	Los gastos deben estar direccionados por las necesidades básicas					
FPA 5	Se debe considerar un porcentaje de los ingresos para el ahorro					
FPA 6	La finalidad del ahorro está relacionado con tener dinero para los imprevistos.					
FPA 7	Los ahorros deben ser utilizados para incrementar mis activos					
FPA 8	Los ahorros deben ser para cubrir mis pasivos.					
FPI 9	Es bueno tener planes de inversión económica para mejorar la calidad de vida.					
FPI 10	Se debe invertir en inmuebles para generar ingresos a futuro.					

<b>FPMP 11</b>	El uso de la tarjeta de débito sirve para pagar las compras.					
<b>FPMP 12</b>	La tarjeta de débito genera confianza y seguridad para los pagos de consumo					
<b>FPMP 13</b>	Se debe tener tarjeta de crédito para satisfacer las necesidades					
<b>FPCP 14</b>	Es conveniente usar los cajeros automáticos para retirar dinero.					
<b>FPCP 15</b>	Los cajeros automáticos sirven para depositar dinero en efectivo.					
<b>FPCP 16</b>	Es óptimo el uso de la banca virtual para hacer pagos, compras o transferencias					
<b>IFCR 17</b>	Es preocupante estar mal reportado en las centrales de riesgo (infocorp)					
<b>IFCR 18</b>	El no pago de las cuentas bancarias genera informes en las centrales de riesgo (Infocorp)					
<b>IFFSD 19</b>	El Fondo de Seguro de Depósito protege sus ahorros en caso de quiebra de la entidad financiera.					
<b>IFFSD 20</b>	Averigua sobre la entidad financiera que recibe los ahorros cuenta con el fondo de seguro de depósito.					
<b>IFTCEA 21</b>	Es bueno evaluar la TCEA que cobran las entidades financieras antes de solicitar un préstamo					
<b>IFTCEA 22</b>	La TCEA de las entidades financieras son caras					
<b>IFTREA 23</b>	Es bueno evaluar la TREA que pagan las entidades financieras por los ahorros.					
<b>IFTCEA 24</b>	Es muy poco los intereses que pagan los bancos por los depósitos.					
<b>IFITF 25</b>	Tengo conocimiento del impuesto que se paga por las transacciones financieras.					
<b>IFITF 26</b>	El porcentaje del ITF que se paga es adecuado.					
<b>SPFTC 27</b>	La elección del tipo de crédito es de acuerdo a la necesidad de inversión.					
<b>SPFTC 28</b>	El conocimiento de los tipos de créditos que ofrecen las entidades financieras es importante.					
<b>SPFDP 29</b>	Conoce que puede obtener un préstamo barato y rápido con sus depósitos a plazo.					
<b>SPFDP 30</b>	Los depósitos a plazo del dinero ahorrado corre el riesgo de una devaluación constante.					
<b>SPFTD 31</b>	El uso de internet genera la transferencia de dinero.					
<b>SPFTD 32</b>	Da seguridad la transferencia de dinero por internet					
<b>SPFS 33</b>	Es bueno contar con seguros de salud, contra robos, seguros de incendio, seguro para su vejez (alguno de ellos).					
<b>SPFPC 34</b>	Hace valer sus derechos mediante la ley de protección al consumidor.					
<b>SPFPC 35</b>	Se queja con frecuencia sobre los productos y servicios financieros.					

<b>APA 36</b>	Existe la facilidad de acceso a los puntos de atención para hacer retiros, transferencias, pagos, etc.					
<b>APA 37</b>	Es frecuente el acceso a los puntos de atención de las entidades financieras.					
<b>AEF 38</b>	Cuento con acceso a la infraestructura financiera virtual de las entidades financieras.					
<b>AOS 39</b>	Las diferentes entidades financieras le llaman o buscan para ofertar tarjetas de débito, seguros u otros servicios financieros.					
<b>AOS 40</b>	La oferta financiera se adecua a las necesidades de la población					
<b>UFESF 41</b>	Usa con frecuencia los servicios financieros.					
<b>UVS 42</b>	Que tan útil son los servicios que brindan las entidades financieras.					
<b>UCS 43</b>	Es bueno la confianza del servicio que brindan las entidades financieras.					
<b>UESF 44</b>	Los servicios financieros son catalogados de buenos y rápidos					
<b>UESF 45</b>	Los servicios financieros que brindan las entidades logran los objetivos del usuario.					