



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

La educación financiera y la libertad financiera en los  
trabajadores del contact center de Scotiabank Lima año 2022

**TESIS PARA OBTENER TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Lopez Mallea, Emilio Ray (ORCID: 0000-0002-5797-0492)

**ASESORA:**

Dra. Delgado Wong, Sofia Irene (ORCID: 0000-0001-7204-2558)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LIMA – PERÚ**

2022

## **Dedicatoria**

A mi Dios quien me llevó a ser lo que soy hoy en día. A mi esposa Pierina por su empuje y apoyo constante, a mis padres que me formaron en principios sólidos los cuales mantengo hasta el día de hoy.

## **Agradecimiento**

Doy gracias a Dios, quien encaminó mi destino y me dio la oportunidad de conocerlo más, siempre a mi favor y quien abrió las puertas para que este momento de mi vida llegue. También a mis padres que siempre han puesto en mi la meta de crecer profesionalmente y espiritualmente. A mi esposa Pierina por su apoyo y motivación sostenible. Finalmente a mis profesores quienes día a día han formado en mi el conocimiento y me han retado a ser mejor cada día.

## Índice de Contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	6
III. METODOLOGÍA .....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y operacionalización .....	19
3.3. Población, muestra y muestreo .....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	21
3.5. Procedimientos .....	24
3.6. Método de análisis de datos .....	24
3.7. Aspectos éticos .....	25
IV. RESULTADOS .....	26
V. DISCUSIÓN .....	34
VI. CONCLUSIONES .....	36
VII. RECOMENDACIONES .....	37
REFERENCIAS .....	38
ANEXOS .....	43

## Índice de Tablas

Tabla 1. Ranking de países con más riqueza en el mundo .....	2
Tabla 2. Rango de distribución de las riquezas.....	3
Tabla 3. Distribución del contact center Scotiabank.....	20
Tabla 4. Validación de juicio de expertos .....	22
Tabla 5. Niveles de confiabilidad .....	23
Tabla 6. Resumen del procesamiento de los casos .....	23
Tabla 7. Resultado del análisis Alfa de Cronbach .....	23
Tabla 8. Prueba Kolmogorov-Smirnov para una muestra .....	25
Tabla 9. Frecuencia y porcentaje de niveles de la variable educación financiera .	26
Tabla 10. Frecuencia y porcentaje de la dimensión presupuesto.....	26
Tabla 11. Frecuencia y porcentaje de la dimensión inversiones .....	27
Tabla 12. Frecuencia y porcentaje de la dimensión ahorro .....	27
Tabla 13. Frecuencia y porcentaje de la variable libertad financiera.....	28
Tabla 14. Frecuencia y porcentaje de la dimensión ingresos pasivos.....	28
Tabla 15. Frecuencia y porcentajes de la dimensión valor del tiempo .....	28
Tabla 16. Frecuencia y porcentaje de la dimensión independencia financiera .....	29
Tabla 17. Relación entre Educación financiera y libertad financiera .....	30
Tabla 18. Relación entre Educación financiera y los ingresos pasivos .....	31
Tabla 19. Relación entre Educación financiera y valor en el tiempo .....	32
Tabla 20. Relación entre Educación financiera e independencia financiera.....	33

## Resumen

La presente investigación se titula La educación financiera y la libertad financiera, en los trabajadores del contact center de Scotiabank Lima año 2022. Se plantea como objetivo general establecer la relación que existe entre la educación financiera y la libertad financiera en la unidad mencionada. La metodología utilizada es de enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, diseño no experimental transaccional. Se contó con una población de 413 trabajadores, de los cuales se extrajo una muestra a 199 trabajadores del contact center de Scotiabank. Todos los datos obtenidos fueron procesados y evaluados estadísticamente. El resultado fue el siguiente: la hipótesis propuesta en estudio ha sido aceptada; por ello, existe una relación significativa entre las variables educación financiera y libertad financiera, el muestreo fue probabilístico simple. Se concluye y recomienda que existe una relación positiva entre ambas variables, ya que, mediante el conocimiento y correcta aplicación de las finanzas personales, se puede construir riqueza, obteniendo activos y reduciendo pasivos. De esa manera, se logra mejorar la calidad de vida y se otorga libertad financiera que permita a una persona vivir sin necesidad de trabajar, sea que se desee una jubilación pronta o que se piense en una vejez libre de preocupaciones económicas.

**Palabras clave:** Educación financiera, libertad financiera, inversiones, ingresos pasivos, ahorro.

## **Abstract**

The present investigation is entitled, Financial education and financial freedom, in the workers of the contact center of Scotiabank Lima year 2022. The general objective is to establish the relationship that exists between financial education and financial freedom in the aforementioned unit. The methodology used is quantitative approach, correlational scope, non-experimental transactional design. There was a population of 413 workers from which a sample of 199 workers from the Scotiabank contact center was drawn. All the data obtained were processed and statistically evaluated, showing the following result: that the hypothesis proposed in the study has been accepted, therefore, there is a significant relationship between the variables financial education and financial freedom, the sampling was simple probabilistic. It is concluded and recommended that there is a positive relationship between both variables, since, through the knowledge and correct application of personal finance, wealth can be built, obtaining assets and reducing liabilities, thus improving the quality of life and granting financial freedom that allow a person to live without having to work, whether you are looking to retire soon or think of an old age free of financial worries.

**Keywords:** Financial education, financial freedom, investments, passive income, savings.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, se vive en una realidad en la cual el sistema es el que prepara a los ciudadanos para poder ser empleados, aprender a consumir y, sobre todo, entender que, si se desea tener una buena economía, es necesario ahorrar. El mundo instruye, desde muy pequeños, sobre la importancia del trabajo como la principal fuente de la economía. Asimismo, fortalece el miedo que buscará saciar el hambre, y la primera oferta que inculca para lograrlo es obtener un salario o un cheque de pago mensual, como muchos conocen. Sierra (2010) asegura que el trabajo asalariado puede volverse parte de una esclavitud legal, con remuneraciones muy bajas, con jornadas que consumen casi el 33 % del día (p.68). La escuela educa para ser un buen empleado, un especialista, pero no lo hace acerca del dinero. Para el Gobierno, sus ciudadanos no necesitan saber acerca del dinero, solo de cómo obtener un trabajo que permita recibir un pago mensualmente para subsistir (p.68).

De acuerdo con De Marco (2011), la libertad financiera consiste en lograr un estilo de vida anhelado en la juventud, sin depender ni de un empleo o de un empleador. Las personas financieramente libres viven con dignidad el día a día, y se enfocan en hacer lo que desean hacer. Por otro lado, la libertad financiera se conceptualiza de manera distinta para todos. Por ejemplo, para unos puede ser vivir en un bosque rodeado de árboles y paisajes verdes; para otros, la libertad financiera puede ser viajar y conocer el mundo, ambas cosas hacerlas incluso sin trabajar (p.27). Aunque la libertad no está determinada con no trabajar necesariamente, si está consolidada sí se logra realizar las actividades que más se desean. En conclusión, se es libre de tomar decisiones y manejar el tiempo como se desea. Kiyozaki (2017) compara esta situación con el hecho de “salir de la carrera de la rata” (p.17).

En África, la estrategia para poder cazar a los monos consistía en buscar un árbol y hacer un agujero lo suficientemente profundo y, en su interior, colocaban frutas y nueces. Los monos, al olfatear la comida, buscan introducir la mano y obtener la comida; sin embargo, pero el puño cerrado les impide lograr sacar la mano. Los monos, en lugar de soltar la comida para encoger su mano, prefieren

forzar la salida de la comida sin éxito retorciéndose al negarse a soltar la comida. En ese momento, los cazadores logran capturarlos. De la misma forma, los humanos somos similares; sin embargo, en lugar de fruta o nueces, nos aferramos a un empleo seguro, bienes materiales o confiando en un pequeño ahorro, al igual que los monos atrapados. Según lo propuesto por Kiyosaki (2019), cuando las personas carecen de educación financiera, se vuelven dependientes de un salario, lo cual las obliga a pasar el resto de su vida esclavizadas a un patrón, y pagando impuestos en la medida de sus ingresos. Actualmente, las pensiones vitalicias y empleos seguros no son ninguna garantía. Se cree que en una falacia: la única forma de poder obtener mayores riquezas es tener la mejor educación, trabajar mucho y ahorrar. Entonces, las nuevas generaciones crecen con esta idea que refuerza el ciclo de la pobreza. Considerando esta premisa, es muy probable que todo lo que se ha aprendido sobre cómo obtener dinero o riquezas esté lejos de la verdad (p.14). Goethe (1785) afirmó que si se trata a un individuo como es, seguirá siendo lo mismo; pero se trata de la forma en cómo podría lograr ser, se convertirá en lo que está llamado a ser.

Según Bankinter (2022), en el presente año, en el *ranking* de países con más riqueza en el mundo, lideran EE.UU., China y Japón.

**Tabla 1**

*Ranking de países con más riqueza en el mundo*

Ranking	País	Riqueza total (billones)	% total
1	Estados Unidos	\$22.9	24 %
2	China	\$16.9	18 %
3	Japón	\$5.1	5 %
4	Alemania	\$4.2	5 %
5	Reino Unido	\$3.1	3 %
6	India	\$2.9	3 %
7	Francia	\$2.9	3 %
8	Italia	\$2.1	2 %
9	Canadá	\$2.0	2 %
10	Corea	\$1.8	2 %
11	Rusia	\$1.6	2 %

*Nota.* Datos tomados de Bankinter (2022)

Existe un punto determinante que nos distingue entre ricos y pobres: la conciencia de prosperidad, aspecto en el que radica el problema. De la misma forma como los ricos que representan aproximadamente el 1.1% de la población mundial transmiten su conciencia y pensamiento a sus generaciones, de igual manera, el resto de la población de clase media y baja, que representan el 98.9% de la población mundial, transmiten la misma línea a sus generaciones. De ese modo, se mantiene la misma proporción de status heredada de generación en generación.

**Tabla 2**

*Rango de distribución de las riquezas*

Rango de Riqueza (\$)	Riqueza (\$)	Cuota Mundial (%)	Población Adulta (%)
Más de 1 millón	191.6 trillón	45.8%	1.1%
Entre 100 mil y 1 millón	163.9 trillón	39.1%	11.1%
Entre 10 mil y 100 mil	57.3 trillón	13.7%	32.8%
Menos de 10 mil	5.5 trillón	1.3%	55.0%
Total	418.3 trillón \$	100%	100%

*Nota.* Datos tomados de Bankinter (2021)

Dentro del ámbito de América Latina, la gran mayoría de economías han evidenciado un alza sostenible, la cual ha permitido notar un crecimiento en el sector de la clase media. Sin embargo, esto no ha ayudado en ninguna forma en la clase media baja, manteniendo, aun así, altos índices. Esto ha afectado en gran manera en la exclusión financiera en los niveles, tanto en población urbana como en la rural. En consecuencia, se genera una urgente necesidad de conocer los conceptos y manejos de las finanzas personales apoyándose en todas las opciones financieras posibles. Considerando ello es que la educación financiera se convierte en una parte primordial en el conocimiento del ser humano, ya que su adaptación y conocimiento puede aportar considerablemente en el proceso hacia la reducción de la pobreza.

Aunque se han realizado muchos programas de fomento hacia la educación financiera, inclusión y desarrollo de capital social, se ha determinado finalmente que las necesidades no se ajustan de igual forma a todos los países de región. Este hecho genera un esfuerzo adicional en la medición, acompañada esta de un estudio de impacto mucho más profundo que permita poder diseñar un programa aplicable a cada región de acuerdo con sus necesidades y urgencias. Con esto se busca poder medir los resultados de manera eficiente (Corporación Andina de Fomento, 2013) (p.17).

En nuestra región, la realidad de crecimiento tuvo una fuerte expectativa; no obstante, hubo dos impactos que atacaron mucho en nuestra economía. Uno de estos fue la propagación del virus de la covid-19, mientras que el segundo fue el desplome en los precios de commodities, como el petróleo y el cobre, materias primas que son de gran relevancia para la industria nacional y mundial.

Debido a esto, se analizó la siguiente problemática: ¿Cuál es la relación entre la educación financiera y la libertad financiera en los trabajadores del contact center de Scotiabank Lima en el año 2022? Además, se propuso los siguientes problemas específicos: a) ¿Cuál es la relación entre la educación financiera y los ingresos pasivos en los trabajadores del contact center de Scotiabank Lima año 2022?; b) ¿Cuál es la relación entre la educación financiera y el valor del tiempo en los trabajadores del contact center de Scotiabank Lima año 2022?; c) ¿Cuál es la relación entre la educación financiera y la independencia financiera en los trabajadores del contact center de Scotiabank Lima año 2022?

El objetivo general de la investigación es el siguiente: Establecer la relación entre la educación financiera y la libertad financiera en los trabajadores del contact center de Scotiabank Lima en el año 2022. Asimismo, los objetivos específicos son a) Determinar la relación entre la educación financiera y los ingresos pasivos en los trabajadores del contact center de Scotiabank Lima año 2022; b) Determinar la relación entre la educación financiera y el valor del tiempo en los trabajadores del contact center de Scotiabank Lima año 2022; c) Determinar la relación entre la educación financiera y la independencia financiera en los trabajadores del contact center de Scotiabank Lima año 2022.

Además, se puede establecer la siguiente hipótesis: La educación financiera se relaciona significativamente con la libertad financiera en los trabajadores del contact center de Scotiabank Lima año 2022. En cuanto a las hipótesis específicas, se propusieron las siguientes: a) La educación financiera se relaciona significativamente con los ingresos pasivos en los trabajadores del contact center de Scotiabank Lima año 2022; b) La educación financiera se relaciona significativamente con el valor del tiempo en los trabajadores del contact center de Scotiabank Lima año 2022; c) La educación financiera se relaciona directa y significativamente con la independencia financiera en los trabajadores del contact center de Scotiabank Lima año 2022.

Risco (2020) define 3 tipos de justificaciones en las cuales se sustenta la presente investigación con el propósito de evidenciar la alta relevancia y la consistencia del presente trabajo de investigación.

Referente a la justificación teórica, implica los conceptos en que se respaldan la importancia del manejo y administración correcta de los ingresos, los cuales corresponden a una correcta educación financiera en el área del contact center de Scotiabank. Esto aportará, en gran manera, a los objetivos planteados de la presente investigación.

Referente a la justificación práctica, se desea, con la presente investigación, poder medir el grado de educación financiera de los colaboradores del área mencionada con el fin de identificar las oportunidades de mejora y proponer programas de formación en el manejo eficiente de las finanzas personales.

Finalmente, lo que respecta a la justificación metodológica, se consideró resaltar que esta investigación toma atención en la variable dependiente, la cual es la educación financiera, considerando la participación de cada colaborador encuestado con el fin de analizar el grado de relación que tiene con la libertad financiera.

## II. MARCO TEÓRICO

Debido a las diversas investigaciones y análisis realizados, las cuales son materia de estudio, los antecedentes considerados fueron tanto del ámbito nacional como del internacional. Por ello, a continuación, se exponen los antecedentes internacionales relacionados con el tema de investigación.

Placencia (2017), en su tesis “Caracterización de la gestión de finanzas personales en la población adulta con ingresos en relación de dependencia en la ciudad de Quito”, desarrolla una investigación de corte descriptivo aplicando a la investigación bibliográfica y consulta a especialistas. Concluye que, aunque una gran mayoría de ciudadanos de mayor ingreso cuentan con una visión positiva en sus finanzas, en la práctica, muy pocos logran cumplir la meta trazada. Menciona que sucede de manera opuesta a los de menos ingresos, pues estos, siendo conscientes de su limitación económica, provisionan de mejor forma su dinero de tal manera que les permita asumir todas sus obligaciones. Además, se llega a la conclusión de que una mayor parte de la población es dependiente de un empleo que de un negocio o inversión. Finalmente, se evidencia el poco conocimiento financiero al contar con un volumen de deuda considerable, lo cual vuelve más lejana la visión de construir activos que generen valor económico a futuro.

Villada, López y Muñoz (2017) desarrollan un artículo titulado “El Papel de la Educación Financiera en la Formación de profesionales de ingeniería”, en el que se busca demostrar la importancia de incluir la educación financiera en los alumnos de ingeniería profesionales de la Ingeniería. En ella, detallan los niveles donde se debe enfocar la enseñanza llamada ingeniería económica. Además, se menciona la cultura de ahorro, mejora de ingresos para pronta jubilación, educación en los hijos y planeamiento de los tributos, así como también promover programas para los alumnos con el fin lograr mejorar un conocimiento. Como principales conclusiones, se aprecia que el enfoque que toman hacia la gran relevancia de la inclusión de un curso llamado ingeniería económica, la cual proponen, debe ser incluida para el desarrollo de su conocimiento financiero. No obstante, antes de ello, se precisa que sean los profesores quienes tengan las herramientas y la

capacitación necesaria para poder formar alumnos con buen conocimiento del manejo de su economía.

Silva (2016), en su tesis “Educación financiera en Chile, evidencia y recomendaciones”, realiza una investigación de corte cualitativa. Resume que el alto endeudamiento que Chile posee se justifica en la situación política que pasaba el país, afectada por la desaceleración económica que conlleva a una inestabilidad en la seguridad de empleos de jóvenes y adultos. Estos problemas desencadenaban en alta morosidad debido a la falta de recursos para cumplir con sus obligaciones. Sin embargo, gran parte de responsabilidad lo tiene el sistema bancario, el cual ha venido de manejar una gran flexibilización en sus condiciones de oferta de crédito, contraria a otras décadas anteriores donde existía una evaluación más ácida en otorgamiento y aprobación de endeudamiento. Por ello, sugiere en su estudio una reestructuración en la política financiera de este país, que les permita una mejora significativa y lograr un equilibrio que mitigue la morosidad actual que atraviesan los ciudadanos hoy en día.

Gómez (2011), en su tesis “Características e importancia de la educación financiera para niños, jóvenes y adultos de sectores populares de la ciudad de Oaxaca de Juárez”, realiza una investigación para medir el grado de conocimiento de tres rangos de edad distintos acerca de la educación financiera. Concluye que, en niños, no existe un conocimiento en su totalidad sobre finanzas; en los jóvenes, existen conocimientos básicos acerca de educación financiera debido a que los entrevistados manejan sus propios ingresos y, por ello, su acercamiento a la educación financiera es mayor por la necesidad. Sin embargo, el interés de estos por su aprendizaje es muy bajo. Finalmente, en adultos, el estudio en su mayoría fue de amas de casa, con lo que afirma que se desconoce mucho, pues se hace un uso desmedido de una deuda informal para cubrir algunas necesidades.

Arboleda (2021), en su tesis “Educación financiera de jóvenes bachilleres en Esmeraldas”, desarrolla una investigación de corte transaccional, no experimental con hallazgo descriptivo. En esta, concluye que el nivel de conocimiento de los alumnos encuestados es sólido a nivel conceptual, estadístico y matemático, e incluso existe una cultura de ahorro. No obstante, este enfoque está ligado solo a poder prepararse para alguna necesidad fortuita. Además, prueba de ello es que

estas decisiones son consultadas y manejadas por los padres; es decir, no visionada hacia poder incrementar el manejo de sus finanzas personales con el objetivo de lograr una libertad financiera fortalecida.

Hernández (2019) describe un interesante artículo que busca sustentar a través de su experiencia que para volverse rico no hace falta ganar mucho dinero, enfatizando en el uso óptimo y correcto de los gastos. Para ello, considera que dejar de aparentar es lo primero que se debe cambiar en el estilo de vida. Afirma que los únicos que no aparentan son los millonarios, y la mayoría de las personas tiende a mostrar lo que no es aún. Propone, además, la clasificación de las cuentas, en las que, en una de ellas, considera importante el invertir en la mente.

González (2018) en su tesis “Importancia de las finanzas personales para la toma de decisiones” realizar una investigación que permita conocer el nivel de las finanzas personales haciendo uso del método descriptivo de corte cualitativo con un target de población millennials. Toma como principales conclusiones el bajo conocimiento sobre indicadores financieros, incluso habla de un aprovechamiento de las entidades financieras ante esta falta de conocimiento con el fin de inyectar mayor endeudamiento, lo cual puede perjudicar económicamente a los ciudadanos. A esto se suma una falta de cultura en ahorro y temor, además, de una fuerte desconfianza ante las oportunidades de inversión.

Rivera y Bernal (2018), en su artículo “La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de “Mi Banco” en México”, a través de un estudio de caso, demuestran el nivel de educación financiera, el nivel de endeudamiento y el nivel de educación financiera en aquellos clientes que hacen uso de la tarjeta de crédito. Concluyeron que quienes poseen un bajo nivel de educación financiera están relacionados con altos índices de endeudamiento. Es decir, su nivel de endeudamiento es mucho mayor, ya que los créditos que solicitan tienen un alto costo.

Callisaya (2018), en su tesis “Educación de la inteligencia financiera para mejorar la administración económica personal en Bolivia”, realiza una investigación de corte descriptivo-transaccional en la que busca identificar la relación entre la inteligencia financiera. Además, explica cómo esta genera una mejora en la

administración económica, personal de estudiantes de humanidades de Universidad Mayor de san Andrés. Con esta, busca demostrar cómo la variable independiente favorece hacia las mejoras en la administración económica de los jóvenes en estudio. En los resultados, concluye en el poco conocimiento de los estudiantes en inteligencia financiera, así como también, un desconocimiento en como emprender inversiones. Debido a ello, no logran involucrar su economía en su realidad social, cultural y mucho menos financiera.

Dentro de los antecedentes en investigación nacional, se encuentran los siguientes:

Tinoco (2018) realiza una investigación correlacional llamada “Educación financiera en estudiantes universitarios de una universidad del departamento de Junín – 2017”, en la cual permite evidenciar como conclusiones un bajo nivel de conocimiento de los productos financieros, así como los conocimientos en educación financiera de forma empírica debido a sus necesidades por falta de trabajo o acumulación de deudas. Muchos de ellos consideran que la educación financiera está relacionada con términos contables y de medición, mientras que otra parte considera que esta educación es parte de la responsabilidad del gobierno local, regional y central. Adicionalmente, se concluye en que un alto porcentaje de estudiantes utilizan instrumentos de deuda mala en sus transacciones, tales como las tarjetas de crédito o préstamos. Esto se debe a sus escasos conocimientos acerca del riesgo. Decisiones como estas los llevan en conjunto con la falta de educación financiera a mantenerse pobres sin tener claro el concepto de cómo invertir.

Miranda (2020), en su tesis “Finanzas personales en estudiantes de contabilidad”, desarrollada como investigación cualitativa-descriptiva apoyándose de artículos científicos y de un análisis FODA, muestra en sus resultados una dependencia total de los estudiantes hacia sus padres, desconocimiento del manejo de sus finanzas personales. Describe, de igual forma, propuestas inclusivas en el contenido de estudio donde se hable acerca de la planificación, la inversión y el conocimiento del dinero con el fin de formar una base sólida a la juventud hacia su futuro.

Por otra parte, Anchiraico (2021), en su tesis “Las finanzas personales y su relación con el bienestar financiero en los adultos del distrito de El Tambo – 2020”, realizó un estudio descriptivo correlacional que busca mostrar la relación entre las finanzas personales y el bienestar financiero en adultos de 30 a 40 años. El resultado que obtuvo fue una muy baja relación entre ambas variables. Por ello, sustentó que el concepto de aprendizaje sobre finanzas personales no determina la riqueza o pobreza de target de edad en investigación, sino que en la práctica esto demuestra que, aunque se tenga conocimientos en ello, la aplicación muestra una mala administración de sus recursos financieros, descuidando sus gastos, volumen de consumo y, por supuesto, un incremento innecesario de deuda.

Eyzaguirre, Isasi y Ricovi (2016), en su tesis “La educación financiera y la importancia de las finanzas personales en la educación superior de los jóvenes de 18 – 25 años de Lima Metropolitana”, realizan una investigación enfocada en el conocimiento de los jóvenes acerca de las finanzas personales, concluyendo en que los rangos de edades en investigación carecen de conocimientos sólidos en instrumentos financieros, sobre todo, en los de menos edad. Adicional a ello, concluyen en que no existe una base de cultura de ahorro, esta sólo es conocida por ellos en modo conceptual. Esto concuerda en que no se forma una base financiera sólida desde la familia, lo cual impide que la juventud pueda construir sus propios recursos económicos de ahorro, inversión y manejo diligente del dinero, no siendo una prioridad latente para ellos. Sin embargo, a nivel de presupuesto y balance de gastos, muestran una mejoría en las respuestas sobre el manejo de sus finanzas. Esto se aprecia con mayor acierto en el rango de estudiantes de universidades nacionales, debido a que cuentan con recursos menores parten desde lo empírico a diferencia de los estudiantes de entidades privadas, que carecen de experiencia debido a sus mejores recursos económicos.

Botín (2021) desarrolló un artículo que muestra los 12 pasos que permitirán lograr libertad financiera. Asegura que lograrlo no es ningún mito o de beneficio en unos pocos, sino que enfoca su propósito en el objetivo del ahorro, crear ingresos pasivos los cuales vienen sin necesidad de invertir tiempo. A esto comenta que existe tres pasos. El primero es conseguir la seguridad financiera, la cual corresponde a poder asegurarnos de cubrir todos nuestros gastos hasta obtener el

siguiente pago. El segundo es la independencia financiera, donde se ve que al cubrir todos los egresos y haber ingresado parte del dinero en ahorro, resta aún un monto para poder solventar gastos de esparcimiento, por lo general esto puede venir de otras fuentes de ingreso. Finalmente, luego de lograr esto, deriva la libertad financiera, con la que se siente tranquilidad de vivir sin necesidad de trabajar gracias al ahorro que se ha logrado construir. No obstante, es importante saber que sostener la libertad financiera demandará construirse en un largo plazo.

García et al. (2020), en su tesis titulada “Análisis de la libertad económica en el contexto del comercio formal peruano”, elaboraron una investigación de corte correlacional, la cual tiene el objetivo de confirmar la influencia entre la prosperidad, emprendimiento y el crecimiento económico de una nación. Dentro de sus principales hallazgos, determinan que existe una amplia relación entre el crecimiento económico y el nivel de pobreza que atraviese el sector informal. Sin embargo, justifican una dependencia de las políticas de libertad económica para impulsar la actividad en los negocios. Esta, por el contrario, es bastante exigente hacia la formalidad, lo que fomenta es que muchos emprendedores informales prefieran permanecer como están.

Antón y Matos (2020) realizan una investigación correlacional denominada “Relación entre el nivel de educación financiera y las finanzas personales de los universitarios en Lima”. En esta, su objetivo fue mostrar la relación entre la libertad financiera y las finanzas personales. Demostraron una alta relación entre ambas variables. Cuando se cuenta con mayor conocimiento en el uso del dinero, la administración del mismo será sólida y equilibrada; sin embargo, los resultados evidencian un bajo conocimiento en el factor de presupuesto en el target evaluado. Asimismo, el factor de ahorro es de amplio conocimiento y práctica para ellos; no obstante, no se tiene claro el destino o motivo del mismo, por lo que se prefiere, en su mayoría, recurrir al crédito de consumo para obtener lo que desean. Esto ocasiona que muchos de ellos no logren adoptar una visión que los acerque hacia la libertad financiera.

Tarazona (2018), en su tesis de tipo descriptiva-correlacional titulada “La cultura financiera y su influencia en el nivel de endeudamiento de los trabajadores de RR.HH. de la Sunat, Lima, 2018”, interpreta la cultura financiera y el nivel de

endeudamiento planteando dos hipótesis, en la que una corresponde a una amplia relación y otra concluye en una no relación. En su estudio y resultados, se demuestra la sólida relación que existe entre ambas variables, aprobando la hipótesis alternativa, donde se muestra que el un buen equilibrio en el nivel de endeudamiento permite que la capacidad de pago sea más ligera y, debido a ello, se posee un presupuesto con mayor holgura para poder tener mayor cobertura de todas las obligaciones del individuo.

Como principales referencias bibliográficas, se consideraron las siguientes teorías que sustentan esta investigación.

Para Chan (2016), tener correcta buena educación financiera, involucra poder heredarla a nuestras nuevas generaciones, esto con el fin de que ellos puedan entender la administración de la riqueza, por ello será importante transmitir todas las enseñanzas aprendidas, principios y secretos del dinero, educando mucho más allá de puras estrategias o decisiones sobre el manejo de la economía, sino con criterios y conceptos que principalmente les permitan hacer crecer su dinero y no les hundan en deudas. Muchos se enfocan sólo en la importancia del ahorro, pero, ver más allá de este importante hábito se encuentra la inversión. (p.12).

De acuerdo con el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros de México (Bansefi, 2008), un presupuesto se define como un elemento indispensable de la planificación financiera para el cumplimiento de determinados objetivos, sean a corto o largo plazo. Por ello, consiste en la exposición sintética del gasto de los ingresos en un rango de tiempo. (p.2).

Según el Banco Bilbao Viscaya Argentaria (2022), el ahorro corresponde al monto que no ha sido gastado con el fin de aprovecharlo en un futuro, sea con el propósito de inversión o cubrir alguna contingencia económica. El ahorro puede ser privado, si es aplicado por personas o instituciones sin fines de lucro, o público, en el caso de que lo administre el Estado. (s. p.).

Housel (2020) detalla que las inversiones se sustentan en el tiempo. Es decir, una buena inversión, no se trata necesariamente de obtener los mayores rendimientos, los retornos más altos, tienden a ser éxitos únicos no repetibles. Una

buena inversión consiste en tener buenos rendimientos, mientras se pueda repetirlo durante el mayor tiempo posible. El primer principio del interés compuesto es que la capitalización nunca se debe interrumpir innecesariamente. Toma como ejemplo a Warren Buffett, quien no solo es buen inversionista por contar con más de 86.5mil millones de dólares en ganancias, sino por que más del 90% de sus activos fue ganado después de los 50 años, el secreto es la inversión en el tiempo. (p. 56).

De igual forma, aunque en un trabajo un empleado puede llegar a sentirse bien remunerado y, por ello, contento, existen etapas en las cuales se percibe una sensación de esclavitud en relación al jefe. Lo que ocurre es que trabajar en una actividad que agrada desarrollar durante horas, pero que no se puede controlar, podría revertir la percepción de esta. Entonces, no importa cuánto se ame la labor que se realice, si se convierte en una actividad que controla el tiempo. La forma más efectiva de crear riquezas es creer que hoy se puede hacer lo que se desee. Muchas personas afirman querer ser felices, pero la felicidad es compleja, y depende de diversas perspectivas. No obstante, se identifica un aspecto en común: la motivación principal de la alegría es la capacidad de controlar nuestra propia vida. La capacidad de hacer lo que se desee, con la compañía y lugar deseado, es un estilo de vida que nunca tendrá precio.

Según Cavallo et al. (2016), el ahorro implica separar parte del ingreso para un fin determinado. Por un lado, las personas deben ahorrar con un propósito: invertir en su bienestar (salud, educación), de modo que, a futuro, puedan vivir de manera plácida. Por otro lado, las empresas deben ahorrar con el fin de mejorar la calidad de los bienes y servicios que brindan. Asimismo, el Estado ahorra para brindar a los ciudadanos servicios de calidad, tanto en salud, educación, saneamiento, etc. (p. 1).

Según Rodríguez (2019), la libertad financiera corresponde a la capacidad de poder cubrir los gastos fijos y del día a día, sin necesidad de tener un trabajo o estar sujeto a jornada laboral alguna. Este camino se construye con una correcta administración de nuestro dinero en visión de nuestro futuro, esto no contempla el volumen del ingreso, siempre que dentro de nuestros principios estén el ahorro con propósito, sumado a esto una cultura de control de gastos, nos permitirá construir correctamente la libertad deseada. Refiere, además, que aquel que sepa manejar

el dinero, debe comprender el valor del ahorro e inversión. Habiendo comprendido estos dos aspectos, podremos entender la cultura del gasto reduciendo compras innecesarias y apartándose de las deudas malas. Este logro no se sustenta en los títulos, pues existen muchos profesionales en economía que son pésimos inversionistas. (p. 4).

Para Robledo y Osorio (2012), el ingreso pasivo proviene de dos fuentes: la renta y las ganancias provenientes de un negocio. En ambos casos, este resultado se cumple cuando en ambos casos no existe participación de tiempo ni dinero futuro o recurrente en el tiempo para poder producirlo. (p. 14). Por su parte, para Jiménez (2016), los ingresos pasivos como una parte primordial en el manejo eficiente de todo negocio y equivale a ciertos activos tangibles e intangibles con los que mediante negociación se pueden obtener ingresos sin que ello requiera algún esfuerzo. La principal característica de esto es que su capitalización es automática y sostenible. No obstante, este modelo no supone un incremento rápido de riqueza, sino más bien, a mediano y casi siempre a largo plazo.

Para Muñoz y Salgado (2021), el valor del tiempo es considerado como un derecho, y en esto se identifica rápidamente cómo este es afectado por el modo de vida, en el cual muchas actividades son parte del día a día y agotan este valor. Además de ello, el valor del tiempo no puede guardarse y mantenerse en espera, siendo algo que nunca se detiene y considera los primeros tiempos de vida como la mayor riqueza, cuyo ciclo cambia y va depreciándose con el paso del tiempo. Detalla también que, a lo largo de la vida, este se puede aprovechar de muchas formas realizando muchas actividades debido a la libertad que manejamos y que, sumada a nuestras propias decisiones, se inician algunos proyectos y también se abandonan otros. (p.261).

Kiyosaki (2017) describe que lograr la independencia financiera consiste en hacer que el dinero trabaje para uno; es decir, vuelve esta ciencia un estudio renovable en el tiempo. Muchos se esfuerzan por sacar títulos y grados académicos los cuales tienen un tiempo determinado; sin embargo, para otros el aprendizaje sobre el dinero nunca termina, pues siempre se tiene que aprender. En cambio, la mayoría trabaja para obtener un cheque de pago mensual para solucionar sus necesidades, pero estas casi nunca son cubiertas en su totalidad. Describe un

ejemplo sobre la construcción de un gran edificio en donde se requiere colocar unos buenos y robustos cimientos en caso de levantar muchos pisos. De igual forma, el sistema educativo forma a los ciudadanos y los prepara con cimientos poco profundos, con el fin de prepararlos solo para levantar los conocimientos de un piso, crecimiento sin una base y conocimientos financieros. (p. 53).

Por su parte, Hill (2008) busca demostrar que el éxito se encuentra en la perseverancia, y que el fracaso no es más que dejar de buscar opciones para lograr sus objetivos financieros. Manifiesta, también, que existen dos tipos de fracasos, el temporal y el permanente. Nadie que tenga éxito y sea adinerado lo ha conseguido sin antes haber pasado por una gran etapa llena de fracasos y derrotas, pero han sido estas las principales experiencias que les han hecho experimentar y encontrar nuevas formas de hacer las cosas. Aquellos que no sigan buscando nuevas formas de lograr sus metas sea cual fuere, significa que no rápidamente abandonan, como consecuencia, pueden considerarse un perdedor que es frágil ante los obstáculos. (p.102).

Nuevamente, Kiyosaki (2021) brinda la mejor explicación de cómo identificar y diferenciar un activo de un pasivo. Asegura que un activo es todo aquello que pone dinero en nuestro bolsillo, mientras que un pasivo es todo aquello que saca dinero de nuestro bolsillo. En contabilidad, muchas de las cosas se registran como un activo cuando en realidad no lo son, incluso muchas personas creen que la casa donde habitan es un activo, pero en realidad es un gran error pues al tener una vivienda, se asume gastos como pago de servicios, mantenimiento, impuestos, etc. Si se desea aumentar el patrimonio, realmente se debe identificar correctamente y asegurarnos que las cosas que se llaman activos realmente incrementen los ingresos. (p. 77).

Por último, Máster (2021) define la mente millonaria como la capacidad de actualizar y adaptar los lineamientos y líneas de vida financiera a sus propios intereses. Con ello, se busca desafiar las principales reglas que rigen el camino regular. Supone, además, la importancia de cuestionar el sistema en que vivimos, el cual limita y obstruye en los verdaderos sueños que todos los seres humanos tienen. (p. 34).

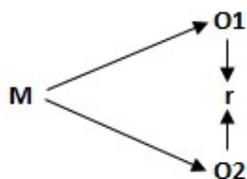
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Se ejecutó una investigación de corte básica, esto debido a lo propuesto por Nieto, (2018) quien afirma que está basada en el interés de curiosidad y en un deseo fuerte por conocer nuevas formas de conocimiento, deseo de más sabiduría. Se le denomina básica, porque representa la base de la investigación aplicada y viene a ser importante para la evolución de la ciencia. (p.1).

El presente estudio comprende una investigación correlacional, sustentada en lo que indica Ramos (2020), debido a que busca establecer la relación entre dos o más variables importantes. A nivel cuantitativo, se aplica la estadística inferencial, la cual tiene como propósito identificar los resultados en bien de toda la población de estudio. Esto se logra mediante la aplicación del coeficiente de correlación, que aporta un importante grado de intensidad y dirección de relación entre las variables estudiadas. Este enfoque es cuantitativo, ya que las capturas de los datos son sensibles y, por ende, deben ser clasificados por categorías y niveles según su valor o cantidad. (p. 13).

El esquema se planteó de la siguiente forma:



Dónde:

**M:** Colaboradores del contact center Scotiabank, Lima 2022

**O1:** Libertad financiera

**O2:** Educación financiera

**r:** Relación de las variables

## 3.2. Variables y operacionalización

### Variable educación financiera

Definición conceptual: Según (OECD, 2013), la educación financiera es definida como el proceso por las personas aumentan su conocimiento acerca de los diferentes instrumentos financieros y por medio de los conceptos, objetivos y manejo de riesgos, adquieren habilidades para el bienestar de sus finanzas, conocen las estrategias para mitigar y reducir riesgos, sabiendo dónde acudir si requieren ayuda y sus decisiones los llevan siempre al crecimiento y rendimiento de su patrimonio. (p.15).

Definición operacional: Para (OECD, 2013), la educación financiera puede empoderar a la sociedad pues le brinda acceso a la correcta administración de sus recursos propios y mejoras en las finanzas en pro de la familia. Esto se viene aplicando, sobre todo, a la clase media, quienes pueden necesitar dirigir mejor sus finanzas en un horizonte de largo plazo, de la misma forma para la clase baja o en segmentos excluidos financieramente. (p.16).

Dimensión 1: Presupuesto: Para Ramírez (2011), el presupuesto es la herramienta que muestra el manejo y control de los recursos de una empresa u organización, esto con el fin de volverla más productiva en términos cuantitativos manteniendo la estabilidad financiera en un horizonte o ejercicio determinado. (p. 75).

Dimensión 2: Inversiones: Los autores Gitman & Joehnk (2009) indican que la inversión representa cualquier operación, transacción o instrumento en que se abonan determinados fondos con una promesa de que su movimiento genere incremento de ingresos recurrentes y sostenibles. Sobre este rendimiento o retorno, se clasifica ya sea en ingresos pasivos o aumento del valor de la inversión, el cual se efectúa con el fin de que este genere márgenes de ingreso en el corto, mediano o largo plazo. (p.37).

Dimensión 3: Ahorro: Para Alvarado y Duana (2018), se resalta que todas investigaciones realizadas muestran que el ahorro con fines de

jubilación puede ser considerado desde el enfoque microeconómico y macroeconómico, pero de todo ello, podemos ver que existe muy poco contenido que aborde este punto, el autor su dirección hacia los jóvenes, por ello, su investigación se sustenta en poder brindar los temas o el contenido necesario para poder promover el ahorro para las siguientes generaciones. (p.05).

Meli & Bruzzone (2006) definen el ahorro como la parte del ingreso que no está destinada a la cobertura de gastos cuyo fin tiene provisionar para alguna necesidad, por lo general en modo de especulación ligera, la entidad elegida por el ahorrista hace un pago de interés periódico por guardar su dinero. Un criterio regular es pensar que la única forma de poder destinar un ahorro es cuando se haya cubierto todas las deudas posibles, lo cual se considera un error pues siempre existirá alguna necesidad de fuerza mayor producto de nuestro mal manejo pudiendo peligrar incluso nuestros gastos mensuales. (p.05).

### **Variable libertad financiera**

Definición conceptual (Baute, 2017). La libertad financiera representa obtener activos los cuales nos otorguen ingresos, esto sin esfuerzo alguno de tiempo ni trabajo. Una persona que logra la libertad financiera, jamás enriquecerá a otro y es a la vez, libre en tiempo y vida para poder hacer las cosas que más le apasionan (p.33).

Definición operacional (Baute, 2017). Las características más resaltantes de la libertad financiera son la libertad de tiempo, libertad de movimiento para poder trasladarte donde quieras sin preocupaciones, pues no sirve de nada tener dinero si no tienes el tiempo para disfrutarlo, finalmente la libertad de decisión, ya que tus ingresos no están relacionados con una dependencia hacia otras personas, sino de tus propias acciones los cuales sólo te beneficiarán a ti. (p.34).

Dimensión 1. Ingresos pasivos: Para Westreicher (2021), los ingresos pasivos son conceptualizados como entradas de dinero permanentes las

cuales no son producto de un esfuerzo o trabajo, más si vienen de una inversión inicial que viene a ser como única semilla de plantación.

Dimensión 2. Valor del tiempo: Murillo (2017) describe el valor del tiempo como un componente mucho más valioso que el dinero, pues asegura que la riqueza está enteramente conectada al tiempo que nos queda. Aprovecharlo o hacer un buen empleo del tiempo en nuestra vida determinará cuán ricos somos.

Dimensión 3. Independencia financiera: Lechuga (2021) define la independencia financiera como la capacidad de poder obtener los suficientes ingresos para poder sustentarte sin necesidad de trabajar o depender de algo o de alguien. Este logro, aunque no es para nada un mito, requiere de un sacrificio, pues está ligado principalmente a una cultura de ahorro enfocada a una reducción de gastos con un propósito, la reinversión y apuntar a la aplicación del interés compuesto, sin embargo, el trabajo no debe intervenir en este proceso pues este consume tiempo y ante ello, la libertad financiera no se aplica.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Arias, Villasis y Miranda (2016) afirman que una población viene a ser un grupo de casos determinados, limitados, y accesibles, los cuales forman parte de una referencia para hallar la muestra, la cual debe obtener una serie de condiciones específicas para su correcta aplicación (p.202).

Pérez (2007) se refiere a esta como lo colectivo en el cual se realiza un estudio o investigación de una parte de las personas del universo de cálculo, usado demográficamente bajo un enfoque estadístico del cual se analizan las características propias de estudio en cuestión y su comportamiento.

Para objeto de este estudio, se trabajará bajo una población de 413 colaboradores del contact center de Scotiabank Sede Lima.

**Tabla 3***Distribución del contact center Scotiabank*

Áreas	Funciones o denominación	Cantidad de trabajadores
Gerencia	Gerente general	1
Calidad y capacitación	Coach, Capacitación, Calidad	5
Planeamiento	Planificación y control	15
Jefaturas	Jefe de experiencia al cliente y operaciones	6
Atención al cliente	Asesores de experiencia al cliente	413
	Total	440

**Criterios de inclusión**

- Comprende colaboradores pertenecientes a CDC del contact center, unidad de Banca telefónica de Scotiabank.
- Colaboradores de nivel rango bajo, con equipo a cargo, niveles por debajo de 4.1 inferior.
- Colaboradores con grados de instrucción de estudios activos o concluidos universitarios o superior.
- Rangos de edad promedio de colaboradores entre los 18 y 40 años.
- Finalmente, no existe discriminación de sexo, aplicando esta investigación ambos géneros, (masculino y femenino).

**Criterios de exclusión**

- Colaboradores de áreas administrativas de Scotiabank o áreas de soporte.
- Red de agencias de atención presencial.
- Colaboradores del contact center con nivel de equipo a cargo o rangos superiores al nivel de puesto 4.2. en adelante.

## **Muestra**

Tamayo y Tamayo (1997), citado por Franco (2014), asegura que la muestra puede identificar el problema, puesto que tiene la capacidad de discernir algún quiebre dentro el estudio, en este caso, define como una parte de nuestra población de estudio que se usa para lograr nuestro objetivo estadístico. (p.114).

Para nuestro caso, el tipo de muestreo asignado es aleatorio simple, ya que se elige al azar tomando en cuenta que cualquiera de ellos tiene el mismo valor que el de los demás. Haciendo uso de la fórmula, resumimos que la muestra aplicada será de 199 colaboradores encuestados.

## **Muestreo**

López (2011) lo define como la forma que permite elegir los componentes del total un muestreo para nuestro universo de estudio. Todos los componentes cuentan con la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra. (p.70).

Para la presente investigación, se aplica una técnica de muestreo aleatorio simple, debido a que se deben identificar todos los componentes relacionados a la población, dando un correlativo numérico asignado al azar para ser elegido usando diferentes técnicas aplicables, como en este caso la encuesta que se acomoda muy bien, sobre todo a este material de investigación ya que no cuenta con una población muy grande (Hernández y Carpio, 2019).

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

#### **Técnicas**

Para el presente caso, se aplica la encuesta, pues es la mejor forma de búsqueda de información en la cual se hacen preguntas dirigidas hacia los datos que se desee capturar y posteriormente poder procesar estos datos y tabularlos para poder obtener con ellos nuestra información (Mayntz, 1976).

## **Instrumentos**

Para interés de esta investigación, se diseñó un cuestionario, el cual se compone de 17 preguntas. Estas interrogantes planteadas tienen el propósito de capturar los datos de nuestro interés basado en un enfoque cuantitativo.

El presente cuestionario se estructura en una lista de opciones basadas en la escala de Likert. Esta se compone en 5 alternativas con valores del 1 a 5, donde 1 representa el valor más alejado de nuestro objetivo y 5 representa el valor más acertado al objetivo.

## **Validez**

Según Villasis – Keeper (2018), la validez busca la veracidad de la investigación. Por ello, la validez que aplica en este caso respalda a la anulación de errores. Para el presente estudio, se aplicará el sesgo de medición. Esto se debe a los procesos que estos involucran, tanto en la forma de recolección de datos, la tabulación e interpretación y, finalmente, la cantidad de datos en investigación (p.415).

## **Tabla 4**

*Validación de juicio de expertos*

Expertos	Especialidad	Validación
Dra. Sofía Irene Delgado Wong	Administrador	Aplicable
Dr. Carlos Fernando Marcel De La Cruz Guevara	Administrador	Aplicable
Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo	Administrador	Aplicable

*Nota.* Elaboración propia

## **Confiabilidad**

Hernández, Fernández y Baptista (2014) resumen en la magnitud en que nuestro instrumento, puede generar resultados, robustos y consecuentes con la línea de investigación, siendo estos coherentes y legibles. Teniendo la posibilidad incluso de obtener resultados iguales en caso este se repita. (p.200).

**Tabla 5***Niveles de confiabilidad*

Valores	Niveles de confiabilidad
De 0 a ,699	Confiabilidad baja
De ,700 a ,800	Confiabilidad aceptable
De ,801 a 1	Confiabilidad Alta

*Nota.* Elaboración propia

Para este estudio, se aplicará la evaluación de confiabilidad a través del alfa de cronbach, pues según González y Pazmiño (2015), es el más usado para un cálculo acertado ya que se determinó este indicador como un índice para analizar el nivel en que cada ítem estén correctamente correlacionados entre sí. (p.64).

**Tabla 6***Resumen del procesamiento de los casos*

		N	%
Casos	Válidos	199	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	199	100,0

**Tabla 7***Resultado del análisis Alfa de Cronbach**Estadísticos de fiabilidad Educación financiera y libertad financiera*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,860	21

### **3.5. Procedimientos**

Para efectos de captura de datos, se ejecuta un documento la cual se solicitó la autorización para poder aplicar nuestro cuestionario, dicha solicitud se realizó con la aprobación y la firma del gerente principal del área de población objetivo. En el siguiente instrumento, se aplicaron 21 preguntas con escala ordinal de Likert. Esta fue validada y aprobada por 3 profesores expertos para la aplicación de recolección de información sobre la libertad y la educación financieras en los colaboradores del contact center Lima, 2021. El canal utilizado fue virtual a través del Formulario de Google, el cual facilita la aplicación de cuestionarios o encuestas. La encuesta fue asignada a la muestra, constituida por 199 colaboradores.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el resultado de los datos obtenidos, se empleó las hojas de cálculo de Microsoft Excel 2016. Mediante esta herramienta, se ejecuta la suma de los resultados de las 199 encuestas que están desarrolladas por cada una de las variables y dimensiones materias de nuestra investigación. Posterior a ello, las respuestas fueron trasladados al programa informático SPSS Versión 21 con el fin de poder elaborar una tabulación más precisa, esto en beneficios del análisis cuantitativo y cualitativo de los datos capturados, logrando ser aplicado en cualquier dirección, resaltando su fácil utilidad, uso sencillo y claro (Rivadeneira, Barrera & De la Hoz, 2020).

Para efecto del presente trabajo, las ejecuciones de nuestros datos serán a través de la aplicación de estadística descriptiva, complementada con la estadística inferencial. Para ello, se buscará determinar la distribución sea anormal o normal, con el fin, lograr identificar el uso del coeficiente de correlación de Pearson o Spearman.

**Tabla 8***Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		EDUCACIÓN FINANCIERA	LIBERTAD FINANCIERA
N		199	199
Parámetros normales a,b	Media	48,8794	44,2915
	Desviación típica	4,52217	4,52663
Diferencias más extremas	Absoluta	,088	,104
	Positiva	,088	,104
	Negativa	-,081	-,097
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,241	1,462
Sig. asintót. (bilateral)		,092	,028

Para nuestro caso, la prueba nos resalta que se trata de una distribución no normal, por lo que su nivel de significancia se realizará el cálculo de correlación ya que los valores de la prueba nos arrojan datos menores a 0.05, por ello, se realizará las correlaciones usando rho sperman.

**3.7. Aspectos éticos**

Los datos obtenidos en esta recolección de información corresponden, exclusivamente, a todos los colaboradores de la entidad en investigación, para nuestro caso, la unidad del contact center de Scotiabank. Las principales acciones que se ejecutaron fueron dar el derecho al anonimato, protegiendo la identidad de los colaboradores, puesto que muchas de las preguntas de nuestra encuesta están relacionadas sobre su situación en su centro de labores. Cabe resaltar que, previamente a las encuestas, se realizaron sencillas reuniones virtuales grupales donde se destacó el objetivo de la encuesta y la importancia de la transparencia en cada respuesta proporcionada.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultado descriptivo de la investigación

**Tabla 9**

*Frecuencia y porcentaje de niveles de la variable educación financiera*

Educación Financiera	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.5%
Medio	0	0.0%
Alto	198	99.5%
Total	199	100%

*Nota:* Niveles de la variable educación financiera

Interpretación:

Se aprecia, en la presente tabla, que la mayor concentración de frecuencia corresponde al 99.5%, demostrando el alto grado de valor que los colaboradores del contact center de Scotiabank tienen acerca de la educación financiera, mientras que solo un 0.5% asegura que la educación financiera no es de gran importancia.

**Tabla 10**

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión presupuesto*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.5%
Medio	1	0.5%
Alto	197	99.0%
Total	199	100%

*Nota:* Niveles de la dimensión presupuesto

Interpretación:

En la tabla, se aprecia que, del total de los encuestados, existe un 99% considera de alta importancia el conocimiento del presupuesto para el control de sus finanzas, mientras que un 0.5% refiere que es de importancia media, finalmente sólo un 0.5% determina que el manejo de un presupuesto es de poca relevancia.

**Tabla 11***Frecuencia y porcentaje de la dimensión inversiones*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.5%
Medio	2	1.0%
Alto	196	98.5%
Total	199	100%

*Nota:* Niveles de la dimensión inversiones

Interpretación:

Se aprecia, en la presente tabla, que, del total de los encuestados, un 98.5% considera de alta importancia el manejo de las inversiones, mientras que un 1% refiere que es de importancia media, finalmente sólo un 0.5% determina que el manejo de las inversiones es de poca relevancia.

**Tabla 12***Frecuencia y porcentaje de la dimensión ahorro*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.5%
Medio	0	0.0%
Alto	198	99.5%
Total	199	100%

*Nota:* Niveles de la dimensión ahorro

Interpretación:

En la tabla, se demuestra que, del total de los encuestados, existe un 99.5% considera de alta importancia el ahorro para el control de sus finanzas, mientras que sólo un 0.5% determina que el ahorro es de poca relevancia.

**Tabla 13***Frecuencia y porcentaje de la variable libertad financiera*

Libertad Financiera	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.5%
Medio	0	0.0%
Alto	198	99.5%
Total	199	100%

*Nota:* Niveles de la variable libertad financiera

Interpretación:

Observamos, en el presente cuadro, que, del total de los encuestados, sólo un 99.5% considera de alto valor la libertad financiera, mientras que sólo un 0.5% determina que la libertad financiera es de poca relevancia.

**Tabla 14***Frecuencia y porcentaje de la dimensión ingresos pasivos*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.5%
Medio	0	0.0%
Alto	198	99.5%
Total	199	100%

*Nota:* Niveles de la dimensión ingresos pasivos

Interpretación:

En la tabla, del total de los encuestados, un 99.5% considera que es importante obtener ingresos pasivos, mientras que un 0.5% determina que construir ingresos pasivos no es de gran importancia.

**Tabla 15***Frecuencia y porcentajes de la dimensión valor del tiempo*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.5%
Medio	0	0.0%
Alto	198	99.5%
Total	199	100%

*Nota:* Niveles de la dimensión ahorro

Interpretación:

Se observa, en el presente cuadro, que, del total de los encuestados, solo un 29.1% le brinda mucha importancia al valor del tiempo, mientras que un 69.3% refiere que es de prioridad media, finalmente sólo un 1.5% determina que el valor del tiempo no es de gran importancia.

**Tabla 16**

*Frecuencia y porcentaje de la dimensión independencia financiera*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.5%
Medio	2	1.0%
Alto	196	98.5%
Total	199	100%

*Nota:* Niveles de la dimensión independencia financiera

Interpretación:

Se aprecia, en la presente tabla, que, del total de los encuestados, un 98.5% valora mucho la independencia financiera, mientras que un 1% refiere que es de prioridad media, finalmente sólo un 0.5% determina que el valor del tiempo no es de gran importancia.

## 4.2. Contrastación de la hipótesis

### Hipótesis general

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la educación financiera y la libertad financiera en los trabajadores del contact center de Scotiabank lima 2022.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la educación financiera y la libertad financiera en los trabajadores del contact center de Scotiabank lima 2022.

**Tabla 17**

*Relación entre Educación financiera y libertad financiera en los colaboradores del contact center de Scotiabank, Lima 2022*

		EDUCACIÓN FINANCIERA	LIBERTAD FINANCIERA
EDUCACIÓN FINANCIERA	Correlación de Pearson	1	,539**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	199	199
LIBERTAD FINANCIERA	Correlación de Pearson	,539**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	199	199

*Nota:* Correlación entre las variables

**Interpretación:** Se planteó como hipótesis general que sí existe relación directa entre la educación financiera y la libertad financiera en los trabajadores del contact center de Scotiabank lima 2022. Para la hipótesis de Educación financiera, se evidencian los resultados de Rho Sperman, cuyo valor fue ( $\rho = 0,539$ ), demostrando una correlación muy aceptable, mientras que para el valor  $p = 0,000$ , con ello, se concluye en una relación significativa, por lo se acepta la hipótesis  $H_1$ , lo que describe en que un amplio conocimiento y aplicación de la educación financiera en las finanzas personales, logrará construir activos que permitan lograr la tan ansiada libertad financiera.

### Hipótesis específicas

Determinar la relación entre la educación financiera y los ingresos pasivos en los trabajadores del contact center de Scotiabank Lima año 2022.

**Tabla 18**

*Relación entre Educación financiera y los ingresos pasivos en los colaboradores del contact center de Scotiabank, Lima 2022*

		Educación Financiera	Ingresos pasivos
EDUCACIÓN FINANCIERA	Correlación de Pearson	1	,525**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	199	199
Ingresos pasivos	Correlación de Pearson	,525**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	199	199

*Nota:* Correlación entre Educación Financiera e Ingresos pasivos

**Interpretación:** Se planteó como hipótesis específica que sí existe relación directa entre la educación financiera y los ingresos pasivos en los trabajadores del contact center de Scotiabank Lima 2022. Se evidencian los resultados de Rho Spearman, cuyo valor fue ( $\rho = 0,525$ ), demostrando una correlación muy aceptable, valor ( $p = 0,000$ ). Con ello, se concluye en una relación significativa, lo que describe en que un amplio conocimiento y aplicación de la educación financiera en las finanzas personales, se logrará crear acciones que permitan construir activos y así mismo, lograr obtener ingresos pasivos sostenibles.

**Tabla 19**

*Relación entre la educación financiera y los Valor del tiempo en los trabajadores del contact center de Scotiabank Lima año 2022*

		Educación Financiera	Valor de tiempo
EDUCACIÓN FINANCIERA	Correlación de Pearson	1	,416**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	199	199
Valor de tiempo	Correlación de Pearson	,416**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	199	199

*Nota:* Correlación entre Educación Financiera y valor en el tiempo

**Interpretación:** Se planteó como hipótesis específica que sí existe relación directa entre la educación financiera y el valor de tiempo. Se evidencian los resultados de Rho Serman, cuyo valor fue ( $\rho = 0,416$ ), demostrando una correlación muy aceptable, valor ( $p = 0,000$ ). Con ello, se concluye en una relación significativa, lo que describe en que un amplio conocimiento y aplicación de la educación financiera en las finanzas personales, nos permitirá aprovechar mejor nuestro tiempo para poder disfrutar de la vida, haciendo los que más disfrutemos, manteniendo ingresos aun sin necesidad de trabajar.

**Tabla 20**

Relación entre la educación financiera y la independencia financiera en los trabajadores del contact center de Scotiabank Lima año 2022

		Educación Financiera	Independencia financiera
EDUCACIÓN FINANCIERA	Correlación de Pearson	1	,379**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	199	199
Independencia financiera	Correlación de Pearson	,379**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	199	199

*Nota:* Correlación entre Educación Financiera e independencia financiera

**Interpretación:** Se planteó como hipótesis específica que sí existe relación directa entre la educación financiera y la independencia financiera. Se evidencian los resultados de Rho Sperman, cuyo valor fue ( $\rho = 0,379$ ), demostrando una correlación aceptable, valor ( $p = 0,000$ ). Con ello, se concluye en una relación significativa, lo que describe en que un amplio conocimiento y aplicación de la educación financiera en las finanzas personales, nos permitirá construir inversiones que permitan crear activos que nos permita volvernos independientes de un trabajo o salario mensual.

## V. DISCUSIÓN

Luego de haber realizado la revisión de los resultados apoyados en spss v21 y todos los datos recolectados para nuestra investigación, se contrasta con otras investigaciones de la misma línea, ampliando en todo el ámbito internacional, nacional y local, en apoyo a los diversos autores citados, concluimos en una clara relación entre ambas variables de estudio educación financiera y libertad financiera. La muestra conformada por 199 colaboradores encuestados respalda en el desarrollo de la importancia en que la variable independiente, en este caso, educación financiera, enfoca sus esfuerzos en lograr el efecto que genera la libertad financiera, variable dependiente.

Análisis 1: Se aprecia en el objetivo general que fue materia de investigación que se obtiene un índice de correlación de spearman ( $\rho = 0.539$ ), demostrando que si existe una correcta relación directa entre las dos variables planteadas que son educación financiera y libertad financiera en los colaboradores del contact center de Scotiabank lima, 2022, cuyo valor p es 0.00, demostrando su alta significancia, esto sustenta lo indicado; Asimismo, este resultado concuerda con el estudio presentado por González (2018) ya que obtuvo como resultado relación positiva altamente significativa entre las variables educación financiera y toma de decisiones.

Dentro de los objetivos específicos, tenemos lo siguiente:

Análisis 2: De igual forma, para el objetivo específico 1, se observa que si existe una muy buena correlación ( $\rho = 0.525$ ) altamente significativa ( $p = 0.000$ ). demostrando un muy buen nivel de significancia entre educación financiera y los Ingresos pasivos, demostrando lo expuesto por Westreicher (2021), donde se expone que los ingresos pasivos se conceptualizan como entradas de dinero que son consecuencia de un correcto manejo gracias a una sólida educación financiera.

Análisis 3: Para el objetivo específico 2, se observa que si existe una muy buena correlación ( $\rho = ,416$ ) altamente significativa ( $p = ,000$ ). demostrando un muy buen nivel de significancia entre educación financiera y el valor del tiempo, demostrando lo expuesto por Muñoz y Salgado (2021), el valor del tiempo, juega un papel importante en nuestra existencia, por ello se le otorga un valor irremplazable, el factor del tiempo quien nos juega en contra, es el encargado de depreciar nuestra vida, es donde se pide enfocar para poder lograr construir activos y poder tener más tiempo para poder disfrutar de las cosas que más nos gusten hacer.

De igual forma, Housel (2020), concuerda y respalda la correlación del valor del tiempo, pues asegura que toda inversión se sustenta en el tiempo. Una buena inversión, no busca necesariamente lograr rendimientos altos, pero siempre se buscan que sean exitosos, únicos no repetibles.

Análisis 4: Para el objetivo específico 3, se observa que si existe una muy buena correlación ( $\rho = ,379$ ) significativa ( $p = ,000$ ). demostrando un nivel de significancia aceptable entre educación financiera y la independencia financiera. Esto sustenta lo indica por Kiyosaki (2017), donde describe la independencia financiera como lograr que el dinero trabaje para uno mismo en el tiempo, logrando incrementar y capitalizar el patrimonio sosteniblemente.

## VI. CONCLUSIONES

1. Los resultados obtenidos muestran el cumplimiento del objetivo general, concluyendo que la variable de educación financiera está relacionada con la de libertad financiera, dentro de la correlación estadístico de Rho de sperman que es de 0,525 lo que indica que es positiva moderada. Adicional a ello, existe una correlación significativa teniendo  $P=0.000$  siendo  $>$  que el 0.01, por la cual se puede determinar la aceptación de la hipótesis de la investigación indicando que existe relación entre la educación financiera y la libertad financiera en los trabajadores del contact center de Scotiabank en Lima año 2022. La relación entre ambas variables es positiva, lo cual nos demuestra que las dimensiones por cada variable guardan un gran nivel de significancia con cada pregunta propuesta en las encuestas. Asimismo, se validó que el Alfa de Cronbach muestra un alto índice de confiabilidad con un total de 0,860.
2. Se observa que la dimensión ingresos pasivos, guarda un correlación directa y significancia con la educación financiera obteniéndose ( $\rho = 0,525$ ) significativa ( $p = ,000$ ). Esto demuestra que la aplicación de correctas tomas de decisiones gracias un correcto conocimiento en el manejo del dinero, logrará construir activos que generan por si solos nuevos ingresos sostenibles.
3. Se observa que la dimensión Valor del tiempo, guarda un grado de correlación y significancia con la educación financiera siendo los resultados ( $\rho= 0,416$ ), demostrando una correlación muy aceptable, valor ( $p =0,000$ ). ya que al no necesitar un trabajo que absorba una jornada en el día, podrá aprovechar ese tiempo en poder disfrutar de las cosas que nos apasionan, todo esto sin dejar de percibir ingresos.
4. Se observa que la dimensión Independencia financiera, guarda un grado aceptable de correlación y significancia con la educación financiera, los resultados de Rho Sperman, cuyo valor fue ( $\rho= 0,379$ ), demuestran una correlación aceptable, valor ( $p =0,000$ ). ya que al obtener ingresos producto de un manejo de finanzas correcto, este no dependerá de un trabajo, ni de deudas ni tampoco de terceros, todos los ingresos que percibirá, serán en automático y sin necesidad de realizar algún esfuerzo extra.

## VII. RECOMENDACIONES

Contando ya con las conclusiones en la investigación planteada, *La educación financiera y la libertad financiera en los trabajadores del contact center de Scotiabank Lima año 2022*, se proponen las siguientes recomendaciones:

Se recomienda al gerente de Contac Center fomentar el conocimiento a través de talleres donde se muestre las ventajas de construir riqueza, mostrando las diferencias entre activos y pasivos, invitando a foros, reuniones virtuales o presenciales donde se compartan los mejores métodos de administración del dinero, contabilidad básica y emprendimiento.

Se recomienda al gerente de Contac Center fomentar el ahorro ofreciendo programas de fidelización y recompensa que permitan crear cultura en cada uno de los colaboradores, así mismo, poder crear cuentas de ahorro a plazo fijo de alto rendimiento entre los colaboradores, con el fin de impulsar el hábito de ahorro de los trabajadores del contact center de Scotiabank

Se recomienda al gerente de Contac Center programar capacitaciones para impulsar programas de inversión en sector inmobiliario y mercado de valores exclusivo para colaboradores, fomentando el valor de las inversiones y mostrando resultados futuros que motiven a los colaboradores a ver nuestras fuentes de ingreso.

Finalmente, se recomienda al jefe de personal impulsar a los colaboradores del contact center de Scotiabank a la lectura de autores enfocados en la educación financiera y que a través de su experiencia hayan logrado ser millonarios, esto puede ser de gran inspiración para muchos jóvenes que quieran desarrollar y construir riqueza poco a poco, logrando incrementar el interés por obtener libertad financiera.

## REFERENCIAS

- Anchiraico, E. (2021). *Las finanzas personales y su relación con el bienestar financiero en los adultos del distrito de El Tambo – 2020* [Trabajo de investigación para optar el Grado Académico de Bachiller en Contabilidad, Escuela Académico Profesional de Contabilidad, Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/9888>
- Antón, A.; Matos, A. (2021). *Relación entre el nivel de educación financiera y las finanzas personales de los universitarios en Lima* [Trabajo de investigación para optar el grado de bachiller, Universidad de Piura]. <https://hdl.handle.net/11042/5013>
- Arboleda, J. (2021). *Educación financiera de jóvenes bachilleres en Esmeraldas*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2294>
- Banco Bilbao Viscaya Argentaria. (2022). Qué es el ahorro y cómo ahorrar mejor en todas las etapas de la vida. <https://www.bbva.com/es/es/salud-financiera/como-recuperar-la-declaracion-de-la-renta-de-otros-anos/>
- Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros. (2008). Educación Financiera: Su dinero y su futuro. Ficha Técnica. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/389079/22.\\_FichaTem\\_tica\\_Educaci\\_n\\_financiera\\_Su\\_dinero\\_y\\_su\\_futuro.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/389079/22._FichaTem_tica_Educaci_n_financiera_Su_dinero_y_su_futuro.pdf)
- Bankinter. (2022). *¿Cuál es el país más rico del mundo? Ranking TOP 2020*. <https://www.bankinter.com/blog/mercados/ranking-paises-mas-ricos-mundo>
- Bankinter. (2021). *Descubre tu posición en el ranking mundial de riqueza*. <https://www.bankinter.com/blog/economia/reparto-riqueza-mundial>
- Botin, R. (2021). *Cómo conseguir la libertad financiera en 12 pasos*. <https://www.oberlo.com.pe/blog/pasos-para-lograr-la-libertad-financiera>

- Callisaya, R. (2018). *Educación de la inteligencia financiera para mejorar la administración económica personal* [Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andrés]. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/18000>
- Cancela, R. et al. (2010). *Metodología de la Investigación Educativa: Investigación ex post facto*. Universidad Autónoma de Madrid. [http://www.uam.es/personal\\_pdi/jmurillo/Investigaci%C3%B3nEE/Presentaciones/Curso\\_10/EX-POST-FACTO\\_Trabajo.pdf](http://www.uam.es/personal_pdi/jmurillo/Investigaci%C3%B3nEE/Presentaciones/Curso_10/EX-POST-FACTO_Trabajo.pdf)
- Cavallo, E. et al. (2016). Ahorrar para desarrollarse. Cómo América Latina y el Caribe puede ahorrar más y mejor. Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/es/ahorrar-para-desarrollarse-como-america-latina-y-el-caribe-puede-ahorrar-mas-y-mejor>
- Corporación Andina de Fomento. (2013). *La educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas*. [http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/379/caf\\_12\\_educaci\\_n\\_financiera5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/379/caf_12_educaci_n_financiera5.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- De Marco, M. (2018). *The Millionaire Fastlane: Crack the Code to Wealth and Live Rich for a Lifetime*. (F. Prims, Trad.). Editorial Sirio S.A. (Trabajo original publicado en 2011). [https://content.app-sources.com/s/6889941003461077/uploads/Imagenes/La\\_v%C3%ADa\\_r%C3%A1pida\\_del\\_millonario\\_-\\_M.\\_J.\\_DeMarco-9307539.pdf](https://content.app-sources.com/s/6889941003461077/uploads/Imagenes/La_v%C3%ADa_r%C3%A1pida_del_millonario_-_M._J._DeMarco-9307539.pdf)
- Eyzaguirre, W.; Isasi, L.; Raicovi, L. (2022). *La educación financiera y la importancia de las finanzas personales en la educación superior de los jóvenes de 18 – 25 años de Lima Metropolitana* [Trabajo de investigación de maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. <http://hdl.handle.net/10757/621349>
- 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]. Archivo digital. [http://jupiter.utm.mx/~tesis\\_dig/11489.pdf](http://jupiter.utm.mx/~tesis_dig/11489.pdf)

- García, W. et al., (2020). *Análisis de la libertad económica en el contexto del comercio formal peruano 2017* [Tesis de maestría, Universidad ESAN]. <https://hdl.handle.net/20.500.12640/2010>
- Garrido, V. (2018, 1 de julio). El valor del tiempo. <https://www.humanas.es/valor-del-tiempo/>
- Gitman, L. y Joehnk, M. (2009). Fundamentos de inversiones (M. Sánchez, Trad. 10.ª). Pearson. <https://www.uv.mx/personal/clelanda/files/2016/03/Gitman-y-Joehnk-2009-Fundamentos-de-inversiones.pdf>
- González, J. (2018). *Importancia de las finanzas personales para la toma de decisiones* [Trabajo de investigación de posgrado, Universidad Libre]. <https://hdl.handle.net/10901/15936>
- González, J. y Pazmiño, M. (2015). Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert. *Revista Publicando*, 2(2), 62-77. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/22>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. (5a ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Alerta*, 2(1), 75-79. <https://alerta.salud.gob.sv/introduccion-a-los-tipos-de-muestreo/>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández, E. (2019, 20 de marzo). *No eres más rico porque ganes más dinero*. <https://www.emprendices.co/no-eres-mas-rico-porque-ganes-mas-dinero/>
- Hill, N. (2012). *Piense y hágase rico*. Editorial Pingüino.
- Jiménez, V. (2016, 15 de febrero). *Ingresos pasivos: ¿qué son y cómo aplicarlos a tu negocio?* <https://es.semrush.com/blog/ingresos-pasivos-que-son-y-como-aplicarlos-a-tu-negocio/>

- Kemmis, S. y McTaggart, R. (1988). *Cómo planificar la investigación-acción*. Barcelona: Laertes.
- Kiyozaki, R. (2021). *Padre rico padre pobre: ¿Qué les enseñan los ricos a sus hijos acerca del dinero? ¡Que las clases media y pobre no!* Editorial: Debolsillo.
- Master, C. (2021). *El código de la mente millonaria* (1<sup>ra</sup>. Ed.). Editorial Planeta.
- Mata, M. y Macassi, S. (1997). *Cómo elaborar muestras para los sondeos de audiencias*. Cuaderno de investigación, N.º 3. Aler: Quito.
- Meli, J. y Bruzzone, P. (2006). *El dinero y el ahorro*. Saving Trust S.A. [https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion\\_general/book/libro\\_dinero\\_y\\_ahorro.pdf](https://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/book/libro_dinero_y_ahorro.pdf)
- Miranda, J. (2019). *Finanzas personales en estudiantes de contabilidad* [Trabajo de investigación de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/3143>
- Morgan, H. (2021). *Cómo piensan los ricos: 18 claves imperecederas sobre riqueza y felicidad* (1<sup>ra</sup>. Ed.). Editorial Planeta.
- Placencia, A. (2017). *Caracterización de la gestión de finanzas personales en la población adulta con ingresos en relación de dependencia en la ciudad de Quito* [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <http://hdl.handle.net/10644/5845>
- Ramírez, M. (2021). El desafío de una alfabetización financiera. *Business Innova Sciences*, 2(1), 67-75. <http://www.innovasciencesbusiness.org/index.php/ISB/article/view/30>
- Ramírez, C. (2011). Los presupuestos: Sus objetivos y su importancia. *Revista Cultural Unilibre*, 2. [https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/revista\\_cultural/article/view/3981](https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/revista_cultural/article/view/3981)
- Rivadeneira, J., Barrer, M. y De La Hoz, A. (2020). Análisis general del spss y su utilidad en la estadística. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 2(4), 17-25. <https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/19>

- Silva, A. (2016). *Educación financiera en Chile, evidencias y recomendaciones*. [Tesis de maestría, Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/140193>
- Rivera, B. y Bernal, D. (2018). La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de "Mi Banco" en México. *Revista Perspectivas*, (41), 117-144. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332018000100006&lng=es&tling=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000100006&lng=es&tling=es).
- Tinoco, W. (2018). *Educación financiera en estudiantes universitarios de una universidad del departamento de Junín – 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16117>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Limusa. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El\\_proceso\\_de\\_la\\_investigacion\\_cientifica\\_Mario\\_Tamayo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso_de_la_investigacion_cientifica_Mario_Tamayo.pdf)
- Tarazona, E. (2018). La cultura financiera y su influencia en el nivel de endeudamiento de los trabajadores de RR.HH. de la Sunat, Lima, 2018. [Trabajo de investigación para optar el grado de licenciado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3746>
- Villasís, M. et al. (2018) El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Rev Alerg Mex.* 65(4):414-421. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>
- Westreicher, G. (2021, 12 de abril). *Ingresos pasivos*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/ingresos-pasivos.html>

## ANEXOS

**Anexo 1: Matriz de operacionalización Educación financiera y la libertad financiera en los colaboradores del contact center de Scotiabank Lima 2022**

Variable independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición		
<b><u>Educación financiera</u></b>	Díaz (2021). La educación financiera es una ciencia que nos hace comprender la psicología del dinero y como este funciona, tanto en su entorno macro como en el micro, personal o familiar. A través de ella se nos permite conocer y desarrollar metodologías y principios que nos permitan manejar correctamente el dinero y lograr una calidad de vida no sólo para nuestro presente sino con un horizonte futuro	Para la educación financiera, se viene desarrollando bajo sus dimensiones considerando las evidencias obtenidas de acuerdo a los indicadores, con el cual se elaboró el instrumento aplicado. Este fué sometido al software estadístico SPSS, para la obtención de los resultados	Presupuesto	Costo de vida	1	Ordinal		
				Contabilidad básica	2 - 3			
				Inflación	4			
			Inversiones	Diversificación	5		6 - 7	1. Muy en desacuerdo
				Uso deuda buena	8			2. En deacuerdo
			Ahorro	Re-inversión	9		10	3. Neutro
Propósito del ahorro	11	4. De acuerdo						
<b><u>Libertad financiera</u></b>	Kiyosaki (2018). Se define como lograr que nuestros ingresos no estén dependientes de nuestro tiempo o un trabajo y que estos sean siempre mayores a nuestros gastos. A esto se le conoce como ingresos pasivos, cuando mayor sean estos, generará una mayor cobertura de nuestros gastos, logrando que nuestros activos sigan creciendo haciendo sostenible nuestra libertad	La libertad financiera, se obtuvieron resultados, los cuales se evaluarán considerando las dimensiones bajo las evidencias obtenidas de acuerdo a los indicadores, con el cual se elaboró el instrumento aplicado. Este fué sometido al software estadístico SPSS, para la obtención de los resultados	Ingresos pasivos	Interés compuesto	12	Ordinal		
				Liquidez	13 - 14		1. Muy en desacuerdo	
				Sostenibilidad	15		2. En deacuerdo	
			Valor del tiempo	Calidad de vida	16 - 17		3. Neutro	
			Independencia financiera	Desempleado	18 - 19		20 - 21	4. De acuerdo
				Libertad del tiempo	5. Muy de acuerdo			

Nota: Elaboración propia

### **Anexo 3: Fórmulas de la población**

La muestra se ha obtenido utilizando la fórmula:

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

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.78 \times 0.22 \times 413}{0.05^2 \times (411 - 1) + 1.96^2 \times 0.78 \times 0.22}$$

$n = 199$
-----------

Dónde:

N: Refiere el número que se espera obtener en la muestra.

P y q: Hacen referencia a las probabilidades de inclusión de determinados sujetos en el porcentaje seleccionado de población, ascendiendo a 0.5.

Z: Hace referencia a la desviación estándar, ascendiendo a un valor de  $Z = 1.96$ .

N: Indica el número poblacional.

EE: Señala el llamado “error estándar”. Para el presente estudio se ha considerado un 5.00%.

## Anexo 4: Modelo cuestionario

### Cuestionario de investigación

Suplico a Ud. responder las siguientes afirmaciones mediante la siguiente tabla

1	2	3	4	5
Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Muy de acuerdo

	Ítems	1	2	3	4	5
1	Empiezo a notar que el costo de vida viene subiendo con más notoriedad desde este en estos últimos meses.					
2	Considero que manejar un balance de mis ingresos y gastos me permitiría poder mejorar el control de mi economía.					
3	Definitivamente, no llevo siempre un control contable mensual de mis ingresos y egresos cada mes.					
4	Creo firmemente que cuando la inflación sube puede perjudicarme reduciendo el valor de mi dinero					
5	Si yo tuviera un capital para poder invertir, buscaría diversificarlo en varias opciones.					
6	Si tuviera oportunidad de poder hacer una inversión, preferiría hacerlo con mis ahorros a solicitar un crédito.					
7	Reconozco que mis tarjetas de crédito me sacan de apuros, aunque esto me genere deudas					
8	Si usted tuviera alguna ganancia sobre algo que he vendido, pensaría rápidamente en invertirlo.					
9	Creo que realizar un ahorro correcto, es hacerlo enfocado en un propósito claro.					
10	En el último año, no todos los meses he podido asignar una parte de mis ingresos para incrementar mi ahorro.					
11	Considero que, si lograra controlar mejor mis gastos, me permitiría poder destinar un poco más de mi ingreso mensual a mi ahorro.					
12	Considero que el interés compuesto aplicado en mis finanzas puede ayudarme a hacer crecer mi dinero.					
13	¿Cree usted que tener liquidez recurrente es importante para poder cubrir cualquier necesidad o urgencia?					
14	Por lo general no tengo liquidez para poder cubrir alguna necesidad o si deseo adquirir algo.					
15	Es importante que los ingresos que vengan sean sostenibles en el tiempo para poder mejorar mi presupuesto					
16	Creo que tener calidad de vida significa poder vivir en plenitud cada día productivamente					
17	Sé que el trabajo que hago diariamente está contribuyendo mucho para obtener calidad de vida					
18	¿Cree usted que existen otras formas de poder generar ingresos sin necesidad de tener un trabajo estable?					
19	Si alguna vez perdiera mi empleo, aunque haya ganado mucha experiencia, buscaría una oportunidad de emprender algo propio.					
20	Me encantaría poder tener tiempo suficiente para poder disfrutarlo con mi familia.					
21	La verdad, tener un trabajo de 8 horas me quita tiempo para poder salir y pasear con mi familia o amigos.					

## Anexo 5: Estadísticas de confiabilidad para variables

<b>Estadísticos total-elemento</b>				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Empiezo a notar que el costo de vida viene subiendo con más notoriedad desde este en estos últimos meses	88,51	57,968	,573	,851
Considero que manejar un balance de mis ingresos y gastos me permitiría poder mejorar el control de mi economía.	88,63	58,114	,532	,852
Definitivamente, no llevo siempre un control contable mensual de mis ingresos y egresos cada mes.	88,90	57,450	,437	,854
Creo firmemente que cuando la inflación sube puede perjudicarme reduciendo el valor de mi dinero.	88,65	56,874	,648	,848
Si yo tuviera un capital para poder invertir, buscaría diversificarlo en varias opciones.	88,93	57,672	,295	,862
Si tuviera oportunidad de poder hacer una inversión, preferiría hacerlo con mis ahorros a solicitar un crédito.	88,77	57,944	,429	,854
Reconozco que mis tarjetas de crédito me sacan de apuros aunque esto me genere deudas.	88,86	58,189	,363	,857
Si usted tuviera alguna ganancia sobre algo que he vendido, pensaría rápidamente en invertirlo.	88,72	57,021	,508	,851
Creo que realizar un ahorro correcto, es hacerlo enfocado en un propósito claro.	88,59	57,860	,558	,851
En el último año, no todos los meses he podido asignar una parte de mis ingresos para incrementar mi ahorro.	88,83	58,435	,344	,857

Considero que si lograra controlar mejor mis gastos, me permitiría poder destinar un poco más de mi ingreso mensual a mi ahorro.	88,60	58,029	,555	,851
Considero que el interés compuesto aplicado en mis finanzas puede ayudarme a hacer crecer mi dinero.	88,77	57,489	,451	,853
¿Cree usted que tener liquidez recurrente es importante para poder cubrir cualquier necesidad o urgencia?	88,57	57,307	,650	,849
Por lo general, no siempre tengo liquidez para poder cubrir alguna necesidad o si deseo adquirir algo.	88,85	58,469	,298	,860
Es importante que los ingresos que vengan sean sostenibles en el tiempo para poder mejorar mi presupuesto	88,66	56,598	,622	,848
Creo que tener calidad de vida significa poder vivir en plenitud cada día productivamente	88,55	57,653	,613	,850
Considero que el trabajo que hago diariamente no contribuye mucho para obtener calidad de vida.	88,74	55,464	,451	,854
¿Cree usted que existen otras formas de poder generar ingresos sin necesidad de tener un trabajo estable?	88,90	57,838	,303	,861
Si alguna vez perdiera mi empleo, aunque haya ganado mucha experiencia, buscaría una oportunidad de emprender algo propio.	88,96	57,503	,315	,861
Me encantaría poder tener tiempo suficiente para poder disfrutarlo con mi familia.	88,50	57,716	,621	,850
La verdad, tener un trabajo de 8 horas me quita tiempo para poder salir y pasear con mi familia o amigos.	88,90	57,222	,368	,857

## Anexo 6: Validación de expertos

### 1. Dr Carlos de la Cruz Guevara



**“La educación financiera y la libertad financiera en los trabajadores del contact center de Scotiabank lima año 2022”**

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A LOPEZ MALLEA EMILIO RAY

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
<b>ASPECTOS DE VALIDACION</b>		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																	81				
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	81				
5. Suficiencia	Aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	82				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																	81				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																	83				
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																	82				
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																	81				

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Lima, 19 de abril de 2022.

**Dr.: Carlos de la Cruz Guevara**  
 DNI: 10222007  
 Teléfono: 992039900  
 E-mail: cdelacruzgu@autonoma.edu.pe

## 2. Dr Manuel Cama Sotelo



### “La educación financiera y la libertad financiera en los trabajadores del contact center de Scotiabank lima año 2022”

#### FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A LOPEZ MALLEA EMILIO RAY

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES														
		0 5	6 10	11 15	16 20	21 25	26 30	31 35	36 40	41 45	46 50	51 55	56 60	61 65	66 70	71 75	76 80	81 85	86 90	91 95	96 100																				
ASPECTOS DE VALIDACION																																									
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																																								
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																																								
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																																								
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																																								
5. Suficiencia	Aspectos necesarios en cantidad y calidad.																																								

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																					
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																					

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Lima, 13 de abril de 2022.

Dr.: Manuel Salvador Cama Sotelo  
 DNI: 10248111  
 Teléfono: 942796627  
 E-mail: macroconsult9@gmail.com

### 3. Dra Sofia Irene Delgado Wong



**“La educación financiera y la libertad financiera en los trabajadores del contact center de Scotiabank lima año 2022”**

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO A LOPEZ MALLEA EMILIO RAY**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVACIONES
		0	5	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100						
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80										
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80										
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80										
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																	85									
5. Suficiencia	Aspectos necesarios en cantidad y calidad.																	85									

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación																80					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación																	85				
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores																80					
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación																80					

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el EXPERTO EVALUADOR evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Lima, 28 de marzo de 2022.

  
 Dra.: Sofia Irene Delgado Wong  
 DNI: 16680531  
 Teléfono:  
 E-mail: dwongsi@ucvvirtual.edu.pe

## Anexo 7: Aprobación y permiso para encuestar a la muestra

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

LOS OLIVOS, 18 de febrero de 2022

Señor(a)  
CESAR MORALES BRAVO  
GERENTE PRINCIPAL DEL CONTACT CENTER SCOTIABANK  
CONTACT CENTER SCOTIABANK  
JR LARRABURE Y UNANIE 210 JESUS MARIA

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de ADMINISTRACIÓN

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial LOS OLIVOS y en el mio propio, deseándole la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

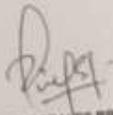
A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. EMILIO RAY LOPEZ MALLEA, con DNI 42713069, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de ADMINISTRACIÓN, pueda ejecutar su investigación titulada "LA EDUCACIÓN Y LA LIBERTAD FINANCIERA EN LOS COLABORADORES DEL CONTACT CENTER DE SCOTIABANK DE LIMA AÑO 2022", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,



Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños  
Coordinadora Nacional Titulación  
PE Administración

  
**CESAR MORALES BRAVO**  
Gerente Banca Telemática  
Contact Center

cc: Archivo PTUN.