



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**"EDUCACIÓN FINANCIERA Y GESTIÓN DE RIESGO
CREDITICIO EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA S.A. PUENTE
PIEDRA – 2017"**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

INFANTES LEANDRO, JHON GRACIANI

ASESORA:

DRA. LUCILA AMELIA DE LA CRUZ ROJAS.

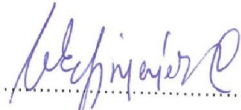
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINA DE JURADO



DR. JIMÉNEZ CALDERÓN, CÉSAR
PRESIDENTE



DR. ARCE ALVAREZ, EDWIN
SECRETARIO



DRA. DE LA CRUZ ROJAS, LUCILA
VOCAL

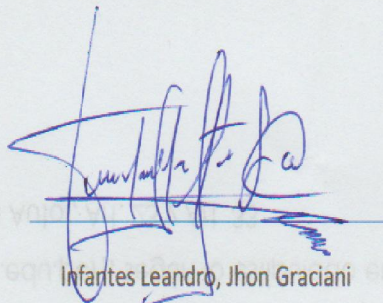
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Infantes Leandro, Jhon Graciani con DNI N° 46226472, en efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 15 de noviembre 2017



Infantes Leandro, Jhon Graciani

DNI: 46226472

PRESENTACIÓN

Sres. Miembros del Jurado:

En cumplimiento del reglamento de grados y títulos de la universidad César Vallejo presento ante ustedes mi tesis titulada “educación financiera y gestión de riesgo crediticio en la financiera Crediscotia S.A. Puente piedra – 2017”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de licenciado en administración.

Infantes Leandro, JhonGraciani

DEDICATORIA

A mis padres: Juan Manuel Infantes & María del Carmen Leandro, por su amor, comprensión, paciencia y sobre todo apoyo y protección incondicional brindado día a día durante toda mi vida para ser una persona de bien, a ellos que desde muy pequeño sembraron en mi valores como la perseverancia para poder enfrentar cada reto que se me presenta haciendo posible que este sueño se haga realidad. Los amo con toda mi vida y tienen mi gratitud eterna.

AGRADECIMIENTO

A los profesores de la Escuela de Administración de Empresas de la Universidad “César Vallejo Lima Norte”, por su apoyo y tiempo brindado en beneficio de mi formación profesional durante estos cinco años.

De manera especial a mi asesor de tesis, Dra. Lucila Amelia de la Cruz Rojas, por su apoyo en este proceso de investigación

INDICE.

PAGINA PRELIMINAR	
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN	i
PÁGINA DEL JURADO	¡Error! Marcador no definido.
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	¡Error! Marcador no definido.
PRESENTACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
Resumen	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1.- Realidad problemática.	1
1.2.-Trabajos previos.	8
1.3- Teorías relacionadas al tema.	14
1.4.- formulación del problema	27
1.4.1.- Problema general.	27
1.4.2.- Problemas específicos.	27
1.5.- Justificación.	27
1.5.1.- Justificación teórica.	27
1.5.2.- Justificación práctica.	28
1.5.3.- Justificación social.	28
1.6.- Hipótesis.	29
1.6.1.- Hipótesis general.	29
1.6.2.- Hipótesis específicas.	29
1.7.- Objetivos.	29
1.7.1.- Objetivo general.	29
1.7.2.- Objetivos específicos.	29

II.- MÉTODO.	29
2.1.- Diseño de investigación.	29
2.1.1.- Método de la investigación.	30
2.1.2.- Tipo de investigación	30
2.1.3.- Nivel de investigación.	30
2.2.- variables y operacionalización.	30
2.3.- Población, muestra y muestreo.	33
2.4.5.- Categorización de las variables.	36
III.- RESULTADOS.	38
3.2 RESULTADOS INFERENCIALES:	44
3.2.1.- Comprobación de hipótesis.	44
IV.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS:	48
V.- CONCLUSION.	50
VI.- RECOMENDACIONES.	51
VII.- REFERENCIAS BILIOGRAFICAS.	52
VII.- ANEXOS.	55

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1	Variables en estudio	30
Tabla 2	Operacionalización de variables.....	32
Tabla 3	Validación de expertos	35
Tabla 4	Confiabilidad de la variable educación financiera.....	36
Tabla 5	Confiabilidad de la variable Gestión de riesgo Crediticio.....	36
Tabla 6	Categorización de la variable educación financiera.....	36
Tabla 7	Categorización de la variable gestión de riesgo crediticio	36
Tabla 8	Criterios éticos de la investigación	37
Tabla 9	Frecuencia de datos de la variable educación financiera	38
Tabla 10	Frecuencia de datos de la variable gestión de riesgo crediticio	39
Tabla 11	Frecuencia de datos de la dimensión conceptual de la variable educación financiera	40
Tabla 12	Frecuencia de datos de la dimensión capacidad operativa de la variable educación financiera	41
Tabla 13	Frecuencia de datos de la dimensión riesgo financiero.....	42
Tabla 14	Frecuencia de datos de la dimensión riesgo de interés.....	43
Tabla 15	Prueba de normalidad de las variables	44
Tabla 16	Correlaciones de las variables	45
Tabla 17	Correlaciones de la variable educación financiera y la dimensión riesgo financiero	46
Tabla 18	Correlaciones de la variable educación financiera y la dimensión riesgo de interés	47

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Ranking de países con mayor cultura financiera en el mundo	2
Figura 2 Ranking de cultura financiera en Latinoamérica	3
Figura 3 Tasa de ahorro nacional en américa latina y el caribe	4
Figura 4 Morosidad vs Demanda interna y Empleo: 1997-2016.....	5
Figura5 Porcentajes de educación financiera en países de América latina	6
Figura 6 La bancarización en América Latina	7
Figura 7 Clasificación de central de riesgos según la superintendencia de banca y seguros del Perú	27
Figura 8 Gráfica de la frecuencia de datos de la variable educación financiera	38
Figura 9 Gráfica de la frecuencia de datos de la variable gestión de riesgo crediticio.....	39
Figura 10.Frecuencia de datos de la dimensión conceptual de la variable educación financiera	40
Figura 11 frecuencia de datos de la dimensión operativa de la variable educación financiera	41
Figura 12Gráfico de la frecuencia de datos de la dimensión riesgo financiero.	42
Figura 13Frecuencia de datos de la dimensión riesgo de interés	43
Figura 14EscaLa de interpretacion para la correlacion de Spearman.....	44

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo explicar la relación que hay entre la educación financiera y la gestión de riesgo crediticio en la financiera Crediscotia S.A. Puente piedra, 2017. Para lograr dicho objetivo se realizó empleando el método hipotético deductivo, de diseño no experimental de corte transversal con un nivel de estudio de descriptivo correlacional y de tipo aplicada, para dicho estudio se tomó como muestra a 180 clientes.

Además se planteó como hipótesis general que existe relación entre educación financiera y gestión de riesgo crediticio en la financiera Crediscotia S.A puente piedra, 2017, donde se obtuvo un resultado de grado de correlación de 0.314 que significa que existe una correlación positiva débil entre las variables además el resultado de la prueba de Rho de Spearman es $0.000 < 0.05$ que nos permitió aceptar la hipótesis alterna (H_1) y rechazar la hipótesis nula (H_0). A partir de estos resultados podemos mencionar que la falta de elaboración de un registro de gastos y un presupuesto familiar hace que distribuyan su dinero de una manera empírica, afectando así su economía al momento de asumir una deuda sin planificación, generando de este modo, gastos adicionales y caer en la morosidad.

Palabras claves: Educación financiera, gestión de riesgo crediticio, registro de gastos, presupuesto familiar, morosidad.

ABSTRACT.

The objective of this research was to explain the relationship between financial education and credit risk management in the financial company Crediscotia S.A. Puente piedra, 2017. To achieve this objective, it was carried out using the hypothetical deductive method, with a cross-sectional non-experimental design with a level of correlational descriptive study and applied type. For this study, 180 clients were taken as a sample.

In addition, a general hypothesis is that there is a relationship between financial education and credit risk management in the financial company Crediscotia SA Puente Piedra, 2017, where a correlation degree result of 0.314 was obtained, which means that there is a weak positive correlation between the variables. The result of Spearman's Rho test is $0.000 < 0.05$, which allowed us to accept the alternative hypothesis (H1) and reject the null hypothesis (H0). From these results we can mention that the lack of elaboration of a record of expenses and a family budget means that they distribute their money in an empirical way, thus affecting their economy when taking on a debt without planning, thus generating expenses additional and fall into default.

Keywords: Financial education, credit risk management, expense record, family budget, delinquency.

I. INTRODUCCIÓN

1.1.- Realidad problemática.

1.1.1.- En el ámbito internacional.

Hablar de la educación financiera se ha vuelto un tema muy importante en estos días, las palabras ahorro e invertir son términos que a muchas personas les suenan comunes, ya que constantemente se escucha sobre ello y son fáciles de expresar pero comprender el significado verdadero se hace muy difícil. La mayoría de las personas son conscientes de que el ahorro y la inversión son necesarios para tener un buen flujo de dinero más efectivo en su vida personal, familiar e incluso en sus empresas, sin llegar a poner en práctica aquello, aun cuando conocen la información o teoría necesaria, pero todavía desconocen la real importancia que tiene la educación financiera en sus vidas.

Desde un punto de vista psicosocial vivimos en un mundo donde hay que estudiar para tener un buen empleo y trabajar para vivir, este es un pensamiento típico de la población que muchas veces se sobre endeuda incluso deja de ahorrar cuando deberían de hacerlo, actualmente las familias tienen mayor acceso a un crédito pero no saben cómo usarlo correctamente ello hace que se expongan a un riesgo crediticio y a un sobre endeudamiento, por eso es muy importante que la población esté bien informado en estos temas, deben conocer las oportunidades y los beneficios de las distintas operaciones, pero también todo sus riesgos, bajo qué condiciones se debería endeudar y la importancia de ahorrar cuando se pueda, solo así podrán tomar buenas decisiones.

La educación financiera se vislumbra como un instrumento que puede contribuir a diferentes objetivos como ayudar a construir y/o restablecer la confianza en el sistema financiero, facilitar a que las personas con escasos recursos económicos conozcan los nuevos productos financieros y los canales ofrecidos por estas Instituciones, mitigar por ende el riesgo de sobreendeudamiento y favorecer a los clientes permitiendo que conozcan sus derechos como consumidores financieros.

Figura 1 *Ranking de países con mayor cultura financiera en el mundo*

Países con Mayor Cultura		Países con Menor Cultura	
País	% Cultura Financiera	País	% Cultura Financiera
Noruega	71	Yemen	13
Dinamarca	71	Albania	14
Suecia	71	Afganistán	14
Israel	68	Somalia	15
Canada	68	Angola	15
Reino Unido	67	Tajikistan	17
Holanda	66	Haiti	18
Alemania	66	Armenia	18
Australia	64	Nepal	18
Finlandia	63	Cambodia	18
Nueva Zelanda	61	Kyrgyztan	19
		Bangladesh	19
S&P Ratings Services		S&P Ratings Services	
Encuesta global sobre		Encuesta global sobre	
cultura Financiera, 2014		cultura Financiera, 2014	

Fuente: Recuperado de <http://brigadaforex.com/cultura-financiera/>

según la información de ADMIN (2015) claramente observamos que los países con las tasas más altas de educación financiera a nivel mundial están encabezados por Noruega, Dinamarca y Suecia con 71% cada uno, seguidos por Israel y Canadá con el 68%, el Reino Unido con 67%, los países bajos y por último Alemania con un 66% encontrándose entre los países más alfabetizados financieramente en el mundo, Por otro lado entre las poblaciones con menor conocimiento financiero encontramos a Yemen con un porcentaje equivalente al 13%, Albania y Afganistán con un 14% con una de cada siete o menos residentes con cultura financiera.

Mientras que en américa latina tenemos a Uruguay que tiene el 45%, Chile presenta un 41%, en tanto que Brasil y Costa Rica representan el 35% y Colombia el 32% respectivamente. Lamentablemente la gran mayoría de países tienen un porcentaje menor al 50%, de ello se desprende que 2 de 3 personas en promedio son analfabetas financieramente tal como se muestra en la figura 2, Por ello es importante destacar que la educación financiera aparece también como un instrumento útil para impulsar una mejor administración de los recursos en los hogares, y se espera que pueda traducirse en una mayor propensión al ahorro, y sumada a un mejor conocimiento y mayor confianza en el sistema financiero

Figura 2 Ranking de cultura financiera en Latinoamérica

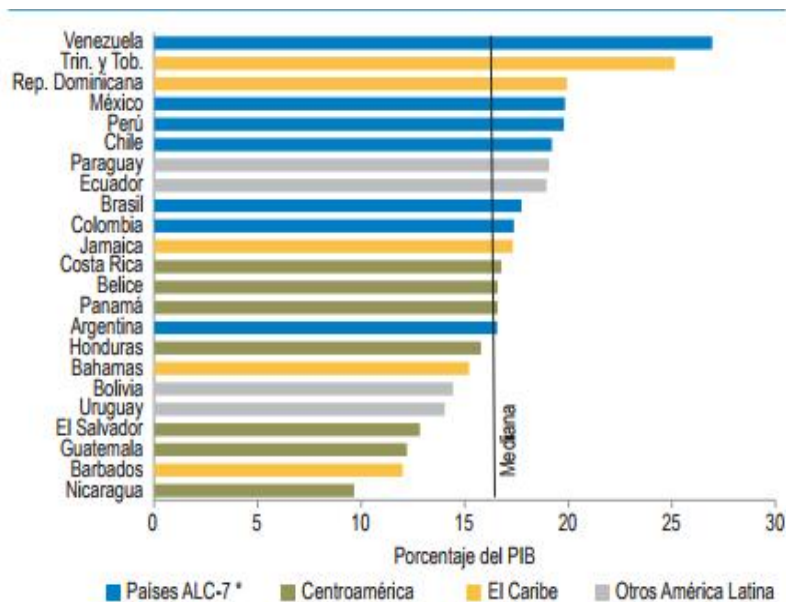
Economía	% Cultura Financiera	Economía	% Cultura Financiera
Uruguay	45	Peru	28
Chile	41	Panama	27
Brasil	35	Guatemala	26
Costa Rica	35	Venezuela	25
Colombia	32	Bolivia	24
Mexico	32	Honduras	23
Ecuador	30	El Salvador	21
Argentina	28	Nicaragua	20

Fuente: Recuperado de <http://brigadaforex.com/cultura-financiera/>

Según el artículo publicado por Gómez (2009) la educación financiera nos permite llevar a cabo múltiples acciones al respecto los países desarrollados a diferencia del nuestro tienen programas de educación financiera dirigido a jóvenes y adultos cuyo propósito es incrementar los conocimientos en ellos sobre este aspecto más aún si pertenecen a las clases sociales vulnerables.

El Banco de desarrollo de América Latina (CAF) realizó una publicación en la que señala que los préstamos al sector privado de la banca equivalen a 30% del PIB, mientras en países de la OCDE la cifra equivale al 80%. Según datos del Fondo Monetario Internacional y en la región, únicamente el 16% de los adultos ahorra en bancos, cifra que contrasta con 50% en economías avanzadas y 40% en los países emergentes de Asia.

Figura 3 Tasa de ahorro nacional en América Latina y el Caribe



Fuente: Cálculos de los autores a partir de datos de la base de datos de *Perspectivas de la Economía Mundial* (FMI, 2015).

Notas: Las tasas de ahorro agregado (porcentaje del PIB) se calculan como promedios de país de las tasas de ahorro anuales a lo largo del período 1980-2014. La línea horizontal es la mediana de la muestra.

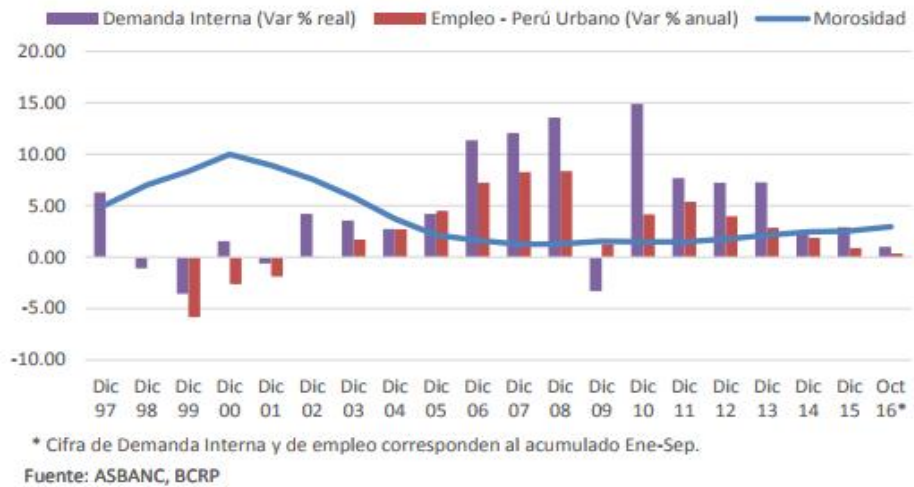
ALC-7 incluye Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Venezuela.

La baja densidad de población, específicamente en áreas rurales de América Latina, impide llegar a quienes lo necesitan. No es casual que los documentos escritos sobre el tema sean nuevos ni que los programas sobre educación financiera hayan tomado fuerza en los últimos años. Este interés coincide en parte con la crisis financiera internacional, cuyos primeros síntomas se hicieron visibles en el 2007. Cabe señalar que la educación financiera ha cobrado importancia en países ricos, donde se ha originado la crisis financiera, y en países pobres (cuyo interés se dio a inicios de la década) donde se cree que su impacto puede ser devastador, quizás como uno más de los esfuerzos realizados con recursos de la cooperación orientado a facilitar el acceso de los pobres al microcrédito.

La crisis financiera mundial fue resultado de un desconocimiento de los tomadores de crédito “subprime” con respecto a las condiciones que regían en sus contratos firmados con los bancos, así cuando proliferaron las micro financieras trajo múltiples problemas como el sobreendeudamiento generando desconfianza en las personas siendo necesario que los consumidores estén

mejores informados con respecto al tema puesto que la tasa de morosidad ha ido en aumento para desprestigio de los mismos clientes que por desconocimiento realizan acciones que repercuten negativamente en él como sucedió el año pasado.

Figura 4 *Morosidad vs Demanda interna y Empleo: 1997-2016.*



1.1.2.- En el ámbito nacional.

La revista de la federación peruana de cajas municipales de ahorro y crédito del Perú (2015), asegura que la educación financiera en nuestro país es bien vista a nivel internacional.

En los últimos años, la educación financiera generó un interés creciente en el ámbito académico y gubernamental así como en organismos de cooperación financiera, fundaciones, organismos de la sociedad civil, empresa privada y otros, (originadas desde la crisis financiera internacional del 2008). Cabe resaltar el desconocimiento y desinformación de la mayoría de la población respecto a temas básicos de economía y finanzas, donde el Perú muestra índices bajos, pidiéndose observar en la figura cinco que a continuación se muestra.

Figura 5 Porcentajes de educación financiera en países de América latina

Puntajes de educación financiera – comparación de países latinoamericanos (Índice)				
País	Conocimiento	Comportamiento	Actitudes	Educación Financiera
Chile	5,1	5,8	3,0	13,9
Bolivia	4,8	5,4	3,6	13,8
Colombia	5,1	5,2	3,3	13,6
Ecuador	5,1	5,2	3,2	13,5
Perú	4,6	4,7	3,6	12,9
Argentina	4,0	4,5	2,9	11,4

Fuente: CAF con base en Ipsos (2014, 2016 y 2017).

Es importante reconocer que nuestro país tomó la iniciativa de incorporar en la curricular escolar el tema de educación financiera (2009) esto es valioso porque hay una clara intención por parte del estado de que su población salga de la ignorancia respecto al tema. Pero falta aún mucho por hacer entre ellas que el estado continúe rompiendo brechas e incorpore en el camino a otros entes públicos y privados.

Por su parte las micro-financieras que trabajan con gran parte de la población que recién se integra al sistema financiero, tienen la responsabilidad de generar iniciativas de educación financiera, con impacto en los clientes y sus familias, repercutiendo en una cartera de créditos sana y fuera de cualquier riesgo crediticio, oportunidad para incrementar el nivel de bancarización hasta ahora bajo en nuestro país, como lo demuestra la figura 6.

Figura 6 La bancarización en América Latina



Según el portal web “otra mirada” (2016), El Perú es uno de los países de la región con menores niveles de inclusión financiera, pese a que tiene el entorno más favorable para el desarrollo de las micro-finanzas a nivel mundial, pero las cifras son alarmantes puesto que solo el 29% de los peruanos mayores de 15 años tiene una cuenta de ahorros en una entidad financiera, cuando el promedio en América Latina es de 51%. Por otro lado la cobertura insuficiente y centralizada del sistema financiero que está ausente en el 44% de los 1,046 distritos del país, es decir no hay bancos, agentes bancarios ni cajeros; mientras que en el 30% se registra un acceso insuficiente con solo un tipo de punto de atención, que por lo general son agentes o cajeros. Mientras en Lima el 57% de los distritos tiene acceso a oficinas bancarias, cajeros automáticos, en Huancavelica se llega al 12% y en Ayacucho al 9%.

Así mismo el riesgo crediticio es uno de los factores a tomar en cuenta para las familias, las empresas y principalmente para las entidades financieras que enfrentan un mercado cambiante y con una gran apertura e integración de los nuevos mercados financieros, para una persona el riesgo crediticio es no sobre endeudarse y caer en la morosidad, para una empresa es que sus clientes cumplan con lo acordado, el riesgo siempre está presente en todo ámbito principalmente en donde las entidades atacan al usuario con mucha publicidad y que impulsan al consumismo, dejando de lado el riesgo crediticio que puede ocasionar un cliente.

por ello las entidades financieras deben evaluar constantemente al mercado al cual se dirigen para establecer políticas de riesgos adecuados y sobre todo minimizar el riesgo, Así los pequeños y medianos empresarios que son un gran porcentaje en el mercado económico de nuestro país no tienen asesoramiento y menos conocimiento de términos financieros manejando sus negocios de forma intuitiva sin saber cómo manejar de forma correcta su dinero careciendo de la famosa educación financiera generando muchas veces grandes perjuicios en su economía.

Un artículo muy importante revela que el endeudamiento y la morosidad de las personas ha ido mejorando esto generado por sus necesidades obligándolos a ser responsables con el pago de sus deudas contribución positiva de muchas entidades a través de campañas sobre cultura financiera. (Castillo 2012)

De esta manera la realidad problemática encontrada en nuestra institución estudiada radica en que la gran mayoría de los clientes no conoce sobre temas de conceptos y productos financieros y el segmento al que se dirige es: C, D, E, por lo que dichos segmentos tienen poco conocimiento de temas financieros, la gran mayoría de ellos cae en el gran problema de las penalidades porque no se les informó correctamente o el usuario nunca tomó importancia de ello, en consecuencia podemos aseverar que la educación financiera está estrechamente vinculada a la gestión de riesgo; ya que a mayor conocimiento disminuirá los riesgos.

1.2.-Trabajos previos.

1.2.1.- En el ámbito internacional.

Castro G, (1996). Indica que existen diversas explicaciones sobre la alta probabilidad de fracaso en las iniciativas de los pequeños emprendedores en Colombia: destaca la falta de educación financiera que limita la capacidad de los emprendedores para tomar decisiones correctas. Es así que casi el 70% de la inversión usada para crear una pyme es financiada con recursos propios, solo un 27% pertenece a créditos de la banca privada mientras el otro 3% restante se paga con recursos propios, incluso, la mayoría de las pymes no piden créditos bancarios, tan solo un 14% solicita de préstamos a largo plazo.

Al respecto la OCDE creyó necesario realizar la acción de expandir la educación financiera en los demás países con el objetivo de optimizar la estabilidad económica y financiera de los mismos, ampliando la Red Internacional de Educación financiera y la (IGFE) perteneciendo a estas más de 150 colgiospúblicos y particulares de aproximadamente 75 países.(Organización para la Cooperación y el Desarrollo, 2008)

Esta prueba sobre el tema en particular se aplicó a 13 países para conocer la variación del trayecto sobre conocimiento financiero, comportamiento y aptitudes de los diferentes países enfocados a medir, describir y comparar el nivel de cultura financiera.

Muchos sujetos carecen de por lo menos un básico conocimiento de educación financiera, desconocen respecto a cómo pagar intereses frente a un préstamo, situación análoga en personas de varios países ya que no saben calcular y mucho menos que actitudes les puede llevar a un riesgo crediticio

- Es alarmante que más del 70% de personas no tenga un nivel suficiente de cultura financiera.

La Primera encuesta de cultura financiera se llevó a cabo en el 2011, por primera vez en el Perú la Superintendencia de Banca, Seguros y Administradora de Fondo de Pensiones en conjunto con la Universidad del Pacífico, realizó una encuesta a las ciudades de Lima Metropolitana y Callao, también la zona norte (Trujillo y Chiclayo), zona sur (Arequipa y Puno), zona oriente (Iquitos) culminando con la zona centro (Huancayo), la mencionada encuesta tenía por objetivo medir el nivel de cultura financiera y estuvo basada en los lineamientos de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). Para tal efecto se enfocó en seis grupos poblacionales (estudiantes, dependientes solteros, dependientes casados, independientes, pensionables y pensionistas) que ascendían a 2,254 personas, con un margen de error de 2.1% y un nivel de confianza al 95%.

a) Los porcentajes de la encuesta revelaron con respecto a la planificación financiera que la mayoría ahorra en casa de alguna manera mientras un pequeño porcentaje usa el sistema financiero haciendo depósitos etc..

b) Por otra parte, se evidencia que siete de cada 100 encuestados prefieren ahorrar en juntas mientras un 23.3% declaró no tener ningún tipo de ahorro.

Gestión de riesgo crediticio.

GESTIÓN (2016), en un artículo titulado “*Aumenta riesgo corporativo en América Latina*” sostiene que la deuda total de las empresas no financieras de América Latina creció de US\$ 170,000 millones en el año 2010 a US\$ 383,000 millones en el, 2015. Con la desaceleración del crecimiento potencial en los distintos países de la región, en línea con el final del súper-ciclo de los productos básicos, será complicado para las empresas operar con una mayor carga de deuda y márgenes de seguridad reducidos que podrían llévalos a sufrir un riesgo financiero.

Metafóricamente, luego de avanzar un buen tramo, el cauce se ha tornado peligroso a causa de los fuertes vientos en contra que son la desaceleración mundial de la demanda y episodios de volatilidad de mercado. Así, el artículo destaca la importancia de mejorar el seguimiento y supervisión, poniendo en marcha políticas macro-prudenciales que orientadas correctamente podrán aliviar los riesgos y efectos derrame, especialmente en el sistema financiero, recomendando que las autoridades vigilen los balances de las empresas y flujos de ingreso, principalmente a las no financieras que revisten importancia sistémica.

Ortiz (2016) en su artículo denominado “3 hábitos que promueven la mala gestión financiera” considera que esta es consecuencia de los malos hábitos que tenemos: en primer lugar destaca el dejar todo a la memoria, seguido de pensar que más adelante se resolverá en tanto que un tercer lugar es para tomar prestado sin razón. El autor considera a la tercera como la más común en materia de dinero, por ende, es importante destacar que una asesoría adecuada y oportuna sirve para una gestión financiera efectiva además de Sostenibilidad, estabilidad, riqueza y no caer en riesgo de sobreendeudamiento, por tanto los países de América Latina y el Caribe presentan problemas respecto al aumento de ahorro en empresas, familias y Gobiernos. La tasa media de ahorro nacional del subcontinente es de 17,5%

del Producto Interno Bruto (PIB), según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) esta cifra está por debajo del 22,8% de las economías avanzadas, empeorando en África subsahariana, con un 13,8%.

1.1.3.- En el ámbito nacional y local.

Educación financiera

Sumari, J. (2016). En su tesis titulada “Factores determinantes de la educación financiera en personas adultas de la urbanización San Santiago de la ciudad de Juliaca, periodo 2015” (Tesis presentada para optar al título profesional de Contador Público). Utilizó el método correlacional aplicativo y transversal, a una muestra de 313 personas cuyos resultados sobre conocimiento de productos financieros revelan que un (59,7%) no tiene conocimiento acerca de productos financieros (tiene ayuda informal)

Rebolledo, P. (2016), indica que “la gran mayoría de peruanos tiene problemas serios para el cálculo de tasas de interés (a nivel nacional, el 17% dio una respuesta correcta) mientras, el 19% dice tener una cuenta de ahorros en tanto que el 52% no realiza un presupuesto familiar. Se desprende entonces que los puntajes de medición están por debajo del promedio de las naciones andinas. Mostrando graves deficiencias en la educación peruana siendo un gran reto para la educación financiera.

García, N., Grifoni, A., López, J. y Mejía, D. (2013) cuya Encuesta sobre Cultura Financiera (2011) revela que, un bajo nivel de educación financiera centrándose en cuatro secciones:

a) Casi el 40% de personas con un ingreso y nivel educativo bajo apenas realiza el cálculo de tasa de interés en una cuenta de ahorros. Respondiendo las preguntas de forma incorrecta.

b) En planificación financiera, tres de cada diez encuestados deposita o deja un resto de dinero en sus cuentas. Sin embargo, un gran porcentaje con un sueldo por debajo del mínimo (5 de cada 10) (S/. 600) se nota que no usa el sistema financiero.

c) Respecto al control financiero, (8 de cada 10) analizan posibilidades de pago, y (7 de cada 10) vigilan sus asuntos y paga sus cuentas a tiempo,

d) En cuanto a la tenencia de productos financieros, cinco de cada diez encuestados manifiesta tener una cuenta de ahorros (producto más utilizado). Sorprendiendo que siete de cada diez, no cuenten con un producto previsional para la vejez.

Rothgiesser, H. (2010). En el video titulado “urge mayor cultura financiera”, menciona lo alarmante que es la falta de educación en el Perú, menciona además que hoy en día hay mayor acceso a créditos pero la población no lo utiliza de manera correcta, prueba de ello es el 41% de la personas que no hace presupuesto familiar,(porque nunca nadie les enseñó) sin tener la necesidad caen al consumismo, endeudándose y/o dejando de ahorrar cuando debería hacerlo.

La revista gestión (2013).indica que la falta de educación financiera en el Perú conduce a que la personas caigan al riesgo de sobre endeudamiento en esta revista observaremos como “la morosidad de la banca privada subió ligeramente en julio del 2013 llegando al 2.11%, esto teniendo una metodología contable estricta, regulada por las entes reguladoras”.

Publimetro (2014). En el reportaje titulado “Riesgo crediticio entre los peruanos disminuye” manifiesta que unos de las centrales de alertas crediticias en el Perú, SENTINEL, informa que las personas naturales del Perú han mejorado su comportamiento crediticio en los último años, de febrero del 2013 a febrero del 2014. Al respecto Yanina Cáceres, directora de Negocios de SENTINEL, destaca que cerca de 80 mil personas han ingresado al registro de SENTINEL en el último año, disminuyendo en un 2,4%, el riesgo crediticio promedio entre las personas naturales, agrega además que el 71,9% de las personas registradas en el sistema de la empresa tiene deudas de hasta S/.10 mil, nos muestra claramente si cada año se suman más clientes al sistema financiero, aumentando los riesgos de crédito.

Publimetro (2014). Nos indica además que jóvenes de 25 años están ingresando al sistema financiero de créditos, con un aumento interanual en el

número de registros de 41,8% a febrero del 2014, y una reducción del score de riesgo de 3,6%, sobre el promedio nacional, información proporcionada por SENTINEL, principalmente vinculadas al crédito vehicular como primer alternativa de crédito, también nos da a conocer que el incremento de la morosidad ante la banca peruana reportado en febrero 2014 por Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (+0,39%) está impulsado por las micro y pequeñas empresas y no por las personas naturales, así mismo nos trasmite el score de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS), mostrando que San Isidro es el distrito en Lima Metropolitana y el Callao con menor riesgo crediticio, contrario a Ventanilla que tiene mayor riesgo.

La Asociación de Bancos del Perú “ASBANC” SEMANAL (2016) muestra que en el sistema financiero peruano se observa algunas variables e indicadores que denotan niveles elevados de endeudamiento de familias y empresas, con dificultad en algunos casos para cumplir obligaciones crediticias. Se observa un deterioro en el pago de empresas y personas por ejemplo, del ratio de morosidad en un contexto de menor dinamismo de la economía peruana en los últimos años, luego de crecer en promedio a tasas anuales mayores al 6.5% en el periodo 2004 – 2013, siendo las medianas y pequeñas empresas los que registran los mayores niveles de atrasos en sus pagos.

Así, las empresas medianas tuvieron un crecimiento de la tasa de morosidad de 2.55% a 5.98% entre junio 2012 y junio de 2016, mientras que este ratio en las empresas pequeñas pasó de 5.79% a 8.86%, en el mismo periodo, se registra además que la tendencia del atraso en el rubro consumo, así como en el ratio de morosidad de los créditos hipotecarios, ha ido incrementándose a lo largo de los periodos observados. Esto podría ocasionar un problema en la “exclusión financiera”. Llevando los niveles de deuda de personas y pequeñas empresas a cifras elevadas.

Memoria anual (2016) de la financiera Crediscotia informa respecto a la gestión de riesgos, que los niveles de colocación de productos se alcanzaron con un adecuado nivel de riesgo, manteniendo el ratio de morosidad en 6.58%, menor en 0.14% respecto al cierre 2015, e incrementando la cobertura de

provisiones sobre cartera atrasada de 181% a 186%. Asimismo, los ratios de liquidez se mantuvieron holgados con un ratio de 17.3% en moneda nacional y 127.4% en moneda extranjera, superando los límites regulatorios del 8% y 20%, respectivamente. Importante destacar también el nivel del ratio de capital global que fue 14.2% al cierre del ejercicio, lo que le permite solventar con holgura el crecimiento sostenible de las operaciones de la Financiera.

Para atenuar la volatilidad del tipo de cambio, el Banco Central del Perú participó activamente en el mercado cambiario. A inicios del 2016 realizó ventas por USD 1,304 millones en el mercado contado – 16% de las ventas del 2015- para luego comprar USD 2,090 millones, de tal manera que las compras netas ascendieron a USD 786 millones. Las tasas de interés activas de los bancos registraron un comportamiento divergente. La tasa activa promedio en soles (TAMN) se elevó de 16.1% a fines del 2015 a 17.2% a fines del 2016, reaccionando al aumento de la tasa de interés de referencia, mientras que la tasa activa promedio en dólares (TAMEX) bajó de 7.9% a 7.6%. Las tasas de interés pasivas también tuvieron un comportamiento mixto. La tasa pasiva en soles (TIPMN) se elevó, pasando de 2.41% a 2.63%, mientras que la tasa pasiva en dólares descendió pasando de 3.33% a 3.32%.

1.3- Teorías relacionadas al tema.

1.3.1.- Educación financiera.

Según García, G. I., &Lembert, M. (2012), es el proceso en el que los consumidores e inversionistas mejoran su capacidad respecto a los productos y conceptos financieros, mediante información, instrucción o asesoría personalizada adquirida, desarrollando así capacidades y confianza para tomar decisiones correctas previo análisis de los riesgos financieros y oportunidades que hay en ella.

De acuerdo a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) del años 2005, La educación financiera se define como: el proceso por el cual los consumidores e inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y

oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico.

“Mapeo de ideas de educación financiera” ,es un artículo que contiene ideas precisas sobre educación financiera producto de la adquisición de ciertos conocimientos y habilidades. (Gómez 2009).

En el Perú durante la Primera Encuesta de Cultura Financiera (2011), se utilizó el término educación financiera para definirlo como un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos cuyo apoyo a la población radica en gestionar sus finanzas personales y la toma de decisiones acertadas. Por tanto tener un nivel alto de cultura financiera coadyuvará a tener mayor y mejor acceso a información de productos financieros, contribuyendo a un mejor control del presupuesto personal y familiar.

Así en el plan nacional de educación financiera en el PERÚ (PLANEF) (2017) se define al término en mención como “el proceso del desarrollo de conocimiento, habilidades y actitudes en las personas que contribuye al bienestar financiero”

Para que las personas puedan realizar correctamente el manejo de su dinero y todo lo que ello conlleva necesita comprender principalmente acerca del término producto, beneficio y riesgo financiero a través de diversas formas

- 1.- Mayor análisis de los riesgos y oportunidades financieras.
- 2.- Conocer a dónde dirigirse en busca de orientación financiera.
- 3.- Saber cómo tomar medidas eficaces para mejorar su bienestar financiero.

Lo expresado anteriormente tiene componentes como el conocimiento de conceptos financieros, capacidad de comunicar estos conceptos, amplitud para el manejo de finanzas personales, habilidad para tomar decisiones financieras adecuadas y confianza para planificar eficientemente necesidades a largo plazo. De ello se desprende que tener una correcta educación financiera requiere de conocimiento conceptual importante para demostrar capacidad operativa, por ende tomar decisiones correctas a corto plazo con una sólida

planeación financiera de largo plazo, estando conscientes de las condiciones cambiantes de la economía. Siendo importante para el caso definir algunos conceptos básicos:

Préstamo: definido por el banco central de reserva del Perú (2011) como activos financieros que: 1) se crean cuando un acreedor (el prestamista) presta fondos directamente a un deudor (el prestatario) y 2) se ponen de manifiesto en documentos no negociables. La persona que tiene un préstamo tiene que devolver el dinero en un plazo establecido más el interés,

Tarjeta de crédito: Según Resolución N° 6523 - 2013 de la Superintendencia de Banca y Seguros, es un instrumento en el que la empresa y el titular, realizar operaciones con cargo a una línea de crédito a favor suyo

Cuenta de ahorro: es un depósito ordinario a un banco (institución financiera) (producto pasivo), generando cierta rentabilidad, en un periodo determinado según el monto ahorrado.

Seguro de desgravamen: cubre al solicitante y familiares de un préstamo cuando este no pueda cumplir sus obligaciones por muerte o invalidez total y/o permanente. Puede ser individual o mancomunado. Las instituciones financieras exigen la contratación de este seguro equivalente a un porcentaje (TEM: Tasa Efectiva Mensual) del monto a solicitar, pagado al mes junto con el valor de la cuota.

Tasa de interés: es el precio que se paga por usar dinero.(Banco Central de reserva, 2011)

La Tasa Efectiva Anual (T.E.A): valor de interés esperado en un plazo de un año.

La Tasa de Costo Efectivo Anual (T.C.E.A): es el resumen de los intereses, gastos y comisiones utilizados para calcular la Cuota de pago mensual. Está compuesta por la Tasa Efectiva Anual "TEA", el seguro de desgravamen, cargos mensuales y un cargo cobrado por única vez, dependiendo de la institución financiera.

Tasa de rendimiento Anual (T.R.E.A): permite conocer el monto a ganar por depósito en un banco.

Capacidad operativa.

Arrunátegui (2012), definida como la comprensión de conceptos fundamentales sobre finanzas cotidianas, que permite el uso inteligente y provechoso de los servicios que brinda el sistema financiero, ello requiere adquirir capacidad operativa respecto al ingreso que se posee, más cuando se trata de ahorrar, y decidir el lugar en que se hará o la mejor opción de crédito si se desea comprar un bien, conocer qué tarjeta de crédito cobra menos, o cuál opción de jubilación conviene, preguntas frecuentes no afrontadas que de ser absueltas de forma correcta generarán bienestar y calidad de vida en las personas.

Los criterios que debemos tener en cuenta para consumir responsablemente un producto se debe a una correcta educación financiera, Así tenemos la costumbre de comprar terminando al final con un agotamiento de nuestro dinero ahí es importante tener en cuenta las repercusiones que pueden desencadenar (Ivañez, 2014),

Cuando calificamos de responsable nuestro consumo destacamos al consumidor y la capacidad de poder elegir las diversas opciones de bienes y servicios que le ofrece el mercado, teniendo en cuenta los productos que valoran la justicia social, ética, precio y capacidad de pago que se pueda tener a través de un plan de endeudamiento previo presupuesto personal, familiar, empresarial o corporativa. Teniendo además una buena asesoría financiera orientado a poder diversificar correctamente nuestros recursos pudiendo hacer de ella una rentabilidad, o la correcta gestión de un préstamo en un banco logrando comparar tasas, beneficios, riesgos, compromisos, etc, con el objetivo de adquirir un producto financiero adecuado y rentable, cuya finalidad debe ser, fijar metas financieras y personales, así como poder evaluar la realidad financiera, entre otros (ventura, 2014).

Del artículo en mención podemos destacar la recomendación del autor respecto a los riesgos de los activos físicos y como estos deben estar cubiertos

por seguros que cubran los efectos negativos que se presenten en dichos activos como resultado de distintos tipos de siniestros, incluyendo los riesgos de desastres naturales.

Lo correcto en cuanto a riesgos es que la empresa establezca “Políticas de riesgos” detallando la forma de enfrentar cada riesgo y las acciones (autorizaciones) para realizar cambios, o excepciones, a dichas políticas. Mayormente se establece un comité de riesgos que tiene ciertas atribuciones y otras que corresponden a la Gerencia General o al Directorio.

En conclusión, la alta dirección de una empresa debe tener claridad respecto al real significado de la administración de los riesgos financieros, por ende el área de finanzas debe, enfocarse en realizar una correcta gestión de riesgos financieros, para generar valor que es su función principal, necesitando para ello establecer políticas claras y de un equipo necesario para el análisis y decisión sobre distintas opciones y como mitigar los mismos.

Capacidad de ahorro

La Comisión Nacional del Mercado de Valores y Banco (2010), España, recalca que el ahorro está relacionado a la reducción de deudas. Cuando se elimine una, es importante destinar ese dinero al ahorro. Así se puede conseguir un efecto doble. Es decir en lugar de trabajar y pagar intereses a la entidad financiera, el dinero estará trabajando, generando intereses a la persona.

Huachin (2011), Colombia, sostiene que la capacidad de ahorro es el conocimiento adquirido por la persona que consiste en guardar una parte del dinero hasta acumular un monto que permita en un futuro cumplir un objetivo específico y tener la solvencia necesaria para cubrir situaciones no previstas.

La Superintendencia de banca e instituciones financieras de Chile en su página educativa (2013), denominada Banca fácil, explica que el ahorro se reserva para necesidades futuras, a través de un sistema provisto por una institución autorizada por ley para captar dinero del público, que puede ser

una cuenta, tarjeta de ahorros, depósito a plazo, una cuenta de ahorro provisional, voluntario, para aquellos que cuenten con un trabajo.

Permítanme la siguiente metáfora que ayudará a explicar el sentido del ahorro, Tal como una caminata no se puede hacer sin dar un primer paso, ahorrar no se consigue con un solo monto de dinero. La clave es la capacidad de juntar dinero regularmente por un periodo y hacer de esto un hábito, que , análogo a la caminata, va a ser más larga pudiendo gozar de libertad financiera.

Importancia de la educación financiera

En el presente diario español “*La opinión de Málaga*” expuso su punto de vista referente a la gran importancia de la educación financiera partiendo de que su conocimiento en la infancia es muy importante pues ayuda al niño a que le de valor al ahorro con respecto a los jóvenes y adultos contribuye a que tomen decisiones financieras correctas para tener un futuro financiero saludable sin contratiempos ni sobre endeudamiento. (Dominguez, 2015)

La educación financiera es un punto clave para la salud financiera de la sociedad es decir con un mínimo conocimiento será posible lograr una reacción diferente en las personas en el sentido de que estarán dispuestos a interrogar, leer y entender el ofrecimiento de cualquier entidad financiera a fin de tomar decisiones correctas asegurándose que su economía no se vea alterada por desconocimiento que conlleve a futuras decisiones erróneas. Romero (2014),

- 1) Hay que recalcar la necesidad de conocer las ventajas de la educación financiera detallada a continuación:
- 2) Incremento de conocimiento sobre productos financieros.
- 3) Decisiones correctas a la hora de solicitar créditos, planes de pensiones, seguros, para los niños etc..

Beneficios de la educación financiera

Según el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, de México (2013), es importante para la economía nacional y la del individuo incluso pudiendo aseverar que cuánto más se conoce sobre el tema más ahorro se hace, los detalles se brindan a continuación:

a) En el plano individual: mejora las condiciones de vida de las personas, (planificación a futuro y administración de sus recursos). Tener información clara y precisa para usar mejor el servicio financiero.

-b) Se logra un cliente responsable capaz de entablar relaciones concretas de diálogo con la institución financiera en la ambos manejan y entienden los mismos conceptos e intenciones.

c) Las personas con cultura financiera demandarán productos acorde a sus intereses y necesidades.

d) Intermediarios financieros capaces de conocer las necesidades de cada cliente.

e) Servicios financieros con capacidad de innovarse constantemente.

1.3.2.- Gestión de riesgo crediticio.

Belaunde, G. (2012). En el diario gestión recalca que el riesgo de crédito es el más 'sistémico' de todos (puede crear más problemas a la economía entera) debido a la máxima interconectividad con otros jugadores de la economía y el sector real. Existe un riesgo denominado la "ruptura de cadena de pagos" y de "contagio", originado por la falta de confianza generalizada, el autor sostiene además que si una empresa pide un crédito, esta debiera contar con mecanismos que le permitan una adecuada gestión del riesgo crediticio, compatible con la gestión realizada por las entidades financieras, y exigida por los entes reguladores.

Freixas, Rochet, Rabasco, &Toharia, (1999), menciona que las entidad financieras están expuestas a muchos riesgos a raíz de otorgar un crédito mal gestionado por ellos es importante subrayar los que al autor nos menciona "la gestión bancaria definen tres fuentes de riesgos que afectan a los bancos: el riesgo crediticio, el riesgo de tipo de interés y el riesgo de interés" (p.7.)

El Comité de Basilea sobre, da un ejemplo práctico sobre riesgo crediticio. Si una persona no cumple con pagar un préstamo otorgado en términos y condiciones que ya conoce el banco para reducir el riesgo, establece parámetros de exposición al mismo para maximizar su rentabilidad y mantener el riesgo dentro de límites razonables.

Es importante destacar que el segmento de las micro-finanzas tiene mayor proporción en la economía, es el sector que necesita atención desde su oferta y demanda potencial, así de cómo es evaluado el riesgo crediticio, con un modelo de trabajo especializado. Es importante que las instituciones de financieras aborden este factor crítico de forma especializada, diseñando una estrategia propia para el segmento de negocios de las microempresas. Esta deberá considerar la definición de políticas propias, que contemple las especificidades del sector y de sus sub-segmentos, una metodología de evaluación adecuada, que considere también las características del negocio y de la familia que permita mantener un riesgo adecuado.

Esto permite a las instituciones financieras contar con modelos y procesos más sólidos y objetivos (menos arbitrarios) a fin de evaluar el riesgo y la capacidad de pago de sus potenciales clientes, reduciendo una posible morosidad, y sólida relación a largo plazo

Actualmente, la actividad financiera es uno de los pilares básicos de la economía en aquellos países con un sistema financiero acorde a la actividad empresarial. Así estas cumplen sus funciones en un contexto de alta competitividad producto de la globalización de los mercados latentes en la economía internacional, en estos últimos años en el sector de micro finanzas, la competencia bancaria se elevó bruscamente abriendo programas de crédito en un sector cada vez más rentable.

El Riesgo de Crédito es también una posible pérdida para una entidad financiera al no la persona pagar una deuda acordada por contrato. (Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, SBS).

Es importante que las entidades financieras investiguen acerca de la cartera de clientes y la solvencia de estos ya que si la entidad financiera realiza una mala gestión podría enfrentar tres tipos de riesgos.

a) Riesgo de Ilquidez: el deudor no puede pagar por falta de capital incumpliendo los plazos y fechas establecidas.

b) Al riesgo de Instrumentación o Legal: debido a la falta de prevención o información clara al momento de celebrar convenios, contratos, elaboración de pagarés, letras de cambio, o instrumentos de tipo legal que obliguen al adeudado al cumplimiento con su pago (asimetría de información).

c) Riesgo de Solvencia: al no hacer un auténtico análisis (ingreso mínimo) e identificar si la persona es sujeto de crédito o no

Teoría del riesgo.

Ferro, B. J., & Gómez, A. E. (2014) nos hablan de los aportes de Knight a la teoría del emprendedor, Chamorro, Zapata y Agreda (2008) realizan una recopilación de los aportes más significativos del economista Frank Knight a la teoría empresarial. Presentan cuestiones como la diferencia entre riesgo e incertidumbre, la definición de empresario y el papel del emprendedor en el beneficio, las cuales fueron tratadas por Knight en su obra Riesgo, incertidumbre y Beneficio (1921).

Para Knight el mundo es variable y está sumergido en la incertidumbre, en una competencia imperfecta, motivo por el cual los agentes conocen poco o nada respecto a los futuros riesgos que les esperan, por ello se hace necesario la presencia de un emprendedor o empresario capaz de gestionar eficientemente su riesgo.

Al realizar una lectura sobre las ideas de Knight se puede reconocer que este autor define el riesgo como la aleatoriedad con probabilidades desconocidas que pueden manifestarse en el momento menos esperado, por ende el empresario debe tener que asumir costos fijos sin ingresos, pudiendo prevenir y disminuir mediante la constitución de políticas de evaluación y una adecuada estrategia de riesgos. Mientras que la incertidumbre es la aleatoriedad

con probabilidades desconocidas que no se pueden asegurar, es de carácter subjetivo y es precisamente ella, la que permite explicar y justificar la función del empresario, puesto que Knight manifiesta que todo lo que el hombre planea y ejecuta implica incertidumbre.

En este sentido, el emprendedor genera gran influencia en la economía, capaces de transformar situaciones de incertidumbre y riesgo.

El empresario es un intermediario con talento para los negocios. Factor básico en la coordinación dentro del sistema económico, puesto que lo considera el único factor productivo, debido a que el capital, la tierra y el trabajo son sólo medios de producción que son transformados gracias al juicio del empresario para los negocios.

En conclusión, Knight precisa que un emprendedor es un agente de cambio e innovación cuya característica radica en ser un sujeto inteligente, capaz de asumir riesgos e incertidumbre, de forma optimista, siendo el dinero su gran motivación, con creatividad e imaginación, dependiendo su éxito de su capacidad, esfuerzo y dedicación ..

Factores que determinan el riesgo de crédito en una institución financiera.

La calidad de la cartera de los préstamos es el riesgo crediticio, que depende de dos grupos: interno y externo:

1.- Factores Internos: obedecen a la gestión propia y/o capacidad de los directivos de cada empresa. Estos factores intrínsecos son los siguientes:

a) Al volumen de créditos: si existe una mala gestión de riesgo esto funcionará de manera indirecta dado que a mayor volumen de créditos, mayores serán los detrimentos por los mismos.

b) Políticas de créditos: a mayor agresividad de política crediticia, mayor escala en el riesgo crediticio.

c) Concentración geográfica, económica, por número de deudores, grupos económicos y accionario: es un ejemplo de que ante cualquier tipo de

concentración de cartera aumenta también el riesgo de una institución financiera.

2.- Factores Externos; son aquellos que no dependen de la administración (inflación, depreciaciones no previstas de la moneda local, desastres climáticos, etc.) aquí aparece el estado de los equilibrios básicos macroeconómicos que comprometen la capacidad de pago de los prestatarios.

Principios para la gestión del riesgo de crédito.

El Comité de Basilea cuyo objetivo es alentar a los supervisores financieros para que globalmente promuevan sólidas prácticas en pro de la gestión y/o administración del riesgo crediticio, ha desarrollado principios básicos aplicables al negocio de préstamos, y a todas las actividades donde el riesgo de crédito esté presente.

Estos principios están dirigidos específicamente a las áreas siguientes:

a) Establecer un entorno apropiado para el Riesgo de Crédito.

- Principio 1: Las estrategias y políticas significativas deben ser evaluadas cada cierto periodo para verificar riesgo de crédito. La primera reflejará la tolerancia de la institución y el nivel de rentabilidad que se espera alcanzar.

- Principio 2: La alta gerencia debe implementar la estrategia del riesgo de crédito que fue aprobada por el directorio así como desarrollar políticas y procedimientos para la identificación, medición, monitoreo y control del riesgo de crédito. Tales políticas y procedimientos deben considerar el riesgo, en todas las actividades de la institución (a nivel individual y de toda la cartera).

Principio 3: Las instituciones financieras deberían identificar y administrar el riesgo de crédito inherente en todos los productos y actividades, cerciorándose de que los riesgos de productos y actividades nuevas estén sujetos a procedimientos y controles adecuados antes de ser introducidos y ser aprobados por anticipado por el directorio o por un comité apropiado.

b) Operaciones bajo un proceso sano para otorgar crédito.

Principio 4: Las instituciones financieras tienen que operar, observando criterios sanos es decir incluir un entendimiento completo del prestatario o contraparte, así como del propósito y estructura del crédito y su fuente de repago.

Principio 5: Las instituciones financieras deberían tener un proceso bien definido para aprobar créditos nuevos y renovar los existentes.

Principio 6: Todas las extensiones de crédito se deben realizar sobre la base de una unidad de riesgo, especialmente, los créditos a empresas y personas tendrán que ser monitoreados con especial cuidado y siguiendo los pasos apropiados para controlar o mitigar los riesgos de préstamos vinculados.

c) Mantener un proceso adecuado para administrar, medir y monitorear el crédito.

Principio 7: Las instituciones financieras deben instalar un sistema que administre continuamente carteras con riesgo de crédito.

Principio 8: Deben desarrollar y aplicar sistemas de evaluación interna consistente con la naturaleza, dimensión y complejidad para administrar el riesgo de crédito.

Principio 9: Tienen además que instalar un sistema que monitoree la composición y calidad general de la cartera de crédito.

Principio 10: Tener en cuenta los futuros cambios de las condiciones económicas al evaluar carteras, créditos individuales, exposiciones al riesgo de crédito.

d) Garantizar controles adecuados del Riesgo de Crédito.

Principio 11: Establecer un sistema de revisión continua de créditos reportados al directorio y alta gerencia.

Principio 12: Garantizar que los créditos brindados estén de acuerdo con las normas prudenciales y límites internos. Garantizando el cumplimiento de controles internos y otras prácticas análogas asegurando que las excepciones

a las políticas, procedimientos y límites se reporten oportunamente a la gerencia.

Las centrales de riesgo y las categorías de riesgo

Un rasgo importante al brindar un crédito, es tener el historial crediticio (información actualizada y veraz) y la capacidad de endeudamiento de la persona, siendo de fácil acceso para las entidades financieras

La central de riesgo.

Es un sistema integrado de registros de riesgos financieros, crediticios, comerciales y de seguros, que contiene información consolidada y clasificada respecto a los deudores de las empresas. En nuestro país existen dos tipos: la central de riesgos de la SBS y las privadas.

A) La Central de Riesgos de la SBS se rige bajo los artículos 158°, 159°, y 160° de la Ley No 26702. Que señala que las empresas del sistema financiero tienen la obligación de comunicar periódicamente a la SBS el estado de deuda de sus clientes, encargándose la SBS de consolidar dicha información y ponerlas a disposición de los usuarios, empresas del sistema financiero y centrales de riesgo privadas. La información crediticia que figura en la central de riesgos de la SBS, señala el cumplimiento y comportamiento histórico de los créditos en un momento dado, permaneciendo en el sistema como un indicador de cumplimiento de la obligación adquirida. No pudiendo ser eliminada.

B) Las Centrales privadas de información de Riesgos (CEPIRS) están reguladas por la Ley N° 27489, modificada por la Ley N° 27863, son empresas como Equifax (antes Infocorp), Informa del Perú, Data Crédito, XCHNGE y Sentinel Perú, recogen y dan información referida al comportamiento de pago de personas naturales y jurídicas en tanto que la SBS maneja datos emitidos solo por las empresas del sistema financiero, así las CEPIRS no son supervisadas por la SBS y cuentan con información de diversa naturaleza relativo a deudas contraídas con empresas privadas y prestadoras de servicios públicos, casas comerciales, Cooperativas, SUNAT, entre otros.

Es decir con la información registrada en la Central de Riesgos de la SBS, la Cámara de Comercio y otras bases de datos del país. la clasificación del deudor está determinada principalmente por su capacidad de pago, definida por el flujo de fondos y el grado de cumplimiento de sus obligaciones. La clasificación de los deudores de una cartera de créditos responde a cinco que se determinan en función a los períodos de atraso permitidos para los ocho tipos de crédito consignados en la Resolución SBS No 11356-2008. Estas categorías se muestran en la siguiente Figura.

Figura 7 Clasificación de central de riesgos según la superintendencia de banca y seguros del Perú

CLASIFICACION	CATEGORIA	DETALLE
0	NORMAL	Cumple con el pago de sus cuotas de acuerdo a lo convenido. Registra atrasos hasta un máximo de 8 días
1	Con Problemas Potenciales-CPP	Registra atrasos en el pago de sus cuotas de 9 días a 30 días calendario.
2	DEFICIENTE	Registra atrasos en el pago de sus cuotas de 31 días a 60 días calendario.
3	DUDOSO	Registra atrasos en el pago de sus cuotas de 61 días a 120 días calendario.
4	PERDIDA	Este deudor demuestra atrasos en el pago de deudas de mas de 120 días.

1.4.- formulación del problema

1.4.1.- Problema general.

- ¿Cuál es la relación entre la educación financiera y la gestión de riesgo crediticio en la financiera Crediscotia S.A puente piedra, 2017?

1.4.2.- Problemas específicos.

- ¿Cuál es la relación entre la educación financiera y los riesgos financieros en la financiera Crediscotia S.A puente piedra, 2017?

-¿Cuál es la relación entre la educación financiera y el riesgo de interés en la financiera Crediscotia S.A puente piedra, 2017?

1.5.- Justificación.

1.5.1.- Justificación teórica.

Estamos convencidos de que la educación financiera es el medio por el cual las personas podrán conocer, comprender, y establecer juicios maduros

respecto a los productos financieros alejándose de caer en un riesgo crediticio. Al respecto la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros manifiesta que todos necesitamos desarrollar habilidades financieras, para mejorar el nivel de bienestar en nuestra vida personal y familiar.

Por su parte Ferro. B, sostiene que el mundo es variable y está lleno de incertidumbre, motivo por el cual nadie conoce respecto a los futuros riesgos que puedan ocurrir en el momento menos esperado, siendo necesario prevenir y disminuir mediante la constitución de políticas de evaluación y una adecuada estrategia de riegos, a través de proyectos seguros, rentables que mida la incertidumbre.

Es por ello la importancia que tienen estas dos teorías en la presente investigación brindando un panorama completo sobre la necesidad e importancia de educarse financieramente para mitigar riesgos.

1.5.2.- Justificación práctica.

Este estudio se justifica de forma práctica porque se empleó los conocimientos adquiridos además esta investigación ayudará al cliente a estar más alerta al momento de tomar decisiones respecto a productos financieros, pudiendo conocer los posibles riesgos al cual se enfrentan al adquirir un préstamo del mismo modo contribuirá con información valiosa y relevante para futuras investigaciones que buscan establecer la relación de educación financiera y gestión de riesgo crediticio, este estudio fue realizado siguiendo los pasos de una investigación científica empleando el método hipotético deductivo, de diseño no experimental de corte transversal con un nivel de estudio, descriptivo correlacional, de tipo aplicada.

1.5.3.- Justificación social.

Este estudio beneficiara a la sociedad en común con respecto al conocimiento sobre educación financiera brindado la posibilidad a las personas de tener finanzas sanas, cultura de ahorro, permitiendo así una mejor calidad de vida, seguido del aporte al desarrollo económico más sostenible, confiable y desarrollado, que será posible cuando se incremente la vocación por una mejor educación financiera. Existe la confianza para creer que la educación

financiera beneficia a la persona en todas las etapas de su vida, ahí la importancia de sembrar en los niños el valor del dinero y ahorro, pudiendo con el tiempo convertirse en ahorradores consistentes o deudos responsables, por su parte los jóvenes adquirirán la capacidad de planificar su futuro manera independiente siendo analíticos y prever de caer en el riesgo crediticio o endeudamiento.

1.6.- Hipótesis.

1.6.1.- Hipótesis general.

- Existe relación entre educación financiera y gestión de riesgo crediticio en la financiera Crediscotia puente piedra, 2017.

1.6.2.- Hipótesis específicas.

- Existe relación entre la educación financiera y riesgo financiero en la financiera Crediscotia S.A. puente piedra -2017.

- Existe relación entre la educación financiera y riesgo de interés en la financiera Crediscotia S.A. puente piedra -2017.

1.7.- Objetivos.

1.7.1.- Objetivo general.

- Determinar la relación entre educación financiera y gestión de riesgo crediticio en la financiera Crediscotia S.A puente piedra, 2017.

1.7.2.- Objetivos específicos.

- Determinar la relación entre la educación financiera y riesgo financiero en la financiera Crediscotia S.A. puente piedra -2017.
- Determinar la relación entre la educación financiera y riesgo de interés en la financiera Crediscotia S.A. puente piedra -2017.

II.- MÉTODO.

2.1.- Diseño de investigación.

La presente investigación presenta un diseño no experimental de corte transversal ya que se desarrolló una sola correlación de datos, mediante la aplicación del cuestionario y sin la manipulación de las variables. paraGras, J. A. (1995), los diseños no experimentales son aquellos en las cuales las variables no son manipuladas es natural y cercana al contexto real tal cual se está investigando, el estudio está centrado en un momento determinado, en otras palabras las variables no serán manipuladas y los datos serán tomados en un tiempo determinado.

2.1.1.- Método de la investigación.

Para este estudio se empleó el método hipotético deductivo con enfoque cuantitativo, según Cegarra, S.J. (2004) consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y comprobar con los datos disponibles si estos concuerdan con la hipótesis.

2.1.2.- Tipo de investigación

En el presente estudio se usó la investigación de tipo aplicada, según Namakforoosh, M. N. (2000) dicha investigación se caracteriza por que busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren, además el propósito es generar conocimiento nuevo sobre un hecho o un objeto y dar solución a situaciones o problemas concretos e identificables.

2.1.3.- Nivel de investigación.

En la presente investigación se empleó el nivel de investigación descriptivo correlacional, para Bernal, T., Salavarieta, D., Sánchez, A. & Salazar, R. (2006) la investigación Correlacional tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variable o resultados de variables, en tal sentido mide el grado de relación entre las variables.

2.2.- variables y operacionalización.

2.2.1.- variables.

Enseguida se muestra la tabla 1 con las variables desarrolladas en la presente investigación.

Tabla 1 *Variables en estudio*

VARIABLE

Variable 1

EDUCACIÓN FINANCIERA

Variable 2

GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO

Fuente: Elaboración propia.

2.2.1.1.- variable 1: Educación financiera.

Según García, G. I., &Lembert, M. (2012), es “el proceso mediante el cual los consumidores e inversionistas mejoran su comprensión de los productos y los conceptos financieros, por medio de la información, instrucción o asesoría objetiva, desarrollando así la capacidad y confianza para estar conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades”

2.2.1.2.- Variable 2: Gestión de riesgo crediticio.

Según la Superintendencia de banca y seguros y AFP's (Resolución 3780-2011 Art. 1º) “es el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de los parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, para alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia”.

2.2.1. Operacionalización.

A continuación se presenta la tabla 2 referida a la operacionalización de las variables a desarrollar en esta investigación.

Tabla 2 Operacionalización de variables

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVELES	ESCALA DE MEDICIÓN
EDUCACIÓN FINANCIERA	Según García, . G. I., &Lembert, M. (2012), “es el proceso mediante el cual los consumidores e inversionistas mejoran su comprensión de los productos y conceptos financieros, por medio de información, instrucción o asesoría objetiva, desarrollando así capacidades y confianza para estar conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades”	CONCEPTUAL	Conocimientos de conceptos financieros	1,2	(1) SIEMPRE (2) CASI SIEMPRE (3) TAL VEZ (4) CASI NUNCA (5) NUNCA	Ordinal
			Conocimiento de productos financieros.	3,4,5		
		OPERATIVO	Planeación de endeudamiento	6,7,8,9		
			Cultura de ahorro	10		
GESTIÓN DE RIESGO CREDITICIO	Para la Superintendencia de banca y seguros y AFP's (Resolución 3780-2011 Art. 1°) “es el proceso que permite mantener el riesgo de crédito dentro de los parámetros aceptables, establecidos en las políticas y procedimientos internos aprobados por el Directorio, para alcanzar sus objetivos de rentabilidad y eficiencia”.	RIESGO FINANCIERO	Riesgo	11	(1) SIEMPRE (2) CASI SIEMPRE (3) TAL VEZ (4) CASI NUNCA (5) NUNCA	Ordinal
			Deuda	12		
			Pago	13		
			Vencimiento	14		
		RIESGO DE INTERES	Interés	15 16		
			Contrato	17,18		
			Inversión	19,20		

2.3.- Población, muestra y muestreo.

2.3.1.- Población:

La población de estudio para Icart. M, Fuentelsaz. C y Pulpon. A (2006) es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son los que se desea estudiar. Por ello para esta investigación se usó el criterio de todos los clientes de la financiera Crediscotia que hicieron préstamos personales y de microempresa durante todo el mes de octubre del año 2017, llegando a conformar un total de 340 clientes.

2.3.2.- Muestra:

Para Icart. M, Fuentelsaz. C y Pulpon. A (2006), la muestra es el conjunto de personas que realmente se estudiará, el autor comenta que es un subconjunto de la población y para generalizar los resultados obtenidos, dicha muestra tiene que ser representativa de la población y que se debe definir muy bien los criterios inclusión y exclusión, sobre todo se ha de aplicar muy bien la técnica del muestreo, para ello en nuestro estudio se empleó la técnica de inclusión y exclusión donde:

Inclusión: la encuesta fue aplicada sólo para aquellos clientes que realizaron préstamos personales y de microempresa durante todo el mes de octubre en la financiera Crediscotia agencia puente piedra, 2017.

Exclusión: no participaron de la encuesta aquellos clientes que van a la agencia a: disponer efectivo con tarjeta de crédito, retiro de líneas paralelas, pedir información, realizar pagos en ventanilla, realizar.

Por ello en nuestra investigación, la muestra se obtuvo mediante la siguiente fórmula.

$$n = \frac{k^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(e)^2 [* (N - 1)) + K^2 \cdot P \cdot q]}$$

Dónde:

k= 1.96 nivel de confianza de 95%.

e= 0.05 margen de error.

p= 0.5:50% proporción de elementos a favor.

q= 0.5: 50% proporción de elementos no a favor.

N= 340 población.

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 340}{(0.05^2 * (340 - 1)) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n= 180$$

Aplicando la formula se obtuvo un total de 180 clientes que fueron la muestra del estudio y se eligió realizando el muestreo aleatorio simple al azar, donde se anotó el primer apellido de los 340 clientes y se depositó en una ánfora de sorteos y con la ayuda de un empleado de la financiera se pudo extraer los primeros 180 apellidos que fueros los elegidos para ser encuestados para nuestra investigación.

2.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1.- Técnicas de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta de 20 ítems para medir la relación entre las variables, según Yuni (2006), nos menciona que la técnica de encuesta es la que nos proporciona datos cuantitativos y también cualitativos mediante el cual los sujetos brindan directamente información al investigador, capaz de dar soluciones a dificultades tanto en procesos descriptivos como de relación de variables.

2.4.2.- Instrumentos de recolección de datos

Para la presente investigación se usó el cuestionario como instrumento de recolección de datos; se elaboró partiendo de lo que manifiesta García (2004), donde indica que el cuestionario es una gama de interrogantes racionales, ordenadas de manera coherente, enunciadas en un lenguaje comprensible y sencillo, para recolectar datos provenientes de fuentes primarias.

2.4.3.- Validez.

El instrumento de investigación fue sometido a juicio donde se encargaron de revisar minuciosamente el contenido del instrumento y quearrojó

con el calificativo de aplicable por los siguientes expertos que a continuación se muestra en la tabla 3.

Tabla 3 *Validación de expertos*

N°.	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	Lucila A. De la Cruz Riojas	Aplicable	Dra.
Experto 2	Edith, Rosales Domínguez	Aplicable	Dra.
Experto 3	Pedro, Castillo Costilla	Aplicable	Dr.

Fuente: Elaboración propia

2.4.4.- confiabilidad

De acuerdo con Anastasi (1998), la confiabilidad se refiere al grado en que cuando aplicamos repetidas veces al mismo sujeto o algún otro objeto se produce los mismos resultados. Por ende nuestro cuestionario podrá ser confiable. Dicha herramienta se pudo valorar con el alfa de Crombach, aquello asume que los ítems (regulados en tipo escala Likert) miden un mismo constructo y que están profundamente correlacionados. Para esta investigación se ha seguido el criterio general de George y Mallery (2003), donde indica que cuando:

- coeficiente alfa > .9 es excelente
- coeficiente alfa >.8 es bueno
- coeficiente alfa >.7 es aceptable
- coeficiente alfa >.6 es cuestionable
- coeficiente alfa >.5 es pobre
- coeficiente alfa < .5 es inaceptable

Seguidamente solo tomamos el 15% que fue igual a 27 clientes, donde se realizó la prueba piloto y se ingresó los datos al programa estadístico SPSS, para obtener el alfa de Crombach que fue nuestra herramienta para medir la confiabilidad de nuestro cuestionario además la prueba se realizó por cada variable obteniendo los siguientes resultados por cada instrumento.

Tabla 4 Confiabilidad de la variable educación financiera

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	10

La prueba aplicada al instrumento de la primera variable resultó con un valor de 0.939, que es considerado excelente.

Tabla 5 Confiabilidad de la variable Gestión de riesgo Crediticio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,886	10

La prueba aplicada al instrumento de la segunda variable resultó con un valor de 0.886, considerado bueno.

2.4.5.- Categorización de las variables.

Tabla 6 Categorización de la variable educación financiera

Niveles	v1	d1	d2
Malo	10-23	5-11	5-11
Regular	24-37	12-18	12-18
Bueno	38-50	19-25	19-25

FUENTE: Elaboración propia.

Tabla 7 Categorización de la variable gestión de riesgo crediticio

Niveles	v2	d3	d4
deficiente	10-23	4-9	6-14
poco eficiente	24-37	10-15	16-23
eficiente	38-50	16-20	24-30

Fuente: elaboración propia

2.5.- Métodos de análisis de datos

Para esta parte de la investigación se utilizó el método estadístico, usando como instrumento de investigación el cuestionario conformado por 20 preguntas para ambas variables: Educación financiera y gestión de riesgo crediticio, que se aplicó a 180 clientes que realizaron prestamos en la

financiera Crediscotia agencia puente piedra, luego se hizo uso del programa estadístico SPSS, se ingresaron los datos obtenidos al programa para procesarlos brindando información relevante para nuestro estudio.

2.6.- Aspectos éticos

Los criterios éticos que se tomarán en cuenta para la investigación están detallados en la tabla 8.

Tabla 8 *Criterios éticos de la investigación*

Criterios	características éticas del criterio
Consentimiento informado	Los contribuyentes a nuestra investigación están conformes en proporcionar datos y saben sus derechos y compromisos.
Confidencialidad	Se les hizo saber que la información que proporcionan son datos confidenciales y que además están protegidas por el autor, porque son datos valiosos para la investigación.
Observación participante	Los investigadores trabajaron con profesionalismo en la recopilación de datos, prevaleciendo la ética y siendo conscientes de que puede repercutir cualquier efecto secundario al interactuar con los contribuyentes.

Fuente: Elaboración propia

III.- RESULTADOS.

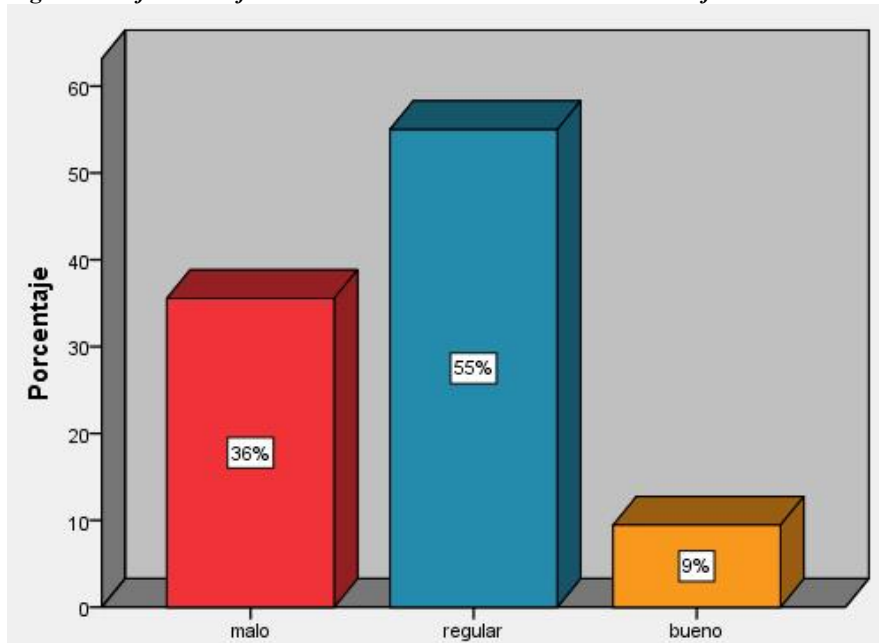
3.1.- Tabla y gráfico de la frecuencia de las variables.

Tabla 9 Frecuencia de datos de la variable educación financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Malo	64	35,6	35,6
	Regular	99	55,0	90,6
	Bueno	17	9,4	100,0
	Total	180	100,0	100,0

Fuente: Resultado del encuesta realizada sobre educación financiera.

Figura 8 Gráfica de la frecuencia de datos de la variable educación financiera



Fuente: Resultado del encuesta realizada sobre educación financiera.

Interpretación:

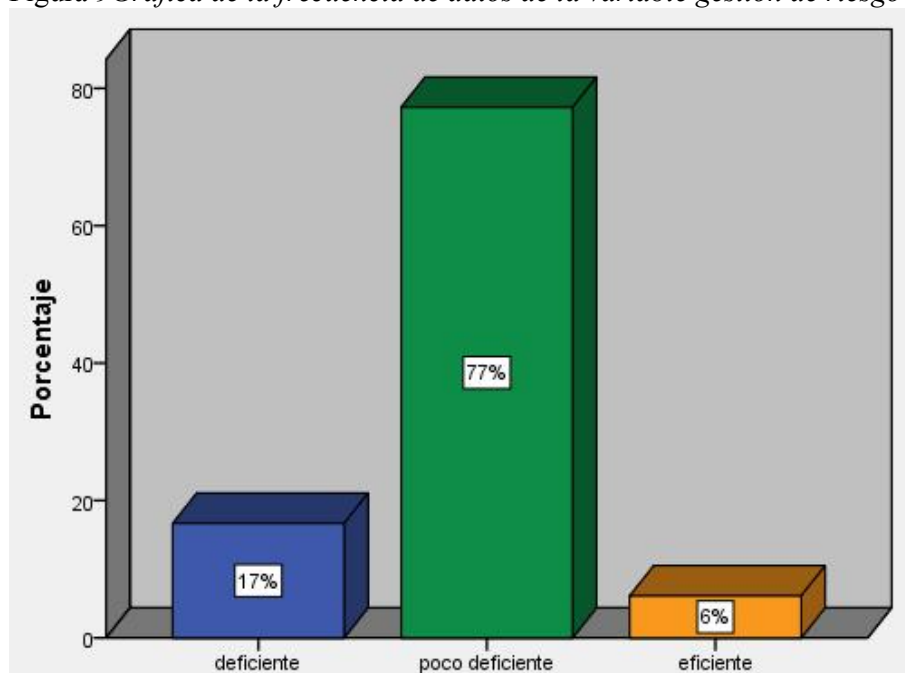
Como se puede apreciar en la figura 8, del total de 180 clientes encuestados en la financiera Crediscotia agencia puente piedra 2017, se observa que el 55% de ellos presenta una regular educación financiera, mientras que el 36% muestra un nivel malo, quedando tan solo el 9% con un nivel bueno.

Tabla 10 Frecuencia de datos de la variable gestión de riesgo crediticio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	30	16,7	16,7
	poco deficiente	139	77,2	93,9
	Eficiente	11	6,1	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del encuesta realizada sobre gestión de riesgo crediticio.

Figura 9 Gráfica de la frecuencia de datos de la variable gestión de riesgo crediticio



Fuente: Resultado del encuesta realizada sobre gestión de riesgo crediticio.

Interpretación:

Como se puede apreciar en el figura 9, del total de 180 clientes encuestados en la financiera Crediscotia agencia puente piedra, 2017, se puede observar que el 77% de ellos son poco eficientes al gestionar su riesgo de crédito, mientras un 17% lo gestiona de forma deficiente quedando un 6% cuya gestión es eficiente.

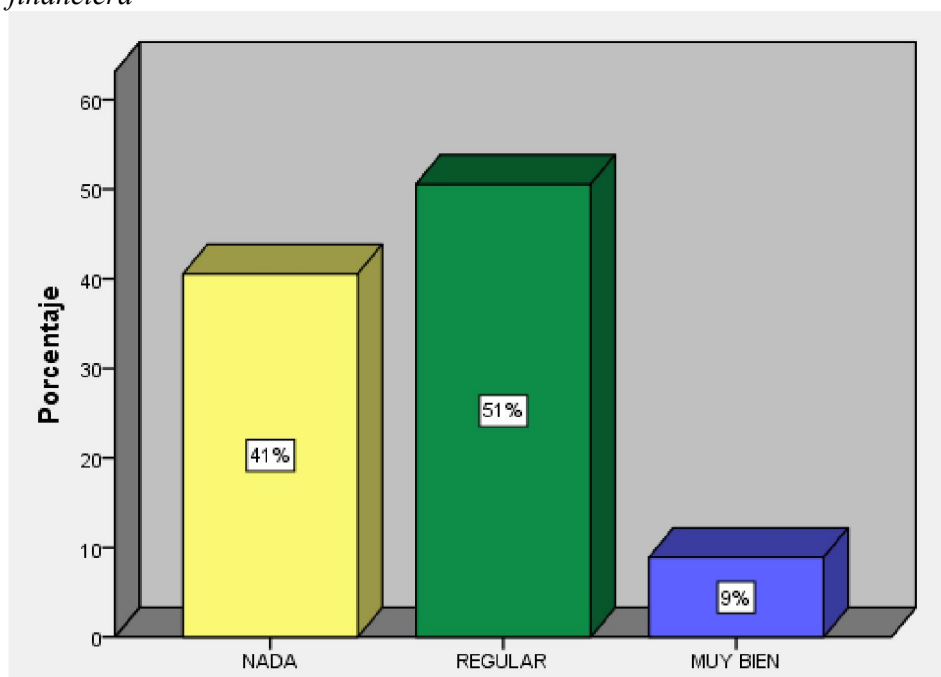
3.2.- Tabla y figura de la frecuencia de las dimensiones.

Tabla 11 Frecuencia de datos de la dimensión conceptual de la variable educación financiera

	Frecuencia	porcentaje	porcentaje válido	porcentaje acumulado
Válidos	Nada	73	40,6	40,6
	Regular	91	50,6	91,1
	muy bien	16	8,9	100,0
	Total	180	100,0	100,0

Fuente: Resultado del encuesta realizada sobre manejo conceptual de la variable educación financiera.

Figura 10. Frecuencia de datos de la dimensión conceptual de la variable educación financiera



Fuente: Resultado del encuesta realizada sobre manejo conceptual de la variable educación financiera.

Interpretación.

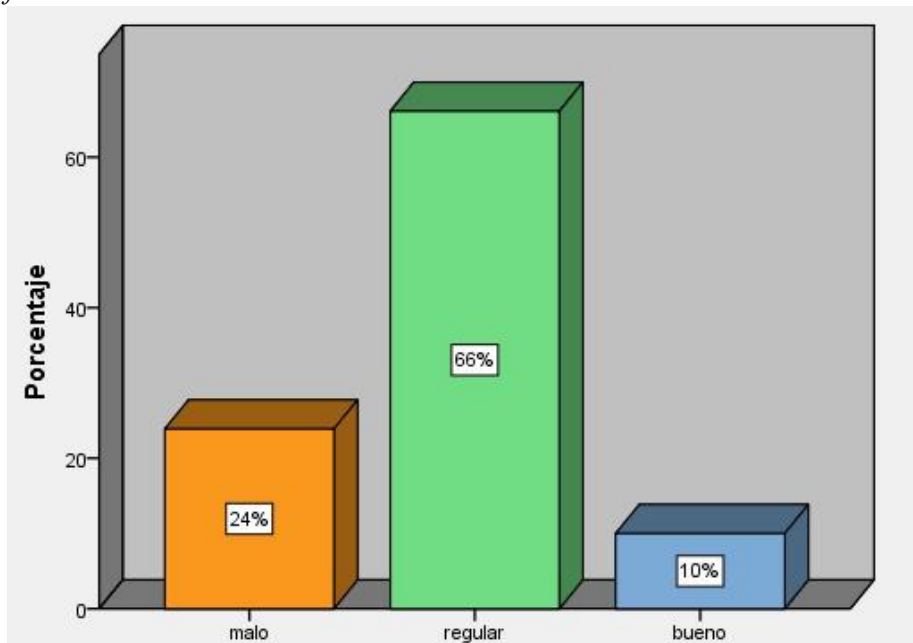
En la figura 10, se puede apreciar que del total de 180 clientes encuestados en la financiera Crediscotia agencia puente piedra, 2017, el 51% conoce de forma regular los conceptos financieros, mientras un 41% no conoce sobre ello quedando un porcentaje de 9% que conoce muy bien los conceptos financieros.

Tabla 12 Frecuencia de datos de la dimensión capacidad operativa de la variable educación financiera

		Frecuencia	porcentaje	porcentaje válido	porcentaje acumulado
Válidos	Malo	43	23,9	23,9	23,9
	Regular	119	66,1	66,1	90,0
	Bueno	18	10,0	10,0	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Resultado del encuesta realizada la capacidad operativa de la variable educación financiera.

Figura 11 frecuencia de datos de la dimensión operativa de la variable educación financiera



Fuente: Resultado de la encuesta realizada sobre la capacidad operativa de la variable educación financiera.

Interpretación.

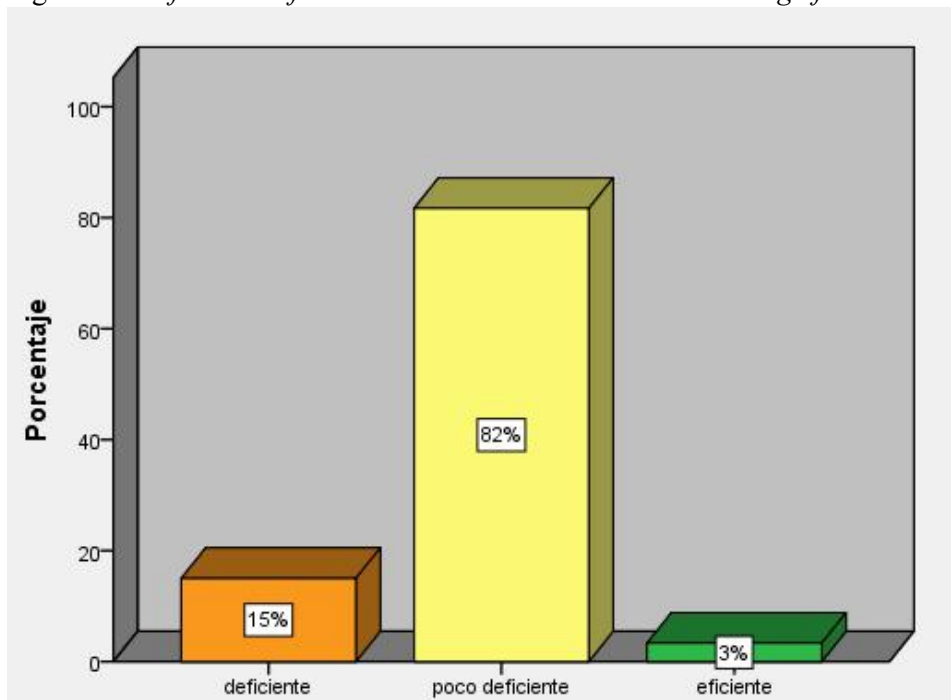
La figura 11, revela que del total de 180 clientes encuestados en la financiera Crediscotia agencia puente piedra, 2017, el 24% muestra un mal nivel respecto a la capacidad operativa, mientras un 66% presenta un nivel regular, finalmente solo un 10% tiene un nivel bueno en relación a la capacidad operativa, de ello se desprende que un alto porcentaje de encuestados presenta un nivel regular respecto a la capacidad operativa de la variable educación financiera.

Tabla 13 Frecuencia de datos de la dimensión riesgo financiero.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	27	15,0	15,0	15,0
	poco deficiente	147	81,7	81,7	96,7
	Eficiente	6	3,3	3,3	100,0
	Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta realizada sobre el riesgo financiero.

Figura 12 Gráfico de la frecuencia de datos de la dimensión riesgo financiero.



Fuente: Resultado de la encuesta realizada sobre el riesgo financiero.

Interpretación.

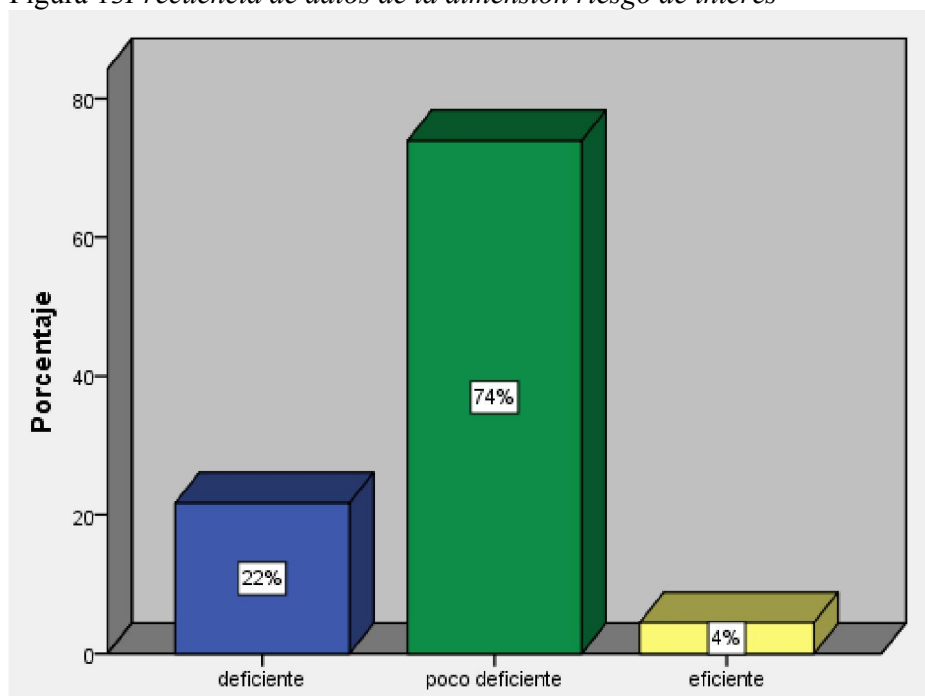
La figura 12, muestra que del total de 180 clientes encuestados en la financiera Crediscotia agencia puente piedra, 2017, el 82% son poco deficientes en el manejo de riesgo financiero, un 15% son deficientes mientras el 3% son eficientes.

Tabla 14 Frecuencia de datos de la dimensión riesgo de interés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Deficiente	39	21,7	21,7
	poco deficiente	133	73,9	95,6
	Eficiente	8	4,4	100,0
Total	180	100,0	100,0	

Fuente: Resultado de la encuesta realizada a los clientes sobre riesgo de interés.

Figura 13 Frecuencia de datos de la dimensión riesgo de interés



Fuente: Resultado de la encuesta realizada a los clientes sobre riesgo de interés.

Interpretación.

Como se puede apreciar en la figura 13, del total de 180 clientes encuestados en la financiera Crediscotia agencia puente piedra, 2017, el 74% son poco deficientes en el manejo de riesgo de interés, un 22% son deficientes en tanto que el 6% muestra eficiencia.

3.2 RESULTADOS INFERENCIALES:

Hipótesis Nula H_0 : Los datos analizados siguen una distribución normal.

Hipótesis Alternativa H_1 : Los datos analizados NO siguen una distribución normal.

Si p-valor es $\geq 0.05 \Rightarrow$ Aceptar H_0

Si p-valor es $< 0.05 \Rightarrow$ Rechazar H_0

Tabla 15 Prueba de normalidad de las variables

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
educación financiera	,308	180	,000	,766	180	,000
gestión de riesgo crediticio	,423	180	,000	,648	180	,000

Fuente: Resultado de la encuesta realizada en la financiera Crediscotia .S.A, puente piedra, 2017.

El análisis de la prueba estadística de normalidad que se aplicó en este estudio es la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a debido a que la muestra fue de 180 clientes de la financiera Crediscotia. S.A agencia puente piedra 2017. Además la tabla 15 nos muestra un valor Sig: de 0.000 que es menor a 0.05, en consecuencia se aceptó la hipótesis nula H_1 y se rechazó la hipótesis nula H_0 , llegando a la conclusión de que nuestros datos no siguen una distribución normal, por lo tanto se usó la prueba no paramétrica.

3.2.1.- Comprobación de hipótesis.

Para contrastar las hipótesis en este estudio se aplicó la prueba no paramétrica. Es decir, dicho cálculo se realizó mediante la prueba de Rho de Spearman.

Figura 14 Escala de interpretación para la correlación de Spearman

Escala de interpretación para la correlación de spearman	
Correlación	Interpretación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2006)

Hipótesis.

H₀: No existe relación entre educación financiera y gestión de riesgo crediticio en la financiera Crediscotia S.A puente piedra, 2017.

H₁: Existe relación entre educación financiera y gestión de riesgo crediticio en la financiera Crediscotia S.A puente piedra, 2017.

Significancia de la investigación representa el 5% =0.05

Nivel de confianza: 95%.

Regla de decisión:

- Si el valor $p < 0.05$ se rechaza la Hipótesis Nula (**H₀**), se acepta la **H₁**.
- Si el valor $p > 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (**H₀**), se rechaza la **H₁**.

Tabla 16 *Correlaciones de las variables*

			educación financiera	gestión de riesgo crediticio
Rho de Spearm an	educación financiera	Coeficiente de correlación	1,000	,314**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	gestión de riesgo crediticio	N	180	180
		Coeficiente de correlación	,314**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	180	180

Fuente: Resultado de la encuesta realizada de los clientes la financiera Crediscotia S.A puente piedra, 2017

La tabla 16 del cuadro de correlación de variables nos muestra que la prueba de Rho de Spearman tiene un resultado de 0.000 el cual es menor al nivel de significancia de 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis Nula (**H₀**), y se acepta la Hipótesis alterna (**H₁**). Además la tabla 16 nos muestra la correlación de 0.339 entre las dos variables indicando así que existe una correlación positiva débil entre la educación financiera y gestión de riesgo crediticio en la financiera Crediscotia S.A puente piedra, 2017, así como se muestra en la figura 14.

Hipótesis Específicas:

1.- Existe relación entre la educación financiera y riesgo financiero en la financiera Crediscotia S.A. puente piedra -2017.

- **H₀**: No existe relación entre la educación financiera y riesgo financiero en la financiera Crediscotia S.A. puente piedra -2017.
- **H₁**: Existe relación entre la educación financiera y riesgo financiero en la financiera Crediscotia S.A. puente piedra -2017.

Regla de decisión:

- Si el valor $p < 0.05$ se rechaza la Hipótesis Nula (**H₀**), se acepta la **H₁**.
- Si el valor $p > 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (**H₀**), se rechaza la **H₁**.

Tabla 17 *Correlaciones de la variable educación financiera y la dimensión riesgo financiero*

			educación financiera	dimensión riesgo financiero
Rho de Spearman	educación financiera	Coefficiente de correlación	1,000	,232**
		Sig. (bilateral)	.	,002
	dimensión riesgo financiero	N	180	180
		Coefficiente de correlación	,232**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	180	180

Fuente: Resultado de la encuesta realizada de los clientes la financiera Crediscotia S.A puente piedra, 2017.

En la tabla 17 del cuadro de correlación de variables nos muestra que la prueba de Rho de Spearman tiene un resultado a 0.000 el cual es menor al nivel de significancia de 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis Nula (**H₀**) y se acepta la Hipótesis alterna (**H₁**). Además la tabla 17 nos muestra la correlación de 0.232 entre las dos variables, indicado así que existe una correlación positiva débil (ver figura 14) entre la educación financiera y gestión de riesgo crediticio en la financiera Crediscotia S.A puente piedra, 2017.

2.- Existe relación entre la educación financiera y riesgo de interés en la financiera Crediscotia S.A. puente piedra -2017.

- H_0 : No existe relación entre la educación financiera y riesgo de interés en la financiera Crediscotia S.A. puente piedra -2017.
- H_1 : Existe relación entre la educación financiera y riesgo de interés en la financiera Crediscotia S.A. puente piedra -2017.

Regla de decisión:

- Si el valor $p < 0.05$ se rechaza la Hipótesis Nula (H_0), se acepta la H_1 .
- Si el valor $p > 0.05$ se acepta la Hipótesis Nula (H_0), se rechaza la H_1 .

Tabla 18 *Correlaciones de la variable educación financiera y la dimensión riesgo de interés*

			educación financiera	dimensión riesgo de interés
rho de spearman	educación financiera	coeficiente de correlación	1,000	,314**
		sig. (bilateral)	.	,000
	dimensión riesgo de interés	coeficiente de correlación	,314**	1,000
		sig. (bilateral)	,000	.
			N	180

Fuente: Resultado de la encuesta realizada de los clientes la financiera Crediscotia S.A puente piedra, 2017

La tabla 18 del cuadro de correlación de variables nos muestra que la prueba de Rho de Spearman tiene un resultado a 0.000 el cual es menor al nivel de significancia de 0.05, por lo tanto se rechaza la hipótesis Nula (H_0) y se aceptando así la Hipótesis alterna (H_1). Además la tabla 18 nos muestra la correlación de 0.314 entre las dos variables, indicado así que existe una correlación positiva débil (ver figura 14) entre la educación financiera y riesgo de interés en la financiera Crediscotia S.A puente piedra, 2017.

IV.- DISCUSIÓN DE RESULTADOS:

De acuerdo al objetivo general que consistió en determinar la relación entre educación financiera y gestión de riesgo crediticio en la financiera Crediscotia, los resultados de la variable educación financiera nos muestra que del total de 180 encuestados de dicha empresa el 72% de ellos se encuentran en un nivel regular, el 24% en un nivel malo y solo el 4% en un buen nivel tal como se observa en la figura 8, dicho resultado se diferencia a lo encontrado por Rebolledo publicado en el (El Comercio en el año 2016,) donde el 17% fue capaz de dar una respuesta correcta acerca de la tasa de interés. Un 19% dice tener una cuenta de ahorros y alrededor del 52% no realiza un presupuesto. Esto muestra graves deficiencias y es uno de los mayores retos para la educación financiera.

Los resultados de la segunda variable gestión de riesgo crediticio nos muestra que del total de 180 clientes encuestados en la financiera Crediscotia se observa que el 77% de ellos son poco eficientes al gestionar su riesgo de crédito, mientras un 17% lo gestiona de forma deficiente quedando un 6% cuya gestión es eficiente, así como se muestra en la figura 9, ello se diferencia del reportaje titulado "*Riesgo crediticio entre los peruanos disminuye*" por publímetro en el año 2014, donde SENTINEL, informa que las personas naturales del Perú han mejorado su comportamiento crediticio, mostrando que el riesgo crediticio promedio entre las personas naturales ha disminuido en 2,4%.

El primer objetivo específico de la investigación fue determinar la relación entre la educación financiera y riesgo financiero en la financiera Crediscotia S.A. puente piedra -2017, por ellos los resultados de la figura 12 nos muestra que el 82% son poco deficientes en el manejo de riesgo financiero, un 15% son deficientes mientras el 3% son eficientes, estos resultados son coherente con la publicación de ASBNAC SEMANAL que en el año 2016 indica que los segmentos de medianas y pequeñas empresas son los que registran los mayores niveles de atrasos. Indica también que las empresas medianas han evidenciado un crecimiento de la tasa de morosidad de 2.55% a 5.98% entre junio 2012 y junio 2016, mientras que este ratio en las empresas

pequeñas pasó de 5.79% a 8.86%, en el mismo periodo. De igual modo, se registra que la tendencia del atraso en el rubro consumo se mantiene al alza, así como ocurre con el ratio de morosidad de los créditos hipotecarios, que ha ido incrementándose a lo largo de los periodos observados.

Así mismo tenemos el segundo objetivo específico que es determinar la relación entre la educación financiera y riesgo de interés en la financiera Crediscotia S.A. puente piedra -2017. Como se puede apreciar en figura 13, del total de 180 clientes encuestados de la financiera Crediscotia agencia puente piedra, 2017, se observa que el 74% son poco deficientes en el manejo de riesgo de interés, un 22% son eficientes en tanto que el 4% se encuentra en un nivel eficiente. Estos resultados se asemejan a la memoria anual de Crediscotia financiera en el año 2016 donde se alcanzó un adecuado nivel de riesgo, manteniendo el ratio de morosidad en 6.58%, menor en 0.14% respecto al cierre 2015, e incrementando la cobertura de provisiones sobre cartera atrasada de 181% a 186%.

V.- CONCLUSION.

1.- Se concluye que con un nivel de confianza al 95% tenemos un resultado de correlación de 0.339 que nos indica que hay una correlación positiva débil entre ambas variables y que también el resultado de la prueba de Rho de Spearman es 0.000 que es menor a 0.05 que nos permitió aceptar la hipótesis alterna (H_1) y rechazar la hipótesis nula (H_0).

2.- Con un nivel de confianza al 95% de la prueba de correlación se obtuvo un resultado de 0.240 que nos permitió concluir que existe una correlación positiva débil entre la educación financiera y riesgo financiero en la financiera Crediscotia S.A. puente piedra, 2017. Además nos muestra un resultado de la prueba de Rho de Spearman de 0.000 el cual es menor a 0.05 del margen de error y que nos permitió rechazar la hipótesis Nula (H_0) y aceptar la Hipótesis alterna (H_1).

3.- De acuerdo al resultado de la prueba de correlación de 0.355 con un nivel de significancia al 95% en la tabla N°23 se concluye que existe una correlación positiva moderada entre la educación financiera y riesgo de interés en la financiera Crediscotia S.A. puente piedra -2017, Además en la misma tabla se observa el resultado de la prueba Rho Spearman de 0.000 que es menor a 0.05 que nos permitió rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1).

VI.- RECOMENDACIONES.

- Por parte del Banco se recomienda impartir charlas dirigidas al fomento de la educación financiera, mediante el apoyo a la educación que viene realizando en el país se podrían incluir charlas referente a temas financieros básicos como presupuestos familiares, personales e importancia del ahorro.
- Evitar realizar compras que no estén planificadas en el presupuesto familiar o personal, se recomienda drásticamente tener un adecuado hábito de compras para no endeudarse, no solicitar préstamos de manera impulsiva, se recomienda comprar siempre en beneficio inversión con riesgo financiero puesto que son esos momentos en el que se deben analizar si es bueno endeudarse o tomar otras alternativas.
- Se sugiere además informarse acerca de las tasas e intereses que cobra una entidad bancaria antes de adquirirla, también evitar endeudarse a largo plazo puesto que las tasas de interés podrían variar de acuerdo a la volatilidad de la economía, es recomendable en tal sentido endeudarse a corto plazo de esta forma podrían pagarse menores intereses y salir de la deuda en menor tiempo.

VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.

- Alvares, D. (2013). *Oportunidades y obstáculos la inclusión financiera en el Perú*. Recuperado de: <https://centerforfinancialinclusionblog.files.wordpress.com/2013/10/opportunities-and-obstacles-to-financial-inclusion-in-peru.pdf>
- Anastasi, A., & Urbina, S. (1998). *Tests psicológicos*. México: Prentice Hall.
- Ayala Villegas Sabino. (2005, Julio 12). *Los riesgos financieros*. Recuperado de: <https://www.gestiopolis.com/los-riesgos-financieros/>
- Belaunde, G. (2012). El riesgo de liquidez. Recuperado de: <http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros/2012/10/el-riesgo-de-liquidez.html>
- Belaunde, G. (2012). *El riesgo de tasa de interés y su gestión*. Recuperado de: <http://blogs.gestion.pe/riesgosfinancieros/2012/07/el-riesgo-de-tasa-de-interes-y.html>
- Bernal, T. C. A., Salavarieta, D., Sánchez, A. T., & Salazar, R. (2006). *Metodología de la investigación: Para administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. México: Pearson Educación.
- Blas, J. P. (2014). *Diccionario de administración y finanzas / Má. Pedro E. Blas Jiménez*.
- Camin, R. (2011). *¿Qué son los productos y servicios financieros?* Recuperado el 05 de mayo de 2017 de: <https://es.over-blog.com/Que-son-los-productos-y-servicios-financieros-1228321767-art192223.html>
- Cegarra, S. J. (2004). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Dubois, A., Millán, J. L., Roca, J. J., Jornadas de Economía Crítica, & Jornadas de Economía Crítica. (2001). *Capitalismo, desigualdades y degradación ambiental*. Barcelona: Icaria.

- El comercio (2016). *Aumenta riesgo corporativo en América Latina*. Recuperado de: <http://gestion.pe/economia/aumenta-riesgo-corporativo-america-latina-2161904>
- Freixas, X., Rochet, J. C., Rabasco, M. E., & Toharia, L. (1999). *Economía bancaria*. Barcelona: Antoni Bosch.
- Gaite, J. (2014). *Lo que nunca te contó nadie sobre el asesoramiento bancario*. Recuperado de: <https://www.javiergaite.com/lo-que-nunca-te-conto-nadie-sobre-el-asesoramiento-bancario/>
- García, C. F. (2004). *El cuestionario: Recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios*. México: Limusa.
- Gestión (2016). *Finanzas: De la administración de recursos a la administración de riesgos*. Recuperado de: <http://gestion.pe/opinion/finanzas-administracion-recursos-administracion-riesgos-2185491>
- Gras, J. A. (1995). *Diseños longitudinales aplicados a las ciencias sociales y del comportamiento*. México: Limusa.
- In Ferro, B. J., In Ibarra, C. O., & In Gómez, A. E. (2014). *Historia empresarial de Barranquilla (1880-1980)*.
- In García, O. M., In Martínez, G. F. J., & Fernández, G. E. (2014). *Manual del asesor financiero*. Madrid: Paraninfo.
- Namakforoosh, M. N. (2000). *Metodología de la investigación*. México: Limusa/Noriega Editores.
- Ortiz, J. (2016). *3 hábitos que promueven la mala gestión financiera*. Recuperado el 10 de Abril del 2017 de: <http://finanzasyproyectos.net/habitos-de-la-mala-gestion-financiera/>
- REBOLLEDO, P. (2016). *LOS RETOS DE LA EDUCACION FINANCIERA. POR PAUL REBOLLEDO*. EL COMERCIO. Recuperado el 19 de 06 de 2017, del: <https://elcomercio.pe/opinion/colaboradores/retos-educacion-financiera-paul-rebolledo-201976>

Sepúlveda, C. (1996). *Diccionario de términos económicos*. Santiago de Chile: Ed. Universitaria.

Ventura, S. (2014). *¿Qué es la asesoría financiera?* Recuperado de: <https://www.gestion.org/economia-empresa/5646/que-es-la-asesoria-financiera/>

Yuni, J. A., & Urbano, C. A. (2006). *Técnicas para investigar: Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Córdoba: Editorial Brujas.

Gallup (2015). *Cómo está tu cultura financiera*. ADMIN. Recuperado de: <http://brigadaforex.com/cultura-financiera/>

Gómez, F. (2009). *EDUCACION FINANCIERA: RETOS Y LECCIONES A Partir de Experiencias Representativas en el Mundo*. Proyecto capital. Recuperado de: <http://www.asbasupervision.com/en/bibl/financial-inclusion/financial-literacy/177-educacion-financiera-retos-y-lecciones-a-partir-de-experiencias-representativas-en-el-mundo/file>

Caballo y Serebrisky, T. (2016). *AHORRAR PARA DESARROLLARSE Cómo América Latina y el Caribe puede ahorrar más y mejor*. Recuperado de: <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7677/Ahorrar-para-desarrollarse-Como-America-Latina-y-el-Caribe-pueden-ahorrar-mas-y-mejor.pdf?sequence=1>

Asociación de bancos del Perú (2017). *La banca en el 2016: el año en cifras*. Recuperado de: <http://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC-SEMANTAL-225.pdf>

Los desafíos de la inclusión financiera en el Perú. (2016). OTRA MIRADA. Recuperado de <http://www.otramirada.pe/los-desaf%C3%ADos-de-la-inclusi%C3%B3n-financiera-en-el-per%C3%BA>

Sumari, J. (2016). *Factores determinantes de la educación financiera en personas adultas de la urbanización San Santiago de la ciudad de Juliaca, periodo 2015*. (Tesis de Bachiller). Recuperado de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/448/Judith_Tesis_bac_hiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

VII.- ANEXOS.

EDUCACION FINANCIERA Y GESTION DE RIESGO CREDITICIO EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA S.A. PUENTE PIEDRA – 2017.

OBJETIVO: Determinar la relación que existe entre la educación financiera y la gestión de riesgo crediticio en la financiera Crediscotia S.A. Puente Piedra-2017.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo en los casilleros siguientes:

SIEMPRE	CASI SIEMPRE	A VECES	CASI NUNCA	NUNCA
5	4	3	2	1

ITEM	PREGUNTAS	valoración				
		1	2	3	4	5
1	Cuando Ud. solicita un préstamo le dan a conocer sobre el concepto de la tasa efectiva anual (T.E.A)					
2	Ud. tiene en conocimiento sobre la tasa de costo efectiva anual (T.C.E.A), al adquirir un préstamo.					
3	El funcionario del banco le da a conocer sobre la operación de AMORTIZAR su préstamo.					
4	El funcionario del banco le asesora oportunamente acerca de los préstamos, tarjeta de crédito, cuenta de ahorros, seguro y otros servicios que ofrece la financiera.					
5	Cuando Ud. desea saber sobre un producto bancario recurre directamente al banco para informarse.					
6	Ud. acostumbra a llevar un registro de sus ingresos, gastos y deudas.					
7	Ud. acostumbra a realizar un registro de sus gastos mensuales.					
8	Ud. Analiza sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo o al comprar a crédito.					
9	Cuándo Ud. realiza sus compras lo hace de manera programada y bajo un presupuesto.					
10	Ud. practica la cultura de ahorrado como para enfrentar alguna					

	circunstancia desfavorable económicamente.						
11	Cuando adquiere un préstamo le informan respecto a todos los compromisos y riesgos que conlleva dicho producto y/o servicio.						
12	El funcionario del banco le informa de toda su deuda en el sistema financiero para recomendarle un monto adecuado.						
13	Cuando saca un préstamo le recomiendan la forma de pago más adecuado a sus posibilidades.						
14	El funcionario del banco le recuerda la fecha de vencimiento de sus cuotas mensuales.						
15	Antes de adquirir un producto financiero le informan la tasa de interés final que pagara.						
16	El funcionario del banco le hace saber el monto exacto de interés que pagara al terminar el contrato.						
17	Cuando solicita un préstamo Ud. acostumbra leer el contrato antes de firmar.						
18	Ud. acostumbra a guardar su contrato para hacer respetar las condiciones pactadas.						
19	Cuando usted solicita un préstamo lo usa para una inversión.						
20	Cuando adquiere un préstamo el funcionario del banco le recomienda como invertir dicho préstamo.						


¡Gracias por su colaboración!

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “*EDUCACION FINANCIERA Y GESTION DE RISGO CREDITICIO EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA S.A, PUENTE PIEDRA -2017*”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS
GENERAL	GENERAL	GENERAL
<p>-¿Cuál es la relación entre la educación financiera y la gestión de riesgo crediticio en la financiera Crediscotia S.A puente piedra, 2017?</p>	<p>- Existe relación entre educación financiera y gestión de riesgo crediticio en la financiera Crediscotia S.A puente piedra, 2017.</p>	<p>- Existe relación entre educación financiera y gestión de riesgo crediticio en la financiera Crediscotia S.A puente piedra, 2017.</p>
ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS
<p>- ¿Existe relación entre la educación financiera y riesgo financiero en la financiera Crediscotia S.A. puente piedra - 2017?</p>	<p>- Determinar la relación entre la educación financiera y riesgo financiero en la financiera Crediscotia S.A. puente piedra -2017.</p>	<p>- Existe relación entre la educación financiera y riesgo financiero en la financiera Crediscotia S.A. puente piedra - 2017.</p>
<p>- ¿Cuál es la relación entre la educación financiera y el riesgo de interés en la financiera Crediscotia. S.A puente piedra, 2017?</p>	<p>- Existe relación entre la educación financiera y riesgo de interés en la financiera Crediscotia S.A. puente piedra -2017.</p>	<p>- Existe relación entre la educación financiera y riesgo de interés en la financiera Crediscotia S.A. puente piedra -2017.</p>

FUENTE: Elaboración propia.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

EDUCACIÓN FINANCIERA Y GESTIÓN DE RIESGO
CREDITICIÓN EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA S.A. PUENTE
PIEDRA - 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:
INFANTES LEANDRO, JHON GRACIANI

ASESORA
DRA. LUCILA AMELIA DE LA CRUZ ROJAS

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA - PERÚ

Página: 1 de 53 Número de palabras: 12671

Resumen de coincidencias

25 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Colincidencias

1	share.pdfonline.com	2 %
2	proyectocapital.org	2 %
3	teels.usat.edu.pe	2 %
4	docslide.us	1 %
5	www.alide.org	1 %
6	scloteca.caf.com	1 %



Lucila
Dra. Lucila Amelia De La Cruz Rojas
Asesora de Tesis

Yo, Dra. Lucila Amelia de la Cruz Rojas, docente de la Facultad de Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisora de la tesis titulada

"Educación financiera y Gestión de Riesgo crediticio en la financiera Crediscotia S.A. Puente piedra - 2017" del estudiante Infantes Leandro, Jhon Graciani, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.



Lima, 20 de diciembre del 2017

Firma

DRA. LUCILA AMELIA DE LA CRUZ ROJAS.

DNI: 09034033

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Infantes Leandro Jonh Graecani
D.N.I.: 46826472
Domicilio: Av. Universitaria 172 22 Lt 34 - Olivos
Teléfono: Fijo: 6274453 Móvil: 991605763
E-mail: jonhinfanucv@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[X] Tesis de Pregrado

Facultad: Ciencias Empresariales
Escuela: Administración
Carrera: Administración
Título: Licenciado en Administración

[] Tesis de Post Grado

[] Maestría

[] Doctorado

Grado:
Mención:

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es): Infantes Leandro Jonh Graecani

Título de la tesis: Educación Financiera y Gestión de Riesgo Crediticio en la Financiera Creducotid Puerto Piedra-2017.

Año de publicación: 2017

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma:

[Handwritten signature]

Fecha:

10/07/2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“EDUCACIÓN FINANCIERA Y GESTIÓN DE RIESGO
CREDITICIO EN LA FINANCIERA CREDISCOTIA S.A. PUENTE
PIEDRA – 2017”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**



AUTOR:

INFANTES LEANDRO, JHON GRACIANI

ASESORA:

DRA. LUCILA AMELIA DE LA CRUZ ROJAS.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERÚ

2017