



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN LA  
MOROSIDAD EN CMAC PIURA AGENCIA LIMA EN EL 2017.**

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

**AUTORA**

**QUISPE PALMA DIANA CAROLINA**

**ASESOR**

**DR. DAVILA ARENAZA, VICTOR DEMETRIO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**FINANZAS Y DERECHO CORPORATIVO**

**LIMA - PERU**

**Año 2017**

## Página Del Jurado

.....  
Dr. Dávila Arenaza Víctor  
Presidente

.....  
Dr. León Espinoza Lessner  
Secretario

.....  
Dr. Fernández Saucedo Narcizo  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación principalmente a Jehová, por permitir llegar a esta etapa de mi formación profesional y otorgarme la vida para continuar luchando frente a muchos obstáculos que se presentaron a lo largo de mi carrera. A mí amada y recordada madre porque ella siempre estuvo a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para ser de mí una gran persona, esta tesis es un logro y sin duda gracias a ti, sé que en este momento hubiera sido tan especial para ti como lo es para mí siempre te amare.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Jehová, que me dio las fuerzas y fe para creer lo q me parecía imposible terminar. Agradezco también a la Universidad Cesar Vallejo por haberme abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera. Agradezco también a mi asesor de tesis el Dr. Víctor Dávila Arenaza por haberme dado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento y por su paciencia para guiarme en todo el desarrollo de la tesis y principalmente a mi familia por impulsarme a terminar con la tesis.

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Quispe Palma, Diana Carolina con DNI N° 44517280, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar 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 Cesar Vallejo.

Lima, Julio del 2017

---

QUISPE PALMA, DIANA CAROLINA

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “La Educación Financiera y su influencia en la Morosidad en CMAC Piura Agencia Lima en el 2017”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Quispe Palma Diana Carolina

## ÍNDICE

<b>Página del jurado</b>	<b>ii</b>
<b>Dedicatoria</b>	<b>iii</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iv</b>
<b>Declaración de Autenticidad</b>	<b>v</b>
<b>Presentación</b>	<b>vi</b>
<b>Índice</b>	<b>vii</b>
<b>RESUMEN</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>ix</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Realidad Problemática</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Trabajos Previos</b>	<b>3</b>
1.2.1 Nacionales	3
1.2.2 Internacionales	4
<b>1.3 Teorías relacionadas al tema</b>	<b>7</b>
1.3.1 Teorías Científicas	7
1.3.2 Teorías Relacionadas con la variable Educación Financiera	9
1.3.3 Teorías Relacionadas con la variable Morosidad	12
<b>1.4 Formulación del Problema</b>	<b>14</b>
1.4.1 Problema General	14
1.4.2 Problema Específico	14
<b>1.5 Justificación</b>	<b>15</b>
<b>1.6 Hipótesis</b>	<b>16</b>
1.6.1 Hipótesis General	16
1.6.2 Hipótesis Específica	16
<b>1.7 Objetivos</b>	<b>16</b>
1.7.1 Objetivo General	16
1.7.2 Objetivo Específico	16
<b>II. MÉTODO</b>	<b>17</b>
<b>2.1 Diseño, tipo, nivel de investigación</b>	<b>17</b>
2.1.1 Diseño Metodológico	17
2.1.2 Tipo	17
2.1.3 Nivel de Investigación	18
<b>2.2 Variables y Operacionalización</b>	<b>19</b>

2.2.1 Variable Independiente: Educación Financiera	19
2.2.2 Variable Dependiente: La Morosidad	20
2.2.3 Matriz de Operacionalización	23
<b>2.3 Población y Muestra</b>	<b>24</b>
2.3.1 Población	24
2.3.2 Muestra	24
<b>2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b>	<b>24</b>
2.4.1 Técnica	24
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	24
2.4.3 Validez de los instrumentos	25
2.4.4 Confiabilidad de los instrumentos	26
<b>2.5 Métodos de análisis de datos</b>	<b>26</b>
<b>2.6 Aspectos Éticos</b>	<b>27</b>
<b>III. RESULTADOS</b>	<b>28</b>
<b>3.1 Análisis Descriptivos de los Resultados</b>	<b>28</b>
<b>3.2 Contrastación de las Hipótesis</b>	<b>30</b>
3.2.1 Prueba de Hipótesis General	30
3.2.2 Prueba de Hipótesis Específicas	31
<b>3.3 Regresión Lineal</b>	<b>35</b>
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	<b>48</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>54</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>55</b>
<b>VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>56</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>60</b>
Instrumento	61
Validación del Instrumento	62
Matriz de Consistencia	65



## **RESUMEN**

La tesis de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia de La Educación Financiera en la Morosidad de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Piura Agencia Lima en el 2017, la población estuvo conformada por 30 trabajadores de la agencia Lima de Caja Municipal Ahorros y Crédito Piura y la muestra estudiada fue la totalidad de la población, los datos fueron recogidos mediante la técnica de encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de 24 enunciados, los datos fueron procesados a través del programa estadísticos spss, lográndose como resultados que existe una influencia positiva débil de la Educación Financiera en la Morosidad de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Piura Agencia Lima en el 2017.

Palabras clave: La Educación Financiera y Morosidad

## **ABSTRACT**

The main objective of the research thesis was to determine the influence of the Financial Education on the delinquency of the Municipal Savings and Credit Piura Agency Lima in 2017, the population was made up of 30 employees of the agency Lima de Caja Municipal Savings and Credit Piura and the sample studied was the entire population, the data were collected using the survey technique and a questionnaire of 24 questions was used as instrument, data were processed through the spss statistical program, Achieving as a result that there is a weak positive influence of the Financial Education in the delinquency of the Caja Municipal de Ahorros y Crédito Piura Agencia Lima in 2017.

Keywords: Financial Education and Delinquency

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1 Realidad Problemática**

La educación financiera influye en la morosidad de los pagos de los créditos otorgados, esto no solo ocurre en el Perú sino a nivel internacional, por ende, se sugiere tener el conocimiento financiero necesario de las experiencias adquiridas durante la historia, por la crisis económicas que se ha visualizado en los últimos años, Por lo tanto es una prioridad determinar el grado de influencia de la morosidad para no volver a caer en el futuro. Así mismo, se demostró que era una gran necesidad de enseñar a la población mundial sobre el manejo y administración de los recursos financieros. Por consiguiente, la educación financiera internacionalmente está relacionada con la baja morosidad.

Sin embargo, se observa un alto porcentaje de individuos que desconocen sobre el tema de la educación financiera, de igual manera un porcentaje alto de morosidad en distintas entidades financieras, como también un cierto porcentaje de integridad en el mundo sobre los cambios de fomentar conductas eficientes en el ámbito económico y en toda la educación financiera. Si bien es cierto, esta integridad es un efecto de varios factores, que se han convertido en importantes complementos para organizar y mantener los mercados, para así mejorar los comportamientos financieros. Por ende, esto ha llevado a un desarrollo de iniciativas para los gobiernos reguladores y otros agentes privados Sin embargo, para el mundo entero la educación financiera se ha vuelto preferente para todas las organizaciones.

A nivel nacional la educación financiera empieza de las actitudes y comportamientos, en la toma de decisiones, en una excelente gestión de planificación financiera de los individuos. Asimismo, un adecuado nivel de conocimiento financiera facilita a las personas a relacionarse dentro del mercado financiero. Sin embargo, existe un porcentaje alto de morosidad en diferentes cajas Municipales Ahorros y Créditos del Perú. Si bien es cierto existe un ente regulador como la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, que forma el Programa de Finanzas, el cual tiene como objetivo de preparar a toda población

con temas financieros que le permitan adquirir conocimientos sobre el manejo de los recursos financieros, facilitando la manera de obtener un buen desempeño de todos los productos financieros en los sistemas; así como desarrollar capacidad para el buen uso y manejo del dinero.

A nivel local hoy se viene observando una mala gestión financiera en la comunidad, porque los clientes no propulsan a la empresa a mejorar sus servicios y a modernizar sus productos financieros, es por ello que están cada vez más presentes en nuestra vida diaria. Sin embargo, en la actualidad la manera de formar un negocio rentable son con los avances tecnológicos que hacen posible que las entidades financieras puedan brindar sus productos y servicios de manera que se beneficien tanto la empresa como el cliente.

Por ello, la educación financiera debe ir de la mano con los conocimientos prácticos financieros que permitan a los usuarios administrar, incrementar y proteger su capital, así como tomar mejores decisiones económicas. Es por ello, que la empresa en la actualidad se observa una carencia de la educación financiera, ya que muchos clientes no cuenta con el aprendizaje crediticio necesario y desconoce los manejo de los recursos financieros esto con lleva que genere muchos problemas financieros como convertirse en un cliente moroso. Sin embargo algunos individuos se acercan al sector financiero mediante un comportamiento responsable que les permita ser buenos pagadores en caso de que hayan solicitado un crédito, a su vez considerar la cultura del ahorro e inversión que las familias y usuarios realizan, por ende, es necesario que cuente con el conocimiento sobre el endeudamiento.

Así mismo la presente investigación permitirá demostrar sobre la influencia en la morosidad de la empresa, y así mismo, mejorar el desarrollo en la educación financiera que genere una inversión a futuro para los jóvenes y niños de nuestro país, a su vez esto permitirá mostrar la importancia del ahorro, planificación y de los productos financieros, permitiéndoles también desarrollar conceptos de ética financiera. Y así obtener los conocimientos sobre el manejo de los recursos

financieros ya que, ellos formaran parte de la futura generación de emprendedores de nuestro país.

## 1.2 Trabajos Previos

### 1.2.1 Nacionales.

En el ámbito nacional la presente investigación se sustenta en los trabajos de Calderón (2014), en la Universidad Nacional de Trujillo, ubicada en la ciudad de Trujillo- Perú, quien investigó sobre ***“La Gestión de Riesgo Crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de Ahorro y crédito de Trujillo”*** para optar el título de licenciado de Administración, en la Facultad de Ciencias Empresariales. Planteo como objetivo determinar cómo influye la gestión de riesgo crediticio en el nivel de Morosidad de la Caja Municipal de Ahorro de Crédito de Trujillo donde se logró mejorar sus indicadores de calidad de activos, resulta importante que dichas mejoras se sostengan a lo largo del tiempo y que sean acompañadas para incrementar sus niveles de rentabilidad y liquidez, concluyo que la Gestión de Riesgo crediticio influyo disminuyendo los niveles de Morosidad con visión a largo plazo sin embargo la administración tanto de pasivo y cono activos se encuentre en equilibrio sobre el cual la Caja Municipal de Ahorros y Crédito de Trujillo sustente un sano crecimiento generando mayores resultados.

Así mismo, Vilca (2015) en la universidad Nacional de Altiplano, de Puno, ubicada en la ciudad de Puno-Perú se realizó la investigación titulada ***“Evaluación de Crédito y su incidencia en la cartera Morosa en la caja Rural de Ahorro y Crédito de los Andes S.A Puno, 2012-2013”*** para optar el título profesional de Contador Público. Planteo como objetivo Teniendo analizar la Evaluación de Crédito y su incidencia en la cartera morosa de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. Se ha planteado analizar la Evaluación de Crédito determinando el nivel de conocimiento, aplicación, cumplimiento, frecuencia de capacitaciones y control; se observó también el monitoreo, supervisión, control del cumplimiento de funciones por parte de los jefes a los asesores de negocio. Asimismo, se analizó los datos de la cartera de

colocaciones llegando a cuadros comparativos como la evolución del índice de morosidad general, cuadro comparativo de morosidad por productos que se ofrece. Se concluyó que el resultado del incremento de los índices de morosidad se debe a la mala evaluación por parte del personal del área de negocios y esto debido a que no hay cuidado y existe una baja aplicación de los procedimientos en las Normas y Políticas de Evaluación de Crédito (Manual de políticas y procedimientos crediticios) de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes S.A. en el periodo de 2012 y 2013.

Por otro lado, Chirinos (2002), en la universidad Mayor de San Marcos, Lima se realizó la investigación **“Modelo de Gestión De Cartera Morosa”** para optar el título profesional de Licenciado En Computación plantea como objetivo de organizar las funciones de cobranzas, llevar acabo las distintas tareas para cobrar más rápido y efectuar un seguimiento más eficaz de las gestiones de cobranzas para aplicar controles adecuados para detectar con rapidez situaciones atípicas de los clientes. Con el modelo de gestión de cobranzas propuesto se elevara la eficiencia y la eficacia en la administración y control de la cartera. Los procesos se apoyan básicamente en el concepto de retroalimentación que permitirá sugerir una estrategia a seguir que obedece al comportamiento del pago y las respuestas de las gestiones históricas, por lo tanto la estrategia será más dura si el cliente se resiste al pago de su deuda, y será más blanda si el cliente cancela su deuda vencida con un mínimo de visitas y/o compromisos de pagos cumplidos.

### **1.2.2 Internacionales**

En el ámbito Internacional la presente investigación se sustenta en los trabajos de Pinales (2013), en la Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador, ubicada en la ciudad de Guayaquil –Ecuador quien investigó sobre **“Análisis de Índice de Morosidad en la cartera de crédito del lece-Guayaquil y propuesta de mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnicas Eficientes de cobranzas”** para optar el título de Magister en Administración de Empresas. La cual planteo como objetivo de implementar mecanismos de prevención de

morosidad así como técnicas eficientes de cobranzas en la recuperación de la cartera de créditos de IECE-Guayaquil donde se aseguraría recursos cuya finalidad es seguir beneficiando a más usuarios ecuatorianos se concluyó que sus principales debilidades que presenta en la actualidad el departamento de IECE-Guayaquil que no cuenta con suficiente personal para realizar una efectiva gestión de cobranzas por la falta de capacitación permanente con respecto a su gestión.

Así mismo, Ibarra (2013), en la Universidad Nacional Autónoma de México, se realizó la investigación **“Sistema de Recuperación de Cartera Vencida para una Institución Bancaria”** para obtener el título de ingeniero de Computación. La cual planteo como objetivo direcciones de cobranza es reactivar clientes, resolver Morosidades y reducir pérdidas, para así reducir el riesgo crediticio que existe en cualquier situación en que no sabemos con exactitud lo que ocurrirá en el futuro, y está asociado a la incertidumbre sobre los créditos aprobados y la recuperación de estos en los plazos definidos, tratando de evitar la morosidad de la cartera de cuentas por cobrar. Se concluyó que cuán importante que la institución financiera cuente con un sistema que ayude a evitar el crecimiento desmesurado de su cartera vencida, pues ello puede derivar en una crisis económica y llevarla hasta la quiebra. Al contar con información actualizada y en línea, la información otorgada al cliente durante el proceso de cobranza es oportuna, lo cual evita el incremento de cuentas incobrables, aclaraciones y multas a la institución financiera.

Por otro lado, Scott (2013), en la universidad Autónoma de Querétaro, ubicada en la ciudad de Santiago de Querétaro, se realizó la investigación **“Estudio de la Educación Financiera del Personal Administrativo de UAQ”**, para optar el grado profesional de Maestro en Administración, en el cual plantea como objetivo en diagnosticar el nivel de educación financiera que ha recibido el personal administrativo de la Universidad Autónoma de Querétaro desde edad temprana particularmente en los temas relacionadas con el ahorro, crédito, micro seguros, presupuestos, inversión y remesas conceptos básicos de la educación financiera de acuerdo con la Fundación Alemana de cajas de Ahorro para la

Cooperación Internacional, así como su enfoque en los conceptos de ahorro e inversión. Se concluye que no existe uniformidad en la enseñanza de la Educación Financiera y que es recomendable para una posible solución es la inclusión de la enseñanza de la educación financiera en los planes educativos desde el nivel primaria hasta los niveles profesionales, sin importar la especialidad a través de una política pública a nivel nacional. Esto, debido a que los beneficios de una adecuada cultura financiera deben ser accesibles para toda la población y no solamente para los especialistas en la materia.

Así mismo, Aguilar y Ortiz (2013), la universidad Técnica Particular de Loja, ubicada en Ecuador, se realizó la presente investigación ***“Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas”***. 2013, para obtener la titulación de Ingeniería en Administración en Banca Y Finanzas, en el cual plantea como objetivo. El objetivo de este trabajo es el diseñar un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de la Titulación de Banca y Finanzas que de acuerdo al diagnóstico realizado, se determinó que los niveles de educación y cultura financiera se ubicaron entre bajo y medio. Por tal razón es trascendental que el programa brinde la información y el fortalecimiento de conocimientos para el desarrollo profesional de los estudiantes que en un futuro contarán con un ingreso, el mismo que necesitara de una adecuada organización y planeación con el fin de manejar adecuadamente sus finanzas personales. Se concluyó que los niveles de educación y cultura financiera de los estudiantes de la titulación se encuentran entre bajos y medios lo que significa que es viable la implementación de un programa de educación y cultura financiera para aumentar los niveles de conocimiento y entendimiento financiero y potencializar la planeación y el control financiero para mejorar el uso de la oferta de productos y servicios financieros del Sistema bancario y no bancario.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1 Teorías Científicas**

##### **Teoría Moderna del Portafolio por Markowitz (1952-1959)**

Esta teoría de Markowitz consiste que el inversionista debe acercarse a la cartera de inversión evaluando y planificando todas las características del riesgo financiero para alcanzar un objetivo. Esta teoría es llamada también como la Selección de Cartera, este demuestra el retorno esperado a largo plazo y la volatilidad a corto plazo considerado un factor de riesgo. En este modelo Markowitz manifiesta también que los inversionistas tienen un comportamiento razonable en el momento que eligen su cartera de inversión y por lo tanto siempre buscan en obtener el máximo de rentabilidad.

##### **Teoría del Riesgo:**

Según Simón, H. Y Allais, M. Señalan que:

Esta teoría es considerada la racionalidad acotada, esto quiere decir que los individuos toman sus decisiones en realizar cálculos y hallar soluciones frente a los problemas que se presente (algoritmos). Es por ello, que en la toma de decisión se considera términos de cierta información que es procesado por la mente. Esta teoría también consiste en compartir los resultados en donde las personas protegen las decisiones económicas en el mundo real de la economía financiera. Por lo tanto, esta teoría se sustenta con tres factores: La relación del desempleo, el equilibrio organizacional y el mecanismo de la racionalidad acotada. Esta se basa en dos cimientos. Donde el individuo desconoce todas las alternativas como el aprendizaje y la información crediticia necesarios. Simón considera que la manera de obtener alternativas positivas es realizando un plan de satisfacción de la psicología cognitiva, manifiesta también que la racionalidad acotada es un método utilizado directo en los fenómenos psicológicos del individuo.



## **La Teoría Moderna De La Estructura Financiera Óptima. (1958)**

Según, Modigliani, F. y Miller, M. señala:

La estructura financiera óptima consiste en que maximiza el valor de mercado de la empresa y minimiza el costo del capital. Esta estructura financiera no es apto pues a la hora de tomar una decisión en el crecimiento de la empresa. Modigliani y Miller realizaron un análisis que consta de dos procesos: El primer proceso, cuentan con la estructura de financiamiento, el segundo proceso, donde hay una relación entre la inversión de la empresa y su nivel de endeudamiento. Por lo tanto, las variables principales que intervienen son los costos, depreciaciones, ingresos entre otros. Todas estas se relacionan porque permiten definir la rentabilidad financiera de la empresa. Cuentan con tres proposiciones:

I.- Demuestra que el valor de la empresa sólo dependerá de la capacidad generadora de renta de sus activos sin importar en absoluto de dónde cuenten los recursos financieros que los han financiado; es decir, tanto el valor total de mercado de una empresa como su costo de capital son independientes de su estructura financiera, por tanto, la política y reglas de endeudamiento de la empresa no tiene ningún efecto sobre los accionistas (Brealey y Myers, 1993).

II.- Demuestra que la rentabilidad esperada de las acciones ordinarias de una empresa endeudada crece equitativamente a su grado de endeudamiento; es decir, el rendimiento probable que los accionistas esperan obtener de las acciones de una empresa que pertenece a una determinada clase, es función lineal de la razón de endeudamiento (Brealey y Myers, 1993).

III.- Demuestra que la tasa de retorno de un proyecto de inversión ha de ser completamente independiente a la forma como se financie la empresa, y debe al menos ser igual a la tasa de capitalización que el mercado aplica a empresas sin apalancamiento y que pertenece a

la misma clase de riesgo de la empresa inversora. (Fernández, 2003).

### **1.3.2 Teorías Relacionadas con la variable Educación Financiera**

Según, Bac-Credomatic. (2008), señala que:

La educación financiera es el proceso educativo por medio de la cual las personas toman conciencia de la importancia de desarrollar conocimientos, actitudes, destrezas, valores, hábitos, y costumbres en el manejo de la economía personal y familiar por medio del conocimiento y la utilización adecuada de las herramientas e instrumentos básicos de la vida financiera como obtener la necesidad de financiación: A la hora de realizar una compra o una inversión, si no contamos con los recursos necesarios, solemos recurrir a la financiación ajena. En muchas ocasiones, no nos detenemos a pensar si realmente necesitamos esa compra, y si solicitamos financiación, a qué coste y qué nos supone y evitar el sobreendeudamiento es el objetivo, por lo que debemos reflexionar sobre las implicaciones de lo que puede parecer una simple operación. Contraer una deuda con una entidad puede desequilibrar nuestras finanzas y comprometer seriamente nuestra economía y la de los que nos rodean (p.35).

Por otro lado, El Micro financiero (2013), propone que:

La educación financiera es entender cómo funciona el dinero en la vida real para tomar buenas decisiones, esto incluye: cómo ahorrar dinero, cómo ajustarse a un presupuesto, cómo mantenerse libre de deudas, cómo escoger y usar una tarjeta de crédito y cómo invertir el dinero, por ello debemos conocer: La necesidad de financiación: A la hora de realizar una compra o una inversión, si no contamos con los recursos necesarios, solemos recurrir a la financiación (p.10).

## **Teoría del Cambio de AIM Youthm**

Esta teoría del cambio de AIM Youth fue considerada por Freedom en el año 2014, donde se relaciona en comprender el grado de combinación de estos servicios financieros para los clientes donde se podría influenciar en su capacidad socio-financiera, su habilidad para afrontar eventos financieros del ciclo de vida, su autoconfianza y empoderamiento, capital social y conocimientos y actitudes respecto al manejo del dinero en el corto plazo. Los cambios positivos en los resultados a corto plazo deben llevar a una mejor participación económica y financiera. Esta teoría del cambio se sometió a prueba a través de un programa de investigación con varias metodologías que incluía información cualitativa y cuantitativa. Además, se recopilaron datos sobre los servicios prestados a medir la eficacia de cada método en el logro de los resultados previstos.

AIM Youth, Freedom diseñó y sometió a prueba tres modelos diferentes para ofrecer servicios financieros y educación financiera a los clientes para mejorar la capacidad financiera y el nivel de eficacia alcanzado en la integración y prestación de estos servicios:

Cuentas de ahorro individual (CAI) Es el primer método que se implementa para facilitar sesiones y cursos que se ofrecían en la escuelas. Sin embargo se reportaron mejoras de ahorro en los jóvenes indicando de sentirse satisfecho de abrir una cuenta y la forma de ahorrar. Asimismo, con este método que se empleó para mejorar la conducta de los jóvenes no todos participaron en abrir una cuenta de ahorro. Por consiguiente demuestra que este método de llevar cursos de educación financiera solo cambia en algunos jóvenes el comportamiento, actitudes que debería de conocer.

Cuentas de ahorro grupal (CAG) Es el segundo método que se diseñó para que los jóvenes mujeres y varones ahorraran de manera formal. Por lo tanto, bajo este método demostraron gran mejoría en ahorrar pero, no en obtener los conocimiento financieros, quizás se debió a que solo llegaron jóvenes de más edad que ya contaban con los conocimientos y el manejo de los recursos financieros. En este grupo si bien es cierto, se llamó grupal porque ingresaron mujeres como varones, al final de los cursos se obtuvo resultados mayores en los

varones ya que ellos abrieron más cuentas que la mujeres. Sin embargo este método se requirió de mucho más recursos pero fue eficaz en llevar el modo de ahorrar y de saber de los recursos financieros.

Grupos de Ahorro para jóvenes (GAJ) Es el tercer y último método que se diseñó este modelo abarco solo a las zonas rurales donde sí se pudo lograr los resultados favorables y fue totalmente éxito en los adolescentes. Por ende, hubo ahorro total de mejoras en sus actitudes y conductas y esos conocimientos de conservar a lo largo de sus vidas.

En síntesis la teoría de del cambio de AIM Youth afirma que existen muchas necesidades en algunos clientes como, salud, oportunidades emprendedoras, habilidades para obtener el conocimiento financiero necesario. Sin embargo, esta manera la educación financiera es el servicio más adecuado pertinente y eficaz para el ahorro y para el conocimiento financiero para toda persona.

Por esta razón esta teoría ayudará a la empresa en comprender y emprender toda gestión financiera a nuevas herramientas que se encaminará en conocer la cultura de ahorro.

### **Teoría de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE):**

La teoría de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico en el año 1960 (OCDE): institución, la cual está compuesta actualmente por 34 países miembros. Reúne a los gobiernos de los países comprometidos en apoyar el crecimiento económico sostenible, aumentar el empleo, elevar los niveles de vida, mantener la estabilidad financiera, ayudar al desarrollo económico de otros países y contribuir al crecimiento del comercio mundial. se basa en la educación financiera que es el proceso mediante el cual, tanto los consumidores como los inversionistas financieros logran un mejor conocimiento de los diferentes productos financieros, sus riesgos y beneficios, y que mediante la información o instrucción, desarrollan habilidades que les permiten una mejor toma de decisiones, lo que deriva un mayor bienestar económico.

En conclusión la teoría del OCDE sostiene, que la educación financiera puede ayudar a reducir problemas en el futuro como la falta de conocimiento financiero. Con este objetivo necesario es aumentar el conocimiento de los productos financieros y, por ende, fomentar la enseñanza financiera en la empresa. Para apoyar al cliente financiero, es abriéndole una puerta de enseñanza a la educación financiera la cual permite proporcionar el conocimiento de sus derechos y obligaciones en las entidades financieras, lo cual es importante para la unión y el desenvolvimiento en los mercados financieros de los diferentes sectores.

### **1.3.3 Teorías Relacionadas con la variable Morosidad**

Según Rosales, (2011), señala que:

La morosidad se define en los términos más sencillos y de acuerdo común, la morosidad se entiende como el incumplimiento de los plazos establecidos para el pago de la cuota del crédito otorgado. Por otro lado tenemos el concepto del riesgo de crédito, en términos estrictos, es la posibilidad de incurrir en una pérdida si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras, acordadas por contrato, a su debido tiempo, los factores que influyen la probabilidad de que un cliente de caja municipal caiga en mora son el tiempo de vigencia del negocio, el nivel de endeudamiento, el número de entidades financieras con las que mantiene créditos en la actualidad, el destino del crédito y el acceso al crédito (p.9).

Por otro lado Aguilar y Camargo (2006), definen que:

No existe unanimidad en la discusión sobre cuál es el indicador más adecuado para evaluar los niveles de morosidad que exhibe la cartera de una entidad crediticia. La Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) publica información financiera a partir de la que se pueden calcular una serie de indicadores de calidad de la cartera de colocaciones de los bancos, a partir de los datos del balance general, y de la información publicada fuera del balance. Estos son:

cartera atrasada o morosa, cartera de alto riesgo y cartera pesada. La cartera atrasada o morosa está definida como el ratio entre las colocaciones vencidas y en cobranza judicial sobre las colocaciones totales. La cartera de alto riesgo es un indicador de calidad de cartera más severo, incluyendo en el numerador las colocaciones vencidas, en cobranza judicial, refinanciadas y reestructuradas; no obstante, el denominador es el mismo, las colocaciones totales (p.74).

### **Teoría de La Lucha contra la Morosidad**

Esta teoría fue considerada por Brachfield Pere, en el año 2000, esta teoría se basa en la lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones y que facilita en comprender el proceso de la morosidad, de sus protagonistas y de su contexto, investigando soluciones para los problemas empresariales. En contra de lo que muchos creen, la morosidad es una realidad compleja. Es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionantes, por lo que hay que estudiar factores macroeconómicos, microeconómicos del comportamiento humano.

Esta teoría hace referencia a dos factores de la morosidad: El factor macroeconómico y el Factor microeconómico. El factor macroeconómico es uno de los determinantes macroeconómicos de la morosidad se pueden clasificar en tres grandes grupos: variables que miden el ciclo económico, las que afectan el grado de liquidez de los agentes y aquellas variables que miden el nivel de endeudamiento.

Por otro lado El factor microeconómico es el repaso de la literatura sobre los determinantes Microeconómicos de la morosidad se puede concluir que la expansión crediticia, el tipo de diversificación sectorial, los incentivos y nivel de eficiencia de la empresa, la presencia de garantías, el poder de mercado y la solvencia de las entidades son importantes en la determinación de la tasa de morosidad observadas por una institución crediticia.

## **Teoría de Wadhvani**

La teoría de Wadhvani es considerada en los años de 1984,1986 la cual presenta un modelo para explicar las quiebras financieras de las empresas en función de su liquidez, nivel de endeudamiento y situación patrimonial así como la demanda agregada, la morosidad expansiva, la diversificación de la cartera de colocaciones por tipo de crédito y sectores, la eficiencia de la condiciones empresa en el manejo del riesgo, la presencia de garantías, la solvencia y otros incentivos que tienen las entidades para expandirse y el poder de mercado de la entidad, son importantes factores en la determinación de la morosidad observada en las colocaciones de una institución crediticia.

En conclusión esta teoría nos ayudara a explicar a los clientes como puede funcionar de manera efectiva los recursos financieros para su negocio.

### **1.4. Formulación del Problema**

#### **1.4.1 Problema General**

¿Cómo influye la Educación Financiera en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017?

#### **1.4.2 Problema Específico**

##### **Problema específico 1**

¿Cómo influye la planificación en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017?

##### **Problema específico 2**

¿Cómo influye la inversión en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017?

##### **Problema específico 3**

¿Cómo influye el aprendizaje crediticio en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017?

## 1.5. Justificación

La presente investigación se llevó a cabo con el propósito de brindar en el aspecto teórico un antecedente para las siguientes investigaciones o para aquellos profesionales que están interesados en conocer más sobre la importancia e influencia que tienen la Educación Financiera y la morosidad en diferentes entidades financieras.

La importancia económica es favorable porque existe el acuerdo de todos los colaboradores de apoyar con documentos originales y una buena evaluación crediticia al cliente que sirvan para desarrollar un Modelo de Gestión Financiero que apoye a la tarea económica y financiera de la empresa CMAC Caja Piura Agencia Lima. Por lo tanto, es un estudio original que despierta expectativa profesional y de apoyo a la toma de decisiones del nivel directivo de la CMAC Caja Piura Agencia Lima. Sin embargo, tiene como actividad principal el otorgar créditos a las empresas financieras de los diferentes sectores. Esta actividad lleva a asumir el riesgo del impacto de los créditos que otorga, el riesgo de liquidez que enfrenta la entidad cuando no es capaz de cumplir con las metas propuestas y de asumir las obligaciones de los clientes.

Finalmente el estudio brinda un aporte en el tema social ya que ayuda fortalecer a la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura Agencia Lima los conocimientos financieros en la toma de decisiones a la hora de relacionar con los créditos para que a futuro el procedimiento de otorgar un crédito sea eficaz y eficiente, sin embargo también la educación financiera y la morosidad aportara a las cajas Municipales de Ahorro y crédito alcancen mayores niveles de gestión de calidad en su cartera crediticia, para lo cual es necesario tener claro los objetivos que se pretenden alcanzar, debido a que este facilita tomar buenas decisiones financieras en las operaciones que se realizan día a día y brindar toda la confiabilidad en la evaluaciones de créditos.



## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

La Educación Financiera influye en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

### **1.6.2 Hipótesis Específica**

#### **Hipótesis Específica 1**

La Planificación influye en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

#### **Hipótesis Específica 2**

La inversión influye en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

#### **Hipótesis Específica 3**

El aprendizaje crediticio influye en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 Objetivo General**

Determinar la influencia de la Educación Financiera en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

### **1.7.2 Objetivo Especifico**

#### **Objetivo Especifico 1**

Determinar la influencia de la planificación en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

#### **Objetivo Especifico 2**

Determinar la influencia de la inversión en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

### **Objetivo Especifico 3**

Determinar la influencia del aprendizaje crediticio en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

## **II.- MÉTODO**

### **2.1 Diseño, tipo, nivel de investigación**

#### **2.1.1 Diseño Metodológico**

Esta investigación se encuentra dentro del diseño de Campo No experimental de corte transversal, dado que se observaron los fenómenos, hechos, situaciones o sujetos en su ambiente natural o realidad, no han sido provocados intencionalmente por el investigador.

Los autores Hernández, Fernández y Baptista (1991) refieren “Es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables”. Es decir, una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. (p.189).

Entendemos, por diseño al plan o estrategia que se abordará para levantar información. Hernández, Fernández y Baptista (2006), señalan que “En el enfoque cuantitativo, el investigador utiliza sus diseños para analizar la certeza de las hipótesis formuladas en un contexto en particular para aportar evidencia respecto de los lineamientos de la investigación” (p. 158).

#### **2.1.2 Tipo**

La presente investigación es aplicada porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos y a la vez que se adquieren otros después de implementar y sistematizar la practica basada en investigación.

Para Murillo (2008), afirma que:

La investigación aplicada recibe el nombre de investigación práctica o empírica, que se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad. Un gran número de estudios participa de la naturaleza de la investigación básica y aplicada, puesto que toda investigación involucra problemas teóricos y prácticos. Por su parte, Cerda, (1997) propone utilizar la triangulación para combinar métodos y hacer posible un tipo de investigación total, donde la persona que investiga examine un problema (o unos problemas) desde tantas perspectivas metodológicas, epistemológicas y técnicas como le resulte posible. Cada método implica una línea de acción diferente hacia la realidad (p. 107).

### **2.1.3 Nivel de Investigación**

El nivel de la presente investigación es explicativa –causal porque las variables en estudios establecen una relación causa- efecto.

Con respecto al nivel de investigación, según Hernández (2006), señala que” es Explicativa porque su interés se centra en explicar porque ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o porque se relacionan dos o más variables” (p.108).

Por otro lado, Hernández, (2006), afirma que “los estudios explicativos van más allá de la descripción de los conceptos, fenómenos, establecimientos de relaciones entre conceptos” (p.66).

## **2.2 Variables y Operacionalización.**

### **2.2.1 Variable Independiente: Educación Financiera**

La Educación Financiera fue definida por Bac-Credomatic. (2008) quien señala que la educación financiera es el proceso educativo por medio de la cual las personas toman conciencia de la importancia de desarrollar conocimientos, actitudes, destrezas, valores, hábitos, y costumbres en el manejo de la economía personal y familiar por medio del conocimiento y la utilización adecuada de las herramientas e instrumentos básicos de la vida financiera como obtener la necesidad de financiación: A la hora de realizar una compra o una inversión, si no contamos con los recursos necesarios, solemos recurrir a la financiación ajena (p.35).

#### **Dimensiones**

Por lo tanto la Educación Financiera es importante porque permite la entrada de las personas sobre la información y herramientas financieras, como el funcionamiento del mundo de la economía y las finanzas; y su importancia en la vida diaria, otorgando la confianza y el conocimiento financiero, en la toma de decisiones.

Operacionalmente la Educación Financiera se caracteriza por los siguientes aspectos: La planificación, Inversión y el Aprendizaje crediticio, las cuales se definen a continuación:

#### **Planificación Financiera:**

La planificación financiera de una empresa es un plan efectivo es necesario lograr todos los datos pertinentes y con la información obtenida alcanzar una armonización balanceada entre lo que es deseable, de acuerdo al objetivo o finalidad y lo que es posible, de acuerdo a las circunstancias concretas de la situación y los recursos de que dispone la empresa. (Abad, 2004, p.25).

## **Inversión Financiera:**

Según Morales y Morales (2009) afirman que:

Es importante dentro del negocio porque realizan actividades que necesitan los activos no circulantes como el caso del edificio, maquinarias, equipos o equipos de oficina. Y de acuerdo con la manera que las empresas ocupen activos y según el tipo de esto logran su liderazgo en el mercado que se desenvuelven, para los cuales necesitan realizar inversiones en este tipo de activos. El ambiente empresarial es muy competitivo y es indispensable que las compañías lleven a cabo proyectos de inversión para mejorar sus productos y servicios. (p.191).

## **Aprendizaje Crediticio:**

Según Bonwell y Eison (1991), definen que:

El aprendizaje no es un concepto reservado a maestros, pedagogos o cualquier profesional de la educación ya que todos en algún momento de la vida organizativa hemos aprendido los psicólogos de la educación y especialistas en la enseñanza tales como conviene en la importancia de involucrar de forma activa a los estudiantes en el proceso educativo. El aprendizaje financiero activo debería ser una parte especialmente importante de la enseñanza de la economía, en la que el objetivo fundamental es ayudar a los estudiantes a pensar como economistas (p.199).

### **2.2.2 Variable Dependiente: La Morosidad**

Según Rosales, (2011), sostiene que:

La morosidad se define en los términos más sencillos y de acuerdo común, la morosidad se entiende como el incumplimiento de los plazos establecidos para el pago de la cuota del crédito otorgado.

Por otro lado tenemos el concepto del riesgo de crédito, en términos estrictos, es la posibilidad de incurrir en una pérdida si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras, acordadas por contrato, a su debido tiempo, los factores que influyen la probabilidad de que un cliente de caja municipal caiga en mora son el tiempo de vigencia del negocio, el nivel de endeudamiento, el número de entidades financieras con las que mantiene créditos en la actualidad, el destino del crédito y el acceso al crédito (p.9).

### **Dimensiones**

Es importante la morosidad porque es un tema de gran importancia para las entidades financieras, principalmente en el nivel de morosidad que se encuentre las empresas, esto se requiere de un control adecuado y de una buena gestión financiera. Sin embargo, si existe morosidad existe un riesgo crediticio en las empresas que provoca efectos en la cartera de mora y el porcentaje de morosidad será cada vez más alto.

Operacionalmente la morosidad este se caracteriza por presentar los siguientes aspectos: Crecimiento de colocaciones, solvencia y eficiencia las cuales se definen a continuación:

#### **Colocaciones de créditos:**

En este caso la empresa coloca los bienes y servicios al cliente a cambio que este pague después. La principal razón para otorgar el crédito es colocarle el crédito estimula la decisiones de adquirir un incentivo para que los clientes cuenten con el crédito y paguen después. La mayoría de entidades financieras que ofrecen crédito promueven activamente esta opción con sus clientes potenciales. (Longenecker, Moore y Petty, 2001, p.38)

#### **Solvencia:**

La solvencia en una entidad financiera pasivos se divide en activos y pasivos de corto y largo plazo, siempre que los activos líquidos no cubran los pasivos se divide en activos y pasivos .Para un buen manejo de la empresa es necesario de

medir con mayor precisión el faltante posible y la capacidad que se tiene para liquidar activos o sustituir pasivos. (Isaza, 2014, p.41).

**Eficiencia:**

Es una medida de utilización de los recursos para alcanzar resultados. Esta definición se puede tomar como el saber hacer correctamente las cosas, lo que significa que una vez elegida una cosa o tarea por realizar hay que buscar el utilizar el mínimo uso de sus recursos, esfuerzo y tiempo en el cumplimiento de, los objetivos o la tarea. Es una medida que nos permite conocer como estamos utilizando los recursos para alcanzar el resultado propuesto. (Muñoz, 2005, p.33)

### 2.2.3 Matriz de Operacionalización

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO	ÍTEMS	ESCALADE MEDICIÓN
Variable Independiente La Educación Financiera	La Educación Financiera fue definida por Bac-Credomatic(2008), quien señala que es proceso educativo por el medio de la cual las personas toman conciencia en desarrollar conocimientos, actitudes, valores, hábitos y costumbres en el manejo de la economía familiar y personal.	Se mide a través de un cuestionario que cuenta con 12 ítems en el cual se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Planificación	Objetivos Alcanzados	CUESTIONARIO	1 - 2	ORDINAL
				Nivel de Productividad		3	
				Nivel de Rentabilidad		4	
			Inversión	Nivel de Inversión en sensibilización		5	
				Nivel de Inversión en Incentivos		6 - 7	
				Nivel de Suscripciones de Revistas Electrónicas o página web		8	
			Aprendizaje Crediticio	Nivel de conocimiento de cultura crediticia		9	
				Nivel de Información Crediticia		10 - 11	
				Nivel de Participación Crediticia		12	

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	INSTRUMENTO	ÍTEMS	ESCALADE MEDICIÓN
Variable Dependiente La Morosidad	Según, Rosales (2011), sostiene que la morosidad se define en términos sencillos que es el incumpliendo de los pagos de los pagos establecidos para el pago de la cuota en una entidad financiera.	Se mide a través de un cuestionario que cuenta con 12 ítems en el cual se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Colocaciones de Créditos	Nivel de colocaciones en el sector Mypes.	CUESTIONARIO	13 - 14	ORDINAL
				Nivel de Colocaciones en el sector Pymes.		15	
				Nivel de colocaciones a grandes empresas comerciales.		16	
			Solvencia	Nivel de Liquidez		17 - 18	
				Nivel de endeudamiento		19	
				Nivel de Riesgo		20	
			Eficiencia	Nivel de créditos de cartera morosa		21	
				Nivel de créditos otorgados		22 - 23	
				Nivel de recuperaciones de créditos		24	



## **2.3 Población y muestra.**

### **2.3.1 Población**

En lo que respecta en la población estuvo conformado por la totalidad de los 30 colaboradores de la empresa CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

Para Hernández,(2010): es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, por lo tanto, en esta investigación estará conformada por los colaboradores que laboran actualmente en la empresa Caja Municipal Piura Agencia Lima en el 2017.

### **2.3.2 Muestra**

La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población de los trabajadores de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017, es decir se considera censal.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnica**

La técnica que se utilizo es la encuesta, ya que es una estrategia reconocida y practicada por todos, esta técnica de investigación ha demostrado ser muy eficaz y útil como sostiene, Bizquera (2004): Los estudios de encuesta son muy utilizados en el ámbito educativo por su aparente facilidad para la obtención de datos y son útiles para la descripción y la predicción de un fenómeno.

### **2.4.2 Instrumento de recolección de datos**

El instrumento que se utilizó para la presente investigación es un cuestionario; el esquema del mismo consta de 24 enunciados, los cuáles nacen de la selección de 06 dimensiones, así, cada enunciado cuenta con 5 alternativas; la

elección de los participantes debe ser espontánea, por lo mismo la prueba es individual y sin restricción de tiempo.

<b>Variables</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>Educación Financiera</b>	Encuesta	Cuestionario sobre Educación Financiera
<b>Morosidad</b>	Encuesta	Cuestionario sobre Morosidad

### 2.4.3 Validez de los instrumentos

El cuestionario fue validado a la opinión de juicios de expertos, para verificar la aplicabilidad. Por ende, se facilitó un formato de validación, donde se realizó las correcciones y las opiniones necesarias acerca del contenido de los instrumentos cuyo resultado se muestran a continuación:

#### *Resultados de la validación de instrumentos*

<b>VALIDADOR</b>	<b>GRADO</b>	<b>RESULTADO</b>
Lozano Lozano, Juvenal	Doctor	Aplicable
Castillo Costilla, Pedro	Doctor	Aplicable
Arce Álvarez, Edwin	Doctor	Aplicable

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

Según los resultados de la presente investigación la validación por el juicio de expertos, el instrumento se clasifica como aplicable lo que se considera aplicable el instrumento.

#### 2.4.4 Confiabilidad de los instrumentos.

La confiabilidad para el instrumento que mide la Educación Financiera y la Morosidad se obtuvo con el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, el cual arrojó un resultado de 0.931.

Para Ñaupas, (2014): Los resultados indican que el instrumento es aceptable como nos señala en la tabla de coeficientes que tiene un grado de confiabilidad muy alta.

**Tabla 1**

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,931	24

Tabla: Alfa de Cronbach para el cuestionario

**Tabla 2**

Valores	Nivel
0.00 a +/- 0.20	Despreciable
-0.02 a 0,40	Baja o ligera
0.40 a 0.60	Moderada
0.60 a 0.80	Marcada
0.80 a 1.00	Muy Alta

Fuente: Ñaupas (2014, p.217)

#### 2.5 Métodos de análisis de datos

Para analizar la investigación se utilizó el método estadístico descriptivo e inferencial a través del Software Estadístico SPSS v.24 cuyo procedimiento a realizar se detallada a continuación.

Para el análisis de los datos se utilizó el método hipotético deductivo y estadístico, por lo cual la información obtenida fue procesada SPSS V.24, donde se almacenó los datos con los cuales se obtuvo información relevante para esta investigación.

La información obtenida a través de la aplicación de los instrumentos, se procesó en el Software Estadístico SPSS v. 24; el mismo que fue almacenado los datos para luego proceder a realizar los cálculos y proporcionar la información relevante para el estudio de investigación.

## **2.6 Aspectos Éticos**

La investigación se ejecutó cumpliendo valores éticos mediante el cual el investigador admite el acuerdo de respetar la veracidad de los resultados, la confidencialidad de los datos proporcionado, a respetar la propiedad intelectual, así como respetar la autonomía y anonimato de los encuestados, en la cual no se consignará información que permita conocer la identidad de los participantes en la investigación.

### III.- Resultados

#### 3.1 Análisis Descriptivos de los Resultados

##### Variable Independiente : La Educación Financiera

**Tabla 3 :Planificación (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alguna vez	11	36,7	36,7	36,7
	Casi Siempre	17	56,7	56,7	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los trabajadores de la empresa CMAC Piura se observa que un 63.4% que representan a 19 trabajadores consideran que casi siempre cuentan con la planificación necesaria en CMAC Piura, el 37% que representan a 11 trabajadores manifiestan que alguna vez no cuentan con la planificación necesaria en la empresa CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

**Tabla 4: Inversión (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	1	3,3	3,3	3,3
	Alguna vez	12	40,0	40,0	43,3
	Casi siempre	16	53,3	53,3	96,7
	Siempre	1	3,3	3,3	100,0
	Total		100,0	100,0	

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los trabajadores de la empresa CMAC Piura se observa que un 56,6% que representan a 17 trabajadores consideran que casi siempre cuentan con la inversión necesaria en CMAC Piura, y el 43.3% que representan a 13 trabajadores manifiestan que alguna vez no cuentan con la inversión necesaria en la empresa CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

**Tabla 5: Aprendizaje crediticio (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alguna vez	5	16,7	16,7	16,7
	Casi siempre	12	40,0	40,0	56,7
	siempre	11	36,7	36,7	93,3
	6	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Interpretación:**

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los trabajadores de la empresa CMAC Piura se observa que un 83,4% que representan a 25 trabajadores consideran que siempre cuentan con el aprendizaje crediticio necesario en CMAC Piura, y el 16,7% que representan 5 trabajadores manifiestan que alguna vez no cuentan con el aprendizaje crediticio necesario en CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

## Variable Dependiente: La Morosidad

**Tabla 6: Colocaciones de créditos (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alguna vez	13	43,3	43,3	43,3
	Casi Siempre	15	50,0	50,0	93,3
	Siempre	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Tabla 7: Solvencia (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rara vez	2	6,7	6,7	6,7
	Alguna vez	13	43,3	43,3	50,0
	Casi siempre	14	43,3	43,3	96,7
	Siempre	1	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

**Tabla 8: Eficiencia (agrupado)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alguna vez	7	23,3	23,3	23,3
	Casi Siempre	10	33,3	33,3	56,7
	siempre	11	36,7	36,7	93,3
	6	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

### Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los trabajadores de la empresa CMAC Piura se observa que un 56,7% que representan a 17 trabajadores consideran que casi siempre cuentan con las colocaciones de créditos en CMAC Piura, el 43,3% que representan a 13 trabajadores manifiestan que alguna vez no cuentan con las colocaciones de créditos en la empresa CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

### Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los trabajadores de la empresa CMAC Piura se observa que un 50% que representan a 15 trabajadores consideran que casi siempre cuentan con la solvencia necesaria en CMAC Piura, y el 50% que representan a 15 trabajadores manifiestan que alguna vez no cuentan con la solvencia necesaria en la empresa CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

### Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la encuesta a los trabajadores de la empresa CMAC Piura se observa que un 76,7% que representan a 23 trabajadores consideran que siempre cuentan con la eficiencia necesaria en CMAC Piura, el 23,3% que representan a 7 trabajadores manifiestan que alguna vez no cuentan con la Eficiencia necesaria en la empresa CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

## 3.2 Contrastación de las Hipótesis

### 3.2.1 Prueba de Hipótesis General

Estudiado e interpretado los datos estadísticos recolectados en la Caja Piura Agencia Lima, es necesario realizar la contrastación y correlación de las hipótesis.

**Tabla 9: Nivel De Correlación De Pearson**

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 (2014, p. 305)*

**H<sub>G</sub>:** La Educación Financiera tiene relación con la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

#### Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)

**R=0 H<sub>0</sub>:** La Educación Financiera no tiene relación con la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

#### Hipótesis Alterna (H<sub>1</sub>)

**R>0 H<sub>1</sub>:** La Educación Financiera si tiene relación con la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

Asumimos que el nivel del confianza = 95%; Z= 1.96

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

#### Regla de decisión:

Si el valor de  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), y se acepta H<sub>1</sub>.

Si el valor de  $p > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>).

**Tabla 10: Prueba De Correlación -Hipótesis General**

		LA EDUCACION FINANCIERA (agrupado)	LA MOROSIDAD (agrupado)
EDUCACION FINANCIERA (agrupado)	Correlación de Pearson	1	<b>,879**</b>
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
LA MOROSIDAD (agrupado)	Correlación de Pearson	,879**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

Fuente: Elaboración Propia

### Interpretación:

La Tabla 10 de la Prueba de Pearson nos indica que las dos variables tienen una correlación de **0.879**, es decir, que es una correlación positiva considerable. Por otro lado, las variables en estudio tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05; es decir, ( $0.000 < 0.05$ ), por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) como verdadera, indicando que La Educación Financiera sí tiene relación con la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

### 3.2.2 Prueba de Hipótesis Específicas

#### a) Hipótesis específica 1

Para la prueba de hipótesis específica 1 se utilizó por defecto la Prueba de Pearson, en la cual veremos su nivel de correlación en la **Tabla 9**.

**H<sub>a</sub>:** La Planificación tienen relación en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

**R= 0 H<sub>0</sub>:** La Planificación no tienen relación con la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.



**R>0 H<sub>1</sub>:** La Planificación si tienen relación con la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

Asumimos que el nivel del confianza = 95%; Z= 1.96

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

**Regla de decisión:**

Si el valor de  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), y se acepta H<sub>1</sub>.

Si el valor de  $p > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>).

**Tabla 11: Prueba De Correlación - Hipótesis Especifica 1**

		LA MOROSIDAD (agrupado)	Planificación (agrupado)
LA MOROSIDAD (agrupado)	Correlación de Pearson	1	<b>.579**</b>
	Sig. (bilateral)		,001
	N	30	30
Planificación (agrupado)	Correlación de Pearson	,579**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	30	30

*Fuente: Elaboración Propia*

**Interpretación:**

La Tabla 11 de la Prueba de Pearson muestra que ambas variables poseen una correlación de **0.579**, lo que significa que es una correlación positiva media. Además que las variables en estudio tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, ( $0.001 < 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la Hipótesis Alternativa (H<sub>1</sub>) como verdadera, indicando que la Planificación si tiene relación con la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

## b) Hipótesis específica 2

Para la prueba de hipótesis específica 2 se utilizó por defecto la Prueba de Pearson, en la cual veremos su nivel de correlación en la **Tabla 9**.

**H<sub>0</sub>**: La Inversión tienen relación en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

**R= 0 H<sub>0</sub>**: La Inversión no tienen relación en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

**R>0 H<sub>1</sub>**: La Inversión si tienen relación en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

Asumimos que el nivel del confianza = 95%; Z= 1.96

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

### Regla de decisión:

Si el valor de  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), y se acepta H<sub>1</sub>.

Si el valor de  $p > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>).

**Tabla 12: Prueba De Correlación - Hipótesis Específica 2**

		LA MOROSIDAD (agrupado)	Inversión (agrupado)
LA MOROSIDAD (agrupado)	Correlación de Pearson	1	.356**
	Sig. (bilateral)		,004
	N	30	30
Inversión (agrupado)	Correlación de Pearson	,356**	1
	Sig. (bilateral)	,004	
	N	30	30

*Fuente: Elaboración Propia*

### **Interpretación:**

La Tabla 12 de la Prueba de Pearson muestra que ambas variables poseen una correlación de **0.356**, lo que significa que es una correlación positiva débil. Además que las variables en estudio tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, ( $0.04 < 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) como verdadera, indicando que la Inversión si tiene relación con la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

### **b) Hipótesis específica 3**

Para la prueba de hipótesis específica 2 se utilizó por defecto la Prueba de Pearson, en la cual veremos su nivel de correlación en la **Tabla 9**.

**H<sub>0</sub>:** El Aprendizaje Crediticio tienen relación en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

**R= 0 H<sub>0</sub>:** El Aprendizaje Crediticio no tienen relación en la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

**R>0 H<sub>1</sub>:** El Aprendizaje Crediticio si tienen relación en la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

Asumimos que el nivel del confianza = 95%;  $Z = 1.96$

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

### **Regla de decisión:**

Si el valor de  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta  $H_1$ .

Si el valor de  $p > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Tabla 13: Prueba De Correlación -Hipótesis Específica 3**

		LA MOROSIDAD (agrupado)	Aprendizaje Crediticio (agrupado)
LA MOROSIDAD (agrupado)	Correlación de Pearson	1	.681**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Aprendizaje Crediticio (agrupado)	Correlación de Pearson	,681**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

*Fuente: Elaboración Propia*

### **Interpretación:**

La Tabla 13 de la Prueba de Pearson muestra que ambas variables poseen una correlación de **0.681**, lo que significa que es una correlación positiva media. Además que las variables en estudio tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, ( $0.000 < 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) como verdadera, indicando que el Aprendizaje Crediticio si tiene relación con la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

### **3.3 Regresión Lineal**

#### **Regresión Lineal General**

En la investigación se utilizó la regresión lineal para contrastar la hipótesis general de las variables en estudio.

**Tabla 14: Porcentajes estandarizados**

PORCENTAJE	TENDENCIA
1% - 20%	Muy baja
21% - 40%	Baja
41% - 60%	Moderada
61% - 80%	Alta
81% - 100%	Muy alta

*Fuente: Rivero, 2005, p.240*

**H<sub>c</sub>:** La Educación Financiera influye en la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

**H<sub>0</sub>:** La Educación Financiera no influye en la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

**H<sub>1</sub>:** La Educación Financiera si influye en la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

### A) Resumen Del Modelo

**Tabla 15: Resumen Del Modelo**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,879 <sup>a</sup>	,773	,764	,310

a. Variables predictoras: (Constante),LAEDUCACIONFINANCIERA (agrupado)

### Interpretación:

Como se observa en la tabla 15, la **correlación de Pearson R** es la misma que se encuentra en la tabla 10 de correlaciones. **El R cuadrado** indica que la variable dependiente (Morosidad) está variando en un 0,773 (77,3%) por efectos de la variable independiente (Educación Financiera) y que es de tendencia alta.

## B) Anova

**H<sub>c</sub>**: Las varianzas de las variables son iguales

**H<sub>0</sub>**: Las varianzas de las variables no son iguales

**H<sub>1</sub>**: Las varianzas de las variables si son iguales

Asumimos que el nivel del confianza = 95%;  $Z = 1.96$

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

### Regla de decisión:

Si el valor de  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>), y se acepta H<sub>1</sub>.

Si el valor de  $p > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula (H<sub>0</sub>).

**Tabla 16: Anova**

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	9,168	1	9,168	95,113	,000 <sup>b</sup>
	Residual	2,699	28	,096		
	Total	11,867	29			

a. Variable dependiente: LAMOROSIDAD (agrupado)

a. Variables predictoras: (Constante), LAEDUCACIONFINACIERA (agrupado)

### Interpretación:

F: El coeficiente de análisis de varianza del Anova nos indicia que se encuentra en la zona de rechazo por ser mayor a 1.96; es decir ( $95,11 > 1.96$ ) y cuyo nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H<sub>0</sub>) y se acepta la hipótesis alterna (H<sub>1</sub>) como verdadera, concluyendo que la Educación Financiera y la Morosidad tienen varianzas iguales.

### c) Coeficientes

**Tabla 17: Coeficientes**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	1,011	,422		,344	,000
	LA EDUCACION FINANCIERA(agrupado)	,145	,104	,879	9,753	,000

a. Variable dependiente: LAMOROSIDAD (aerunado)

#### Interpretación:

T: El estadístico de regresión está representada por 9,753; lo que significa que se encuentra en la zona de rechazo de la Hipótesis nula; ya que es mayor a 1.96 ( $9,753 > 1.96$ ); cuyo nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Concluyendo que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna como verdadera; indicando que la Educación Financiera si influye en la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

- Formula de la ecuación de la Regresión Lineal

$$Y = B_0 + B_1 (X)$$

$$\text{La Morosidad} = (1,011) + (0,145) (\text{La Educación Financiera})$$

Con los coeficientes B que aparecen en la tabla 17 escribimos la ecuación antes mencionada:

#### Interpretación:

La variable La Educación Financiera aporta con un 14,5% para que la variable Morosidad cambie o varié, se observa que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable Morosidad es 1,011.

## Regresión Lineal Específica 1

En la investigación se utilizó la regresión lineal para contrastar la hipótesis específica 1 de las variables en estudio.

**H<sub>G</sub>:** La Planificación influye en la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

**H<sub>0</sub>:** La Planificación no influye en la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

**H<sub>1</sub>:** La Planificación si influye en la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

### A) Resumen Del Modelo

**Tabla 18: Resumen Del Modelo**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,579 <sup>a</sup>	,335	,311	,531

a. Variables predictoras: (Constante),LAPLANIFICACION (agrupado)

### Interpretación:

Como se observa en la tabla 18, la **correlación de Pearson R** es la misma que se encuentra en la tabla 11 de correlaciones. **El R cuadrado** indica que la Morosidad está variando en un 0,335 (33,5%) por efectos de la variable independiente Planificación y que es de tendencia baja.



## B) Anova

**H<sub>0</sub>**: Las varianzas de las variables son iguales

**H<sub>0</sub>**: Las varianzas de las variables no son iguales

**H<sub>1</sub>**: Las varianzas de las variables si son iguales

Asumimos que el nivel del confianza = 95%;  $Z = 1.96$

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

### Regla de decisión:

Si el valor de  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta  $H_1$ .

Si el valor de  $p > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Tabla 19: Anova**

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3,977	1	3,977	14,113	,001 <sup>b</sup>
	Residual	7,890	28	,282		
	Total	11,867	29			

a. Variable dependiente: LAMOROSIDAD (agrupado)

b. Variables predictoras: (Constante), PLANIFICACION (agrupado)

### Interpretación:

F: El coeficiente de análisis de varianza del Anova nos indicia que se encuentra en la zona de rechazo por ser mayor a 1.96; es decir ( $14,11 > 1.96$ ) y cuyo nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.001 < 0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) como verdadera, concluyendo que la que la Planificación y la Morosidad tienen varianzas iguales.

### c) Coeficientes

**Tabla 20: Coeficientes**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	1,634	,620		2,638	,013
	Planificación (agrupado)	,621	,165	,579	3,757	,001

a. Variable dependiente: LAMOROSIDAD (agrupado)

#### Interpretación:

T: El estadístico de regresión está representada por 3.757; lo que significa que se encuentra en la zona de rechazo de la Hipótesis nula; ya que es mayor a 1.96 ( $3.757 > 1.96$ ); cuyo nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.013 < 0.05$ ). Concluyendo que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna como verdadera; indicando que la Planificación si influye en la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

- Formula de la ecuación de la Regresión Lineal

$$Y = B_0 + B_1 (X)$$

$$\text{La Morosidad} = (1,634) + (0,621) (\text{Planificación})$$

Con los coeficientes B que aparecen en la tabla 20 escribimos la ecuación antes mencionada:

#### Interpretación:

La variable Planificación aporta con un 62,1% para que la variable Morosidad cambie o varié, se observa que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable Morosidad es de 1,634.

## Regresión Lineal específica 2

En la investigación se utilizó la regresión lineal para contrastar la hipótesis específica 2 de las variables en estudio.

**H<sub>c</sub>:** La Inversión influye en la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

**H<sub>0</sub>:** La Inversión no influye en la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

**H<sub>1</sub>:** La Inversión si influye en la Morosidad en la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

### A) Resumen Del Modelo

**Tabla 21: Resumen Del Modelo**

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,356 <sup>a</sup>	,127	,095	,608

a. Variables predictoras: (Constante),INVERSION (agrupado)

**Interpretación:** Como se observa en la tabla 21, la **correlación de Pearson R** es la misma que se encuentra en la tabla 12 de correlaciones. **El R cuadrado** indica que la variable dependiente Morosidad está variando en un 0,127 (12,7%) por efectos de la variable independiente (Inversión) y que es de tendencia muy baja.

### B) Anova

**H<sub>c</sub>:** Las varianzas de las variables son iguales

**H<sub>0</sub>:** Las varianzas de las variables no son iguales

**H<sub>1</sub>:** Las varianzas de las variables si son iguales

Asumimos que el nivel del confianza = 95%; Z= 1.96

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

### Regla de decisión:

Si el valor de  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta  $H_1$ .

Si el valor de  $p > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Tabla 22: Anova**

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	1,503	1	1,503	4,061	,004 <sup>b</sup>
	Residual	10,364	28	,370		
	Total	11,867	29			

a. Variable dependiente: LAMOROSIDAD (agrupado)

c. Variables predictoras: (Constante), INVERSION (agrupado)

### Interpretación:

F: El coeficiente de análisis de varianza del Anova nos indicia que se encuentra en la zona de rechazo por ser mayor a 1.96; es decir ( $4,06 > 1.96$ ) y cuyo nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.04 < 0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) como verdadera, concluyendo que la Inversión y la Morosidad tienen varianzas iguales.

### C) Coeficientes

**Tabla 23: Coeficientes**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	2,636	,653		4,037	,000
	Inversión (agrupado)	,364	,180	,356	2,015	,004

a. Variable dependiente: LAMOROSIDAD (agrupado)

### **Interpretación:**

T: El estadístico de regresión está representada por 2,015; lo que significa que se encuentra en la zona de rechazo de la Hipótesis nula; ya que es mayor a 1.96 ( $2,015 > 1.96$ ); cuyo nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.04 < 0.05$ ). Concluyendo que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna como verdadera; indicando que la Inversión si influye en la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

- Formula de la ecuación de la Regresión Lineal

$$Y = B_0 + B_1 (X)$$

**La Morosidad = (2,636) + (0,364) (La Inversión)**

Con los coeficientes B que aparecen en la tabla 23 escribimos la ecuación antes mencionada:

### **Interpretación:**

La variable Inversión aporta con un 36,4% para que la variable Morosidad cambie o varié, se observa que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable Morosidad es de 2,636.

### **Regresión lineal específica 3**

En la investigación se utilizó la regresión lineal para contrastar la hipótesis específica 3 de las variables en estudio.

**H<sub>6</sub>:** El Aprendizaje Crediticio influye en la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

**H<sub>0</sub>:** El Aprendizaje Crediticio no influye en la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

**H<sub>1</sub>:** El Aprendizaje Crediticio si influye en la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

## A) Resumen Del Modelo

Tabla 24 : Resumen Del Modelo

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado corregida	Error típ. de la estimación
1	,681 <sup>a</sup>	,464	,445	,477

a. Variables predictoras: (Constante), APRENDIZAJECREDITICIO (agrupado)

### Interpretación:

Como se observa en la tabla 24, la **correlación de Pearson R** es la misma que se encuentra en la tabla 13 de correlaciones. **El R cuadrado** indica que la variable dependiente Morosidad está variando en un 0,464 (46,4%) por efectos de la variable independiente (Aprendizaje Crediticio) y que es de tendencia baja.

### B) Anova

**H<sub>c</sub>**: Las varianzas de las variables son iguales

**H<sub>0</sub>**: Las varianzas de las variables no son iguales

**H<sub>1</sub>**: Las varianzas de las variables si son iguales

Asumimos que el nivel del confianza = 95%;  $Z = 1.96$

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

#### Regla de decisión:

Si el valor de  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), y se acepta  $H_1$ .

Si el valor de  $p > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ).

**Tabla 25: Anova**

Modelo		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	5,505	1	5,505	24,233	,000 <sup>b</sup>
	Residual	6,361	28	,227		
	Total	11,867	29			

a. Variable dependiente: LAMOROSIDAD (agrupado)

a. Variables predictoras: (Constante), APRENDIZAJECREDITICIO(agrupado)

### Interpretación:

F: El coeficiente de análisis de varianza del Anova nos indicia que se encuentra en la zona de rechazo por ser mayor a 1.96; es decir ( $24,233 > 1.96$ ) y cuyo nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) como verdadera, concluyendo que el Aprendizaje Crediticio y la Morosidad tienen varianzas iguales.

### c) Coeficientes

**Tabla 26: Coeficiente**

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados	t	Sig.
		B	Error típ.	Beta		
1	(Constante)	1,697	,463		3,668	,001
	Aprendizaje Crediticio (agrupado)	,516	,105	,681	4,923	,000

a. Variable dependiente: LAMOROSIDAD (agrupado)

### Interpretación:

T: El estadístico de regresión está representada por 4,923; lo que significa que se encuentra en la zona de rechazo de la Hipótesis nula; ya que es mayor a 1.96 ( $4,923 > 1.96$ ); cuyo nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ).

Concluyendo que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa como verdadera; indicando que el Aprendizaje Crediticio si influye en la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

➤ Formula de la ecuación de la Regresión Lineal

$$Y = B_0 + B_1 (X)$$

**La Morosidad = (1,697) + (0,516) (El Aprendizaje Crediticio)** Con los coeficientes B que aparecen en la tabla 26 escribimos la ecuación antes mencionada:

**Interpretación:**

La variable Aprendizaje Crediticio aporta con un 51,6% para que la variable Morosidad cambie o varié, se observa que el punto de corte de la recta regresión lineal con la variable Morosidad es de 1,697.



## IV.- DISCUSIÓN

4.1. El objetivo general de la investigación fue determinar la influencia de la Educación Financiera en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017; de acuerdo a los resultados obtenidos después de haber procesado la información se ha determinado que existen influencia positiva considerable de La Educación Financiera en la Morosidad de la empresa.

Dichos resultados es coherente con la teoría de Riesgo Según Simón, H. Y Allais, M. Señalan que la racionalidad acotada, esto quiere decir que los individuos toman sus decisiones en realizar cálculos y hallar soluciones frente a los problemas que se presente (algoritmos).Es por ello, que en la toma de decisión se considera términos de cierta información que es procesado por la mente. Esta teoría también consiste en compartir los resultados en donde las personas protegen las decisiones económicas en el mundo real de la economía financiera.

Así mismo dicho resultados tienen coherencia con lo establecido por el Micro financiero (2013), quien manifiesta que la educación Financiera influye en la empresa porque se entiende cómo funciona el dinero en la vida real para tomar buenas decisiones, esto incluye: cómo ahorrar dinero, cómo ajustarse a un presupuesto, cómo mantenerse libre de deudas, cómo escoger y usar una tarjeta de crédito y cómo invertir el dinero, por ello debemos conocer: La necesidad de financiación: A la hora de realizar una compra o una inversión, si no contamos con los recursos necesarios, solemos recurrir a la financiación (p.10).

También existe coherencia con los resultados de los trabajos de investigación científica que forman parte de la presente tesis como trabajos previos como son de Scott, (2013), concluye que no existe uniformidad en la enseñanza de la Educación Financiera y que es recomendable para una posible solución es la inclusión de la enseñanza de la educación financiera en los planes educativos desde el nivel primaria hasta los niveles profesionales, sin importar la especialidad a través de una política pública a nivel nacional. Esto, debido a que los beneficios de una adecuada cultura financiera deben ser accesibles para toda la población y no solamente para los especialistas en la materia.

**4.2.** El primer objetivo específico de la investigación ha sido determinar la influencia de la planificación en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en 2017, de acuerdo a los resultados obtenidos después de haber procesado la información se ha determinado que existe influencia positiva media de La planificación en la Morosidad.

Dichos resultados es coherente con la teoría Moderna del Portafolio según Markowitz quien sostiene que el inversionista debe acercarse a la cartera de inversión evaluando y planificando todas las características del riesgo financiero para alcanzar un objetivo. Esta teoría es llamada también como la Selección de Cartera, este demuestra el retorno esperado a largo plazo y la volatilidad a corto plazo considerado un factor de riesgo. En este modelo Markowitz manifiesta también que los inversionistas tienen un comportamiento razonable en el momento que eligen su cartera de inversión y por lo tanto siempre buscan en obtener el máximo de rentabilidad.

Así mismo dicho resultado tienen coherencia con lo establecido por Abad, quien manifiesta que la planificación financiera de una empresa es un plan efectivo es necesario lograr todos los datos pertinentes y con la información obtenida alcanzar una armonización balanceada entre lo que es deseable, de acuerdo al objetivo o finalidad y lo que es posible, de acuerdo a las circunstancias concretas de la situación y los recursos de que dispone la empresa (2004, p.25).

También existe coherencia con los resultados de los trabajos de investigación científica que forman parte de la presente tesis como trabajos previos como son de Ibarra, (2013), quien manifiesta cuán importante es que la institución financiera cuente con un sistema que ayude a evitar el crecimiento desmesurado de su cartera vencida, pues ello puede derivar en una crisis económica y llevarla hasta la quiebra. Al contar con información actualizada y en línea, la información otorgada al cliente durante el proceso de cobranza es oportuna, lo cual evita el incremento de cuentas incobrables, aclaraciones y multas a la institución financiera.

**4.3** El segundo objetivo específico de la investigación ha sido determinar la influencia de la Inversión en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el

2017, de acuerdo a los resultados obtenidos después de haber procesado la información se ha determinado que existe influencia positiva débil de la Inversión en la Morosidad.

Dichos resultados es coherente con la teoría de la Estructura financiera óptima según Modigliani y Miller sostienen en que maximiza el valor de mercado de la empresa y minimiza el costo del capital. Esta estructura financiera no es apto pues a la hora de tomar una decisión en el crecimiento de la empresa. Modigliani y Miller realizaron un análisis que consta de dos procesos: El primer proceso, cuentan con la estructura de financiamiento, el segundo proceso, donde hay una relación entre la inversión de la empresa y su nivel de endeudamiento. Por lo tanto, las variables principales que intervienen son los costos, depreciaciones, ingresos entre otros. Todas estas se relacionan porque permiten definir la rentabilidad financiera de la empresa.

Así mismo dicho resultado tienen coherencia con lo establecido por Morales y Morales (2009), quienes afirman que es importante dentro del negocio porque realizan actividades que necesitan los activos no circulantes como el caso del edificio, maquinarias, equipos o equipos de oficina. Y de acuerdo con la manera que las empresas ocupen activos y según el tipo de esto lograrán su liderazgo en el mercado que se desenvuelven, para los cuales necesarios realizar inversiones en este tipo de activos. El ambiente empresarial es muy competitivo y es indispensable que las compañías lleven a cabo proyectos de inversión para mejorar sus productos y servicios. (p.191).

**4.4** El tercer objetivo específico de la investigación ha sido determinar la influencia del aprendizaje crediticio en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017, de acuerdo a los resultados obtenidos después de haber procesado la información se ha determinado que existe influencia positiva media del Aprendizaje Crediticio en la Morosidad.

Dichos resultados es coherente con la teoría de Riesgo según Simón, H. Y Allais, M. quienes señalan que racionalidad acotada, esto quiere decir que los individuos toman sus decisiones en realizar cálculos y hallar soluciones frente a los problemas que se presente (algoritmos).Es por ello, que en la toma de

decisión se considera términos de cierta información que es procesado por la mente. Esta teoría también consiste en compartir los resultados en donde las personas protegen las decisiones económicas en el mundo real de la economía financiera.

Así mismo dicho resultado tienen coherencia con lo establecido por Bonwell y Eison (1991), definen que El aprendizaje no es un concepto reservado a maestros, pedagogos o cualquier profesional de la educación ya que todos en algún momento de la vida organizativa hemos aprendido los psicólogos de la educación y especialistas en la enseñanza tales como conviene en la importancia de involucrar de forma activa a los estudiantes en el proceso educativo. El aprendizaje financiero activo debería ser una parte especialmente importante de la enseñanza de la economía, en la que el objetivo fundamental es ayudar a los estudiantes a pensar como economistas (p.199).

**4.5** La hipótesis general que tuvo la investigación fue la Educación Financiera influye en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017, considerando los resultados después de haber procesado en el programa spss se demuestra que Resultados en la Tabla 10 de la Prueba de Pearson nos indica que las dos variables tienen una correlación de 0.879, es decir, que es una correlación positiva considerable. Por otro lado, las variables en estudio tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05; es decir, ( $0.000 < 0.05$ ), por lo tanto se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) como verdadera, indicando que La Educación Financiera si tiene relación con la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017. Así mismo el estadístico de regresión está representada por 9,753; lo que significa que se encuentra en la zona de rechazo de la Hipótesis nula; ya que es mayor a 1.96 ( $9,753 > 1.96$ ); cuyo nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Concluyendo que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa como verdadera; indicando que la Educación Financiera si influye en la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

**4.6** La primera hipótesis específica que tuvo la investigación fue la Planificación influye en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017, considerando los resultados después de haber procesado en el programa spss se

demuestra en la Tabla 11 de la Prueba de Pearson que ambas variables poseen una correlación de 0.579, lo que significa que es una correlación positiva media. Además que las variables en estudio tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, ( $0.001 < 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) como verdadera, indicando que la Planificación si tiene relación con la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2010 - 2017. Así mismo, el estadístico de regresión está representada por 3.757; lo que significa que se encuentra en la zona de rechazo de la Hipótesis nula; ya que es mayor a 1.96 ( $3.757 > 1.96$ ); cuyo nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.013 < 0.05$ ). Concluyendo que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa como verdadera; indicando que la Planificación si influye en la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

**4.7** La segunda hipótesis específica que tuvo la investigación fue que la inversión influye significativamente en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017, considerando los resultados después de haber procesado en el programa spss se demuestra que en la Tabla 12 de la Prueba de Pearson que ambas variables poseen una correlación de 0.356, lo que significa que es una correlación positiva débil. Además que las variables en estudio tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, ( $0.04 < 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) como verdadera, indicando que la Inversión si tiene relación con la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017. Así mismo, el estadístico de regresión está representada por 2,015; lo que significa que se encuentra en la zona de rechazo de la Hipótesis nula; ya que es mayor a 1.96 ( $2,015 > 1.96$ ); cuyo nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.04 < 0.05$ ). Concluyendo que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa como verdadera; indicando que la Inversión si influye en la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

**4.8** La tercera hipótesis específica que tuvo la investigación El aprendizaje crediticio influye significativamente en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017, considerando los resultados después de haber procesado en el programa spss se demuestra que en la Tabla 13 de la Prueba de Pearson muestra que ambas variables poseen una correlación de 0.681, lo que significa

que es una correlación positiva media. Además que las variables en estudio tienen un nivel de significancia (bilateral) menor a 0.05, ( $0.000 < 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) y se acepta la Hipótesis Alternativa ( $H_1$ ) como verdadera, indicando que el Aprendizaje Crediticio si tiene relación con la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017. Así mismo, el estadístico de regresión está representada por 4,923; lo que significa que se encuentra en la zona de rechazo de la Hipótesis nula; ya que es mayor a 1.96 ( $4,923 > 1.96$ ); cuyo nivel de significancia es menor a 0.05 ( $0.000 < 0.05$ ). Concluyendo que se rechaza la Hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alternativa como verdadera; indicando que el Aprendizaje Crediticio si influye en la Morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.

## **V.- CONCLUSIONES**

Contrastando los resultados de la investigación de campo, los objetivos planteados y la comprobación de hipótesis se llegó a determinar las siguientes conclusiones:

**5.1** Se ha determinado que existe influencia positiva considerable de la Educación Financiera en la Morosidad.

**5.2** Se ha determinado que existe influencia positiva media en la planificación y la Morosidad de la empresa.

**5.3** Se ha determinado que existe influencia positiva débil de la Inversión y la Morosidad de la empresa.

**5.4** Se ha determinado que existe influencia positiva media del Aprendizaje Crediticio en la Morosidad de la empresa.

## **VI.- RECOMENDACIONES**

Luego del análisis de los resultados de este estudio de investigación se propone las siguientes recomendaciones:

**6.1** Para un buen resultado en la Educación Financiera se recomienda a las empresas financieras, con el apoyo de los asesores, implementar y fomentar programas sobre manejo de los recursos financieros para los clientes así mismo emplear la estrategia de reanimar la supervisión del otorgamiento de los créditos cumpliendo con las políticas de la empresa y así reducir el índice de morosidad, con la finalidad de tener un mejoramiento de los resultados.

**6.2** Para mejorar la Planificación se recomienda a las empresas financieras diseñar la estrategia con todos los directivos de modificar el registro de actividades que generen un plan de cumplimientos de las metas en un plazo determinado y así obtener información valiosa para llevar a cabo de forma óptima el proceso de mejoramiento continuo.

**6.3** Con respecto a la inversión se recomienda diseñar la estrategia de formar los capitales en el desarrollo de proyectos a largo plazo que genere menor riesgo así mismo, también contar con asesores de realicen el seguimiento del capital inversión a los clientes que proporcionen rendimientos favorables para la empresa.

**6.4** Para lograr un mayor Aprendizaje Crediticio se recomienda crear equipos de mejora continua con los integrantes de la entidad financiera, para así brindar charlas, capacitaciones, cursos entre otras así mismo otorgarle bonos e incentivos para motivarles, con la finalidad de contar con el conocimiento necesario de los recursos financieros y desarrollar la estrategia de comercialización de los productos y servicios para así buscar la fidelización del cliente y el crecimiento de la entidad.



## VII.- REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Abad, V. (2004). *cómo dirigir micro y pequeña empresa*. Ediciones y distribuciones M.A.S: Lima –Perú.

Aguilar, G. y G. Camargo (2004). *Análisis de la Morosidad en las instituciones micro financieras del Perú. En Mercado y Gestión distribuciones M.A.S: Lima-Perú del microcrédito en el Perú. Lima: consorcio de Investigación Económica y Social. Serie: Diagnóstico y Propuestas.*

Aguilar ,X. y Ortiz, B. (2013). *Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas 2013 (para optar el título profesional de ingeniería en administración)*. Recuperado:  
[http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/7712/1/Tesis%20ECF%20final%20junio%203,%20%202013%20\(1\).pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/7712/1/Tesis%20ECF%20final%20junio%203,%20%202013%20(1).pdf)

Bac credomatic, (2008). *Libro Maestro de la Educación Financiera (Un sistema para vivir mejor)*. Red Financiera Bac, Costa Rica: Innova technology S.A

Bizquerra, R. (2003) *Metodología de la investigación educativa*. La Muralla

Bonwell, C. C. y Eison, J. A. (1991): “*Active learning: Creating excitement in the classroom*”, ASHE-ERIC Higher Education Report nº 1, George Washington University, School of Education and Human Development, Washington.

Brealey R.y Myers, S .*Fundamentos de la financiación empresarial*. Madrid: McGraw-Will, 1998.

Calderón, R. (2014). *La Gestión de Riesgo Crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la caja municipal de Ahorro y crédito de Trujillo (Para optar el título profesional licenciado en Administración)*. Recuperado [http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/959/calderone spinola\\_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/UNITRU/959/calderone spinola_rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Cerda, H. (1997). *La investigación total. La unidad metodológica en la investigación científica*. Colombia: Editorial Magisterio.
- Chirinos, M. (2002). *Modelo de Gestión De Cartera Morosa* (para optar el título profesional de Licenciado En Computación) Recuperado: [http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/basic/chirinos\\_rm/chirinos\\_rm.pdf](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/tesis/basic/chirinos_rm/chirinos_rm.pdf)
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2006) *.Metodología de la Investigación*. México D.F: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. Recuperado de: [https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006\\_ocr.pdf](https://competenciashg.files.wordpress.com/2012/10/sampieri-et-al-metodologia-de-la-investigacion-4ta-edicion-sampieri-2006_ocr.pdf)
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Ibarra, L. (2013). *Sistema de Recuperación de Vencida para una Institución Bancaria* (para obtener el Cartera título de ingeniero de Computación).Recuperado: <http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/4370/Tesis.pdf?sequence=1>
- Isaza, F. (2014).*Finanzas Modelación y estrategias*. Medellín Colombia: Editorial S.A.
- Longenecker, J., Moore, C. y Petty, W. (2001).*Administración de Pequeñas empresas (Un enfoque emprendedor)*. (11 a Edición).México: Editorial S.A.C de C.V.
- Morales, A, y Morales, J. (2009) *.Finanzas Orientaciones teóricos y prácticas*. México DF: Grupo Editorial S.A
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. Consultado el 18 de abril de 2008 de <http://www.monografias.com/>
- Muñoz, M. (2005).*Administración*. Perú: Editores S.A.C

- Ñaupas, H. et.al. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*. (4ta ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Parrales, C. (2013). *Análisis de Índice de Morosidad en la cartera de crédito del Iece-Guayaquil y propuesta de mecanismos de Prevención de Morosidad y Técnicas Eficientes de cobranzas* (para optar el título de Magister en Administración de Empresas). Recuperado:  
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
- Pascale, R. (2011). *Teoría de las Finanzas Sus Supuestos, Neoclasicismo y Psicología Cognitiva*. Recuperado:  
[http://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion\\_general/sadaf/xxxi\\_jornadas/xxxi-j-pascale.pdf](http://www.economicas.unsa.edu.ar/afinan/informacion_general/sadaf/xxxi_jornadas/xxxi-j-pascale.pdf)
- Revista de la Federación Peruana de Cajas Municipales de Ahorros y Créditos del Perú; Setiembre 2013; El Micro financiero  
[http://www.fpcmac.org.pe/files/el\\_microfinanciero14.pdf](http://www.fpcmac.org.pe/files/el_microfinanciero14.pdf) volumen 3 nro.3; páginas de la 10 a la 28.
- Rosales, C. (2011). *Análisis e Identificación de los factores que Inciden en la morosidad de las cajas municipales de la región Piura en el año 2011*. Recuperado:  
[https://joseordinolaboyer.files.wordpress.com/2011/11/madrid\\_pec3b1a\\_re\\_v\\_job.pdf](https://joseordinolaboyer.files.wordpress.com/2011/11/madrid_pec3b1a_re_v_job.pdf)
- Scott, M. (2013). *Estudio de la Educación Financiera del Personal Administrativo de UAQ* (para optar el título profesional de Maestro de Administración). Recuperado:  
<http://ri.uaq.mx/bitstream/123456789/275/1/R1000027.pdf>
- Simon, H., Allais, M. (1971). *Theories of Bounded Rationality*, in McGuire B. E Radner R. (Ed), *Decision and Organization*, North-Holland, Amsterdam.
- Soto, R. (2015). *La Tesis de Maestría y Doctorado en 4 pasos* (2 da Edición). Lima – Perú.

Vilca, C. (2015). *Evaluación de Crédito y su incidencia en la cartera Morosa en la caja Rural de Ahorro y Crédito de los Andes S.A Puno, 2012-2013*” (para optar el título profesional de Contador Público).Recuperado:

[http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/unappuno/269/1/Condori\\_Queque\\_Erika.pdf](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/unappuno/269/1/Condori_Queque_Erika.pdf)

Wadhvani, S. (1986) .*Inflation Bankruptcy, Default Premia and the Stock Market* .En *The Economic Journal*, pp. 120-138.

# **ANEXOS**

**CUESTIONARIO PARA ENCUESTAR AL PERSONAL DE LA EMPRESA “CAJA MUNICIPAL DE AHORROS Y CREDITOS PIURA”**

**Instrumento de Medición**

Mis saludos cordiales Sr. trabajador, el presente cuestionario servirán para elaborar una tesis acerca del “La Educación Financiera y su influencia en la morosidad de la CMAC Piura, Agencia Lima en el 2017”.

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevarán mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciado en administración, pero nunca se comunicarán datos individuales.

**Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.**

<b>VARIABLES, DIMENSIONES E ITEMS</b>	5 Nunca	4 Rara vez	3 Alguna vez	2 Casi siempre	1 siempre
<b>VARIABLE I: La Educación Financiera</b>					
<b>Dimensión: Planificación</b>					
01.- Considera usted que la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura cuenta con los recursos económicos necesarios para alcanzar sus objetivos.					
02.- Considera usted que la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura ha logrado los objetivos establecidos.					
03.- Considera usted que en la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura se logran los rendimientos óptimos de acuerdo a lo establecido.					
04.- Considera usted que la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura ha obtenido una rentabilidad en el año anterior.					
<b>Dimensión: Inversión</b>					
05.- Considera usted que la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cuenta con el área especializada y con el presupuesto para los procesos de desarrollo y capacitación.					
06.- Considera usted que la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura recompensa a los trabajadores por un trabajo bien hecho.					
07.- Considera Usted que la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura otorga incentivos a los trabajadores.					
08.- Considera usted que la revista electrónica –página web de la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura funciona tanto para los clientes externos e internos.					
<b>Dimensión: Aprendizaje Crediticio</b>					
09.- Considera usted que es necesario que la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura otorgue charlas de aprendizaje crediticio a los clientes que han sido aprobados sus créditos.					
10.- Considera usted que las actividades que se realizan en la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura permiten conocimientos financieros.					
11.- Considera usted que la información crediticia en la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura son necesarios para cumplir con las metas establecidas.					
12.- Considera usted que el sistema de participación crediticia suele usarse para evaluar el riesgo al otorgar un crédito al cliente en la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura.					
<b>VARIABLE II: La Morosidad</b>					
<b>Dimensión: Colocaciones de créditos</b>					
13.- Considera usted que la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura desarrolla estrategias para mejorar la colocación de créditos en una Mype.					
14.- Considera usted que los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura están capacitados para incrementar las colocaciones de créditos en una Mype.					
15.- Considera usted que los trabajadores de la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura están capacitados para incrementar las colocaciones de créditos en una Pyme.					
16.- Considera usted que la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura tiene la capacidad de colocar créditos a una empresa comercial.					
<b>Dimensión: Solvencia</b>					
17.- Considera usted que la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura cuenta con los procesos para mantener un nivel de liquidez suficiente.					
18.- Considera usted que la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura cuenta con la suficiente liquidez para cumplir con sus objetivos establecidos.					
19.-Considera usted que para calcular el endeudamiento el cliente debe contar el conocimiento crediticio en la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura.					
20.- Considera usted que la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura tiene los suficientes recursos económicos para gestionar de manera adecuada frente a un riesgo.					
<b>Dimensión: Eficiencia</b>					
21.- Considera usted que cumple con los procesos de evaluación en el momento de otorgar un crédito en la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura.					
22.- Considera usted que es necesario la aprobación y la verificación del administrador y el departamento de riesgo para el otorgamiento del crédito en la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura.					
23.- Considera usted que es necesario realizar una segunda evaluación para recuperar el crédito y poder facilitarle al cliente una nueva oportunidad en el sistema financiero en la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura.					
24.- Considera usted que la empresa Caja Municipal de Ahorros y Créditos Piura para recuperar un crédito la primera opción es refinanciar y adaptarse a la nueva economía que el cliente dispone.					

Fuente: Elaboración Propia

## VALIDACION DE INSTRUMENTOS

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable    Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. <sup>Dr/Mg:</sup> LOZANO LOZANO JUANITA   DNI: 09952780

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN POR RESULTADOS

.....de.....del 20....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
**Firma del Experto Informante.**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: COSTILAS CASTILLO PEDRO ..... DNI: 09925839 .....

Especialidad del validador: DA. EN ADMINISTRACION .....

.....de.....del 20..16 ,

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
Firma del Experto Informante.



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Aplica

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]


Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Edwin Arce Alvarez DNI: .....

Especialidad del validador: INVESTIGACION

..14..de..NOV..del 2016

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
Firma del Experto Informante.

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

La Educación Financiera y su influencia en la morosidad de la CMAC Piura, Agencia Lima en el 2017.

PROBLEMA		OBJETIVOS		HIPÓTESIS		VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Problema Principal		Objetivo General		Hipótesis General		Variable Independiente	Objetivos Alcanzados, Nivel de Productividad, Nivel de Rentabilidad, Nivel de Sensibilización, Nivel de Inversión de Incentivos, Nivel de suscripciones de revistas Electrónicas o Pagina web, Nivel de conocimiento de la Cultura crediticia, Nivel de Información crediticia y Nivel de Participación crediticia.	Diseño de estudio: No experimental de corte transversal Tipo: Aplicada Nivel: Explicativa Población: 30 trabajadores (censal)  Técnicas e instr. de recolección de datos: <i>Técnica:</i> Encuesta  <i>Instrumento:</i> Cuestionario de 36 enunciados  <i>Validez:</i> Por juicio de expertos  Confiabilidad: Coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach 0,931  Método de análisis de datos: Estadística Descriptiva
1)	¿Cómo influye la Educación Financiera en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017?	1)	Determinar la influencia de la Educación Financiera en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.	1)	La Educación Financiera influye en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.	La Educación Financiera		
Problemas Secundarios		Objetivos Específicos		Hipótesis Específicas		Variable Dependiente		
1)	¿Cómo influye la planificación en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017?	1)	Determinar la influencia de la planificación en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.	1)	La Planificación influye en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.	La Morosidad		
2)	¿Cómo influye la inversión en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017?	2)	Determinar la influencia de la inversión en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.	2)	La inversión influye en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.			
3)	¿Cómo influye el aprendizaje crediticio en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017?	3)	Determinar la influencia del aprendizaje crediticio en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.	3)	El aprendizaje crediticio influye en la morosidad de la CMAC Piura Agencia Lima en el 2017.			