



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**“Educación Financiera y su relación con la Rentabilidad de  
la CMAC Huancayo, del distrito de Santiago, Periodo 2019”**

**TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORES:**

Bch. Apaza Rojas, Yessica Sonia (ORCID 0000-0002-5729-4033)

Bch. Ccolque Quispe, Yessica (ORCID 0000-0002-3255-6690)

**ASESOR:**

Dra. Esther Rosa Sáenz Arenas (ORCID: 0000-0003-0340-2198)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Finanzas

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres, hermanas y a las personas que me apoyaron a lo largo de mi formación como profesional para finalmente concluir con esta etapa tan anhelada.

*Yessica Sonia Apaza Rojas.*

Dedico este trabajo a mi madre que me brindó su apoyo incondicional, a mi padre que me ayudo a seguir adelante y a no rendirme, a mis hermanas por su apoyo y a las personas estuvieron a mi lado a lo largo de esta etapa.

*Yessica Ccolque Quispe.*

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por estar presente en cada momento, guiando mis pasos y brindándome su protección a lo largo de mi vida.

A mi madre y padre, por inculcarme los valores, por compartir su sabiduría conmigo y enseñarme a seguir adelante a pesar de todos los obstáculos que se presentan a lo largo de la vida.

Agradezco a mis amigas que me inculcaron a seguir adelante para concluir con esta etapa profesional.

*Yessica Sonia Apaza Rojas.*

A Dios por ser mi guía espiritual y estar en todo momento de mi vida.

A mis padres por brindarme su apoyo incondicional, por demostrarme su amor y dedicación en mi educación.

A las personas que estuvieron a mi lado apoyándome en todo momento para lograr mi objetivo de ser profesional.

*Yessica Ccolque Quispe.*

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
LISTA DE TABLAS .....	v
LISTA DE FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRAC.....	xi
I. INTRODUCCIÓN:.....	1
II. MARCO TEORICO .....	5
III. METODOLOGIA .....	12
3.1. Tipo y diseño de la investigación .....	12
3.2. Variables y operacionalización .....	13
3.3. Población, muestra y muestreo.....	14
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.6. Métodos de análisis de datos.....	17
3.7. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS .....	18
V. DISCUSION.....	50
IV. CONCLUSIONES .....	54
V. RECOMENDACIONES.....	56
REFERENCIAS .....	57
ANEXOS.....	1

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de validadores .....	17
Tabla 2 Estadístico de fiabilidad de la variable independiente "Educación Financiera" y de la variable dependiente "Rentabilidad" .....	18
Tabla 3: Prueba de normalidad .....	19
Tabla 4 ¿Usted conoce sobre los distintos productos y servicios además de los beneficios que le ofrecen cada institución financiera? .....	20
Tabla 5 ¿Usted sabe sobre los beneficios y desventajas de la CTS y los seguros además conoce sobre los beneficios que le brindan las instituciones financieras sobre estas?.....	21
Tabla 6 ¿Usted se informa sobre la importancia de las entidades financieras en la economía y en la educación financiera? .....	22
Tabla 7 ¿Usted conoce el rol que tiene la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP(SBS); en la educación financiera de los ciudadanos? .....	23
Tabla 8 ¿Usted conoce sus derechos y responsabilidades como consumidor en el sistema financiero para poder reclamarlas o cumplirlas?.....	24
Tabla 9 ¿Usted tiene conocimiento de los portales web que existen en el Perú para tener información que le ayuden a mejorar su educación financiera?.....	25
Tabla 10 ¿Usted conoce si hay entidades públicas y privadas que le brinden información y le permitan mejorar su educación financiera?.....	26
Tabla 11 ¿Usted calcula correctamente la tasa de interés de los productos financieros (de ahorro o crédito) antes de contratarlos? .....	27
Tabla 12 ¿Con que frecuencia usted exige sus derechos, al momento de realizar alguna transacción financiera? .....	28
Tabla 13 ¿Con que frecuencia usted analiza si todos sus gastos son necesarios o vitales para evitar incurrir en estos?.....	29
Tabla 14 ¿Con que frecuencia usted analiza si tiene la posibilidad de cubrir todos sus gastos y tener un saldo positivo para el ahorro?.....	30
Tabla 15 ¿Con que frecuencia usted realiza un presupuesto mensual detallando sus ingresos y obligaciones financieras? .....	31

Tabla 16 ¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a corto plazo con el fin de cubrir todas sus obligaciones necesarias? .....	32
Tabla 17 ¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a mediano plazo para generar un ahorro continuo? .....	33
Tabla 18 ¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a largo plazo con el propósito de mejorar e incrementar su patrimonio personal? .....	34
Tabla 19 ¿Con que frecuencia se informa sobre las ventajas y desventajas al momento de contratar un producto sea de ahorro o crédito? .....	35
Tabla 20 ¿Con que frecuencia se informa antes de hacer alguna transacción financiera vale decir: pago de cuotas anticipadas, reprogramaciones de créditos, cancelación anticipada de contratos de ahorro y retiro de CTS? .....	36
Tabla 21 ¿Cuándo tiene un excedente de dinero, con qué frecuencia acude a las entidades financieras para crear una cuenta de ahorro? .....	37
Tabla 22 ¿Cuándo tiene una necesidad de financiamiento, con qué frecuencia acude a las entidades de crédito para solicitarlo? .....	38
Tabla 23 ¿Cuándo necesita información sobre finanzas, con qué frecuencia acude a portales web, instituciones públicas y privadas que le puedan ayudar? .....	39
Tabla 24 ¿Usted cree que sería necesaria la inversión en programas de capacitación en Educación Financiera a los clientes activos para incrementar la utilidad operativa? .....	40
Tabla 25 ¿Usted cree que la carencia de conocimientos y habilidades financieras incrementa la cartera de créditos refinanciados? .....	41
Tabla 26 ¿Cree usted que la educación financiera que poseen las personas afecta a la colocación de los productos financieros en el mercado? .....	42
Tabla 27 ¿Usted cree que la falta de habilidades financieras de los clientes influya en la falta de pagos de créditos, incumplimientos de contratos de ahorro y seguros, etc.; y estos afecten de forma negativa a la utilidad que obtiene la agencia? .....	43
Tabla 28 ¿Usted cree que la falta de educación financiera influye en las reservas que posee la agencia? .....	44
Tabla 29 Estadístico de correlación entre variable independiente "Educación financiera" y variable dependiente "Rentabilidad" .....	45
Tabla 30 Estadístico de correlación entre indicador "Conocimiento financiero" y variable dependiente "Rentabilidad" .....	46

Tabla 31 Estadístico de correlación entre indicador "Habilidad financiera" y variable dependiente "Rentabilidad" .....	47
Tabla 32 Estadístico de correlación entre indicador "Actitud financiera" y variable dependiente "Rentabilidad" .....	48

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 ¿Usted conoce sobre los distintos productos y servicios además de los beneficios que le ofrecen cada institución financiera? .....	20
Figura 2 ¿Usted sabe sobre los beneficios y desventajas de la CTS y los seguros además conoce sobre los beneficios que le brindan las instituciones financieras sobre estas?.....	21
Figura 3 ¿Usted se informa sobre la importancia de las entidades financieras en la economía y en la educación financiera? .....	22
Figura 4 ¿Usted conoce el rol que tiene la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP(SBS); en la educación financiera de los ciudadanos? .....	23
Figura 5 ¿Usted conoce sus derechos y responsabilidades como consumidor en el sistema financiero para poder reclamarlas o cumplirlas?.....	24
Figura 6 ¿Usted tiene conocimiento de los portales web que existen en el Perú para tener información que le ayuden a mejorar su educación financiera?.....	25
Figura 7 ¿Usted conoce si hay entidades públicas y privadas que le brinden información y le permitan mejorar su educación financiera?.....	26
Figura 8 ¿Usted calcula correctamente la tasa de interés de los productos financieros (de ahorro o crédito) antes de contratarlos? .....	27
Figura 9 ¿Con que frecuencia usted exige sus derechos, al momento de realizar alguna transacción financiera?.....	28
Figura 10 ¿Con que frecuencia usted analiza si todos sus gastos son necesarios o vitales para evitar incurrir en estos?.....	29
Figura 11 ¿Con que frecuencia usted analiza si tiene la posibilidad de cubrir todos sus gastos y tener un saldo positivo para el ahorro? .....	30
Figura 12 ¿Con que frecuencia usted realiza un presupuesto mensual detallando sus ingresos y obligaciones financieras? .....	31
Figura 13 ¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a corto plazo con el fin de cubrir todas sus obligaciones necesarias? .....	32
Figura 14 ¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a mediano plazo para generar un ahorro continuo? .....	33
Figura 15 ¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a largo plazo con el propósito de mejorar e incrementar su patrimonio personal? .....	34

Figura 16 ¿Con que frecuencia se informa sobre las ventajas y desventajas al momento de contratar un producto sea de ahorro o crédito? .....	35
Figura 17 ¿Con que frecuencia se informa antes de hacer alguna transacción financiera vale decir: pago de cuotas anticipadas, reprogramaciones de créditos, cancelación anticipada de contratos de ahorro y retiro de CTS? .....	36
Figura 18 ¿Cuándo tiene un excedente de dinero, con qué frecuencia acude a las entidades financieras para crear una cuenta de ahorro? .....	37
Figura 19 ¿Cuándo tiene una necesidad de financiamiento, con qué frecuencia acude a las entidades de crédito para solicitarlo? .....	38
Figura 20 ¿Cuándo necesita información sobre finanzas, con qué frecuencia acude a portales web, instituciones públicas y privadas que le puedan ayudar? .....	39
Figura 21 ¿Usted cree que sería necesaria la inversión en programas de capacitación en Educación Financiera a los clientes activos para incrementar la utilidad operativa? .....	40
Figura 22 ¿Usted cree que la carencia de conocimientos y habilidades financieras incrementa la cartera de créditos refinanciados? .....	41
Figura 23 ¿Cree usted que la educación financiera que poseen las personas afecta a la colocación de los productos financieros en el mercado? .....	42
Figura 24 ¿Usted cree que la falta de habilidades financieras de los clientes influya en la falta de pagos de créditos, incumplimientos de contratos de ahorro y seguros, etc.; y estos afecten de forma negativa a la utilidad que obtiene la agencia? .....	43
Figura 25 ¿Usted cree que la falta de educación financiera influye en las reservas que posee la agencia? .....	44

## **RESUMEN**

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre la educación financiera y la rentabilidad en la CMAC Huancayo sede Santiago, a través de la cual se va a identificar si los conocimientos, habilidades y actitudes financieras de los clientes activos, guarda relación con el nivel de rentabilidad que obtiene la CMAC Huancayo sede Santiago.

Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo presentando un diseño no experimental de tipo básica con corte transversal. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario conformada por 25 ítems y estuvo dirigida a 44 colaboradores activos de la CMAC Huancayo sede Santiago, además se utilizó el análisis documental para estudiar la variable rentabilidad.

Se concluye que la educación financiera y la rentabilidad presentan una correlacional directa presentando 0.701 de coeficiente de correlación de Rho Spearman, comprobando así que a mayor educación financiera del cliente activo mayor rentabilidad tendrá la CMAC Huancayo, puesto que menos personas caerán en mora y tendrán mayor posibilidad de ahorrar.

**Palabras claves: Educación Financiera, Rentabilidad.**

## ABSTRAC

The general objective of the research was to determine the relationship between financial education and profitability in the CMAC Huancayo headquarters Santiago, through which it will be identified whether the knowledge, skills and financial attitudes of active clients are related to the level of profitability obtained by CMAC Huancayo Santiago headquarters.

This study had a quantitative approach presenting a non-experimental design of a basic type with a cross section. The technique used was the survey and the instrument was the questionnaire made up of 25 items and was directed to 44 active workers of the CMAC Huancayo Santiago headquarters, in addition the documentary analysis was used to study the profitability variable.

It is concluded that financial education and profitability present a direct correlation, presenting 0.701 of the Rho Spearman correlation coefficient, thus verifying that the higher the financial education of the active client, the higher the profitability the CMAC Huancayo will have, since fewer people will fall into default and have greater possibility of saving.

**Keywords:** financial education, Profitability

## **I. INTRODUCCIÓN:**

Organizaciones internacionales como el Banco Mundial (BM), la Organización para la Cooperación del Desarrollo Económico (OECD), Asociación de Naciones del Sudeste Asiático (ANSAN), y otros, reconocieron en todo el globo como un hecho económico de vital importancia a la educación financiera. (Ardila & Rengifo, 2014)

En la encuesta de Medición de Capacidades Financieras en los Países Andinos muestra que el 52% no cuenta con un presupuesto familiar también 48% de los encuestados, casi la mitad, declara no tener ingresos estables; con respecto a educación financiera en un puntaje de 1 a un score máximo de 22, el resultado de la población encuestada solo obtuvo un puntaje de 12,86 muy por debajo de la puntuación máxima. (Informe, 2014)

En el ámbito nacional se ejecutó la Primera encuesta de Educación Financiera del Perú para establecer el manejo de conocimientos básicos de finanzas en los pobladores del Perú. Se observó un “nivel bajo incluso en los estratos más altos de la población acerca de educación financiera” (Universidad del Pacífico & SBS, 2012, p. 44). Se pudo distinguir que el 55% de encuestados se hallaban en una situación en la cual sus entradas monetarias no lograban cubrir sus salidas de dinero y se les hacía complicado asumir sus deudas, además que de 4 encuestados solo 1 podría solventar sus egresos sin adeudarse o solicitar dinero fiado.

Los datos sobre educación financiera en el Perú demuestran que aún falta mucho por recorrer en este aspecto.

Por otro lado, solo el 33% de las personas mayores muestra que mantiene de manera estricta su presupuesto, el 26% opta por ahorrar su efectivo en casa, solo a 21% de adultos les consta que los depósitos bancarios están resguardados por el Fondo de Seguro de Depósitos, 20% de las personas mayores posee una cuenta de ahorros y un 13% tiene una tarjeta de crédito. Plan Nacional de Educación Financiera. (PLANEF, 2017)

La educación financiera es un instrumento que facilita el eficiente uso de los productos, servicios, y beneficios financieros, ayuda a desplegar las habilidades para administrar mejor las finanzas personales y tomar decisiones financieras informadas.

Por otro lado, Mejia (2009) precisa a la rentabilidad como término de aptitud o capacidad de la empresa para conseguir recursos o resultados con los capitales y/o medios invertidos, es una medida del resultado integral de la apropiada combinación de las bondades del sector en la que se encuentra una empresa, así como la administración correcta de la persona que lo dirige.

Conocer la rentabilidad de una empresa cobra vital importancia porque que facilita a la empresa el análisis de su capacidad de crear beneficios y el uso eficiente de sus activos y recursos propios.

La educación financiera indudablemente participa en un rol muy significativo en la existencia de las personas, además que la escasez de esta puede ocasionar daños colaterales entre ellas la disminución en la rentabilidad esperada de las entidades financieras. Un alto nivel de educación financiera se ve reflejado en la capacidad de cubrir todos sus gastos y asumir sus deudas responsablemente, caso contrario llega a tener problemas de morosidad que genera pérdidas a las entidades financieras.

Dentro de todas las causas que afectan en la rentabilidad de la CMAC Huancayo, para este trabajo de investigación se estudió a la educación financiera y su relación con la rentabilidad. Por lo tanto en la investigación se proyectó como problema general: ¿Cuál es la relación entre educación financiera y la rentabilidad de la Caja Huancayo del distrito de Santiago Periodo 2019?; así mismo se proyectó como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre el conocimiento financiero y la rentabilidad de la Caja Huancayo del distrito de Santiago Periodo 2019?; ¿Cuál es la relación entre la habilidad financiera y la rentabilidad de la Caja Huancayo del distrito de Santiago Periodo 2019?; y ¿Cuál es la relación entre la actitud financiera y la rentabilidad de la Caja Huancayo del distrito de Santiago Periodo 2019?. Se tomó en cuenta las dimensiones por los que está compuesto la variable educación financiera.

La educación financiera es de vital importancia en día a día de las personas puesto que el buen manejo de esta hará que se tomen mejores decisiones, que permitan cubrir las necesidades básicas, además que la carencia de educación financiera no solo perjudica a la persona de manera individual sino también a las entidades financieras; dicho esto es conveniente realizar la investigación por las justificaciones que se presentan a continuación:

La Justificación teórica, la investigación cobra valor puesto que expone información importante sobre educación financiera en el distrito de Santiago, lugar donde no se habían realizado antes ese tipo de investigaciones que ofrezcan teoría de valor.

La Justificación práctica, el conocer la importancia de la educación financiera concientiza a los lectores a adquirir mayor conocimiento sobre esta y además concientiza sobre las implicaciones que puede tener en este caso en una institución financiera.

La Justificación metodológica, la investigación demostró que la educación financiera es una variable que se correlaciona con la rentabilidad; además de otras variables normalmente conocidas dentro de una entidad financiera. Con esta información se podrá tomar en cuenta esta variable para efectos de pronóstico financiero.

Por ello se proyectó el objetivo general, determinar la relación entre educación financiera y la rentabilidad de la Caja Huancayo del distrito de Santiago, Periodo 2019; y como objetivos específicos además de determinar la relación entre conocimiento financiero y la rentabilidad de la caja Huancayo del distrito de Santiago Periodo 2019; también determinar la relación entre habilidad financiera y la rentabilidad de la caja Huancayo del distrito de Santiago Periodo 2019; y finalmente determinar la relación entre actitud financiera y la rentabilidad de la caja Huancayo del distrito de Santiago Periodo 2019.

Con esta información CMAC Huancayo tomará en cuenta también a la educación financiera para proyectar su rentabilidad esperada. Puesto que se considera como hipótesis general, la educación financiera tiene una correlación significativa con la rentabilidad de la caja Huancayo del distrito de Santiago Periodo

2019; además se comprobarán las hipótesis específicas como, El conocimiento financiero tiene una correlación significativa con la rentabilidad de la caja Huancayo del distrito de Santiago, periodo 2019; además la habilidad financiera tiene una correlación significativa con la rentabilidad de la caja Huancayo del distrito de Santiago, periodo 2019; y también la actitud financiera tiene una correlación significativa con la rentabilidad de la caja Huancayo del distrito de Santiago, periodo 2019.

Con la presente investigación se introducirá otra variable a tomar en cuenta para cuando se realicen planes de trabajo con la finalidad de proyectar la rentabilidad de CMAC Huancayo con sede en el distrito de Santiago.

## II. MARCO TEORICO

Para la presente investigación se ha determinado como referencia distintos estudios denominados antecedentes nacionales e internacionales.

Estos estudios tienen un grado de vínculo con la investigación y muestran respaldo a las conclusiones obtenidas en la presente investigación, se adjunta los antecedentes de Nacionales.

Tinoco (2018) en su trabajo de investigación “Educación financiera en estudiantes universitarios de una universidad del departamento de Junín – 2017” investigación que utilizó el diseño no experimental bajo el nivel descriptivo y transversal. Se concluyó con respecto a conocimientos financieros, los estudiantes entrevistados declararon no informarse sobre productos financieros y poseen conocimientos empíricos sobre educación financiera, 40,11% afirma que administra sus finanzas solo con conocimientos empíricos, así mismo se concluye que los estudiantes tienen insuficientes habilidades financieras, para finalizar; en la dimensión toma de decisiones financieras. El 51.65% de los estudiantes universitarios, informaron que solicitan la tarjeta de crédito, por lo que en sus pagos suelen caer en morosidad, el 21.43% afirmó que no ha logrado solventar su deuda y el 12.09% declaró que únicamente cancela su deuda en cuanto puede.

Quispe (2017) en su trabajo de investigación intitulada “La educación financiera y su influencia en la morosidad en CMAc Piura agencia Lima en el 2017” usó para su fin, el diseño metodológico no experimental con un nivel de Investigación explicativa-causal, consideró el objetivo general establecer la influencia de La Educación Financiera en la Morosidad de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Piura Agencia Lima en el 2017, se concluyó una existencia de una afectación positiva considerable de la Educación Financiera en la Morosidad de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Piura Agencia Lima en el 2017 con una correlación de Pearson de 0.879.

Según Carhuallanqui, Demartini, & Fernández (2018) en su investigación “La relación entre la educación financiera y el nivel de morosidad de las consultoras de venta directa en el sector cosméticos: Caso Natura”. Tuvo un diseño metodológico con un punto de vista mixto, incluyendo una perspectiva cuantitativa y cualitativa, y

un diseño correlacional. Se observó que los puntajes conseguidos en las variables actitud y comportamiento financiero fue elevado, por otro lado, la variable conocimiento financiero tuvo un nivel medio; aunque, este puntaje estuvo muy aproximado a un alto nivel. De acuerdo al análisis cuantitativo realizado, se comprobó que los indicadores de la educación financiera tienen una correlación notable con el nivel de morosidad, y que las posibles causas conexas al nivel de morosidad podrían ser: cúmulo de productos y sobre stock promovidos por recompensas en campañas de Natura.

Refiere Torres (2020) en su trabajo de investigación intitulada “Créditos agrícolas y su impacto en la rentabilidad de la financiera confianza-agencia Cajabamba-2018” La investigación proyectó como objetivo establecer la influencia de los créditos agrícolas en la rentabilidad de la empresa Confianza Agencia Cajabamba, con un diseño metodológico de tipo cuantitativo - descriptivo, el estudio fue no experimental – transversal. Se concluyó que los créditos agrícolas influyen en la rentabilidad de la Agencia, de modo que el crecimiento de un 19,5% en la rentabilidad, afecta de manera positiva en el aumento de 42.9% en mayor simetría en la rentabilidad económica, por lo que la rentabilidad financiera fue de 39.3%, llegando a la conclusión que los créditos agrícolas generan una influencia positiva en la rentabilidad de la empresa. Por consiguiente, se indica que, a mayor crédito agrícola brindado, aumenta la rentabilidad.

Rios (2018) En su investigación “Factores que influyen en la rentabilidad de la Caja Municipal de Tacna, periodo 2014 - 2018” tuvo como objetivo principal determinar qué elementos afectan en los niveles de rentabilidad de la caja municipal de Tacna – CMAC Tacna, periodo 2014 - 2018. El método de estudio fue descriptivo y causal, tuvo el esquema de investigación básica, no experimental y longitudinal, puesto que se tomaron datos de periodos de tiempo comprendidos entre el año 2014 y el año 2018. De los resultados obtenidos se concluyó que las variables independientes como: tipo de cambio, tasa de interés, morosidad, y variación en el nivel de precios, inciden en la rentabilidad de la CMAC Tacna.

Arroyo (2019) en su investigación “Educación financiera de jóvenes universitarios 2019” realizada en Esmeraldas del país de Ecuador, tuvo como objetivo identificar los conocimientos, comportamientos y actitudes financieras que

poseían los estudiantes universitarios Esmeraldeños. Este estudio tuvo un diseño metodológico bajo un punto de vista cuantitativo - cualitativo de esquema descriptivo correlacional. La técnica dirigida a 371 universitarios de las universidades Luis Vargas Torres, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Esmeraldas y Universidad Técnica Particular de Loja fue la encuesta. Esta investigación aplicó la misma encuesta de 8 preguntas que aplicó la OCDE en su investigación sobre educación financiera con una puntuación entre 1 (siendo el resultado más bajo) y 22 (siendo el resultado más alto), como consecuencia se obtuvo un puntaje de 3.98 en conocimiento financiero, 5.36 en comportamiento financiero y 2.48 en actitud financiera. Se concluye que los estudiantes universitarios carecen de educación financiera.

Silva (2016) en su tesis “Educación financiera en Chile, evidencia y recomendaciones” realizada en Santiago del país de Chile, el documento tuvo por objetivo diagnosticar el grado de Educación Financiera, que existía en el país, de Chile, instituyendo pruebas y sugerencias. Revela un contexto complejo que vive el país de Chile, en términos de conocimientos de tasa de interés, ahorro, inflación y diversificación de Inversiones, ya que los datos exponen un resultado negativo. Sin embargo, independientemente del contexto económico que está atravesando el país de Chile, la investigación concluye que la necesidad de generar Educación Financiera es mayor, para que la población chilena, no asuma compromisos que en el futuro no podrá enfrentar.

Mollocana y Medina (2018) en su investigación intitulada “La gestión de la cartera de crédito y su relación con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Asociación de Empleados del Ilustre Consejo Provincial de Tungurahua”, aplicada en la ciudad de Ambato del país de Ecuador, la investigación presentó un estudio cuantitativo, de tipo correlacional, la población fue formada por la cartera de créditos del ejercicio fiscal 2015, concluye que la rentabilidad y el riesgo de crédito esencialmente muestran una alta relación, y existirá una causa determinante para la toma de decisiones estratégicas que merme el impacto del compromiso de crédito sobre la rentabilidad de la organización.

Refiere Espinoza (2017) en su trabajo de investigación “Diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad de la empresa Produarroz S.A.” La

investigación tuvo como objetivo perfeccionar la rentabilidad de la empresa Produarroz S.A. La metodología que se empleó fue de esquema descriptiva y explicativa. La herramienta utilizada fue la entrevista que se le realizó al gerente general, De acuerdo al estudio realizado a la empresa se encontraron varias carencias tanto administrativas además que a la parte financiera no se le realiza un control que le permita evaluar su desempeño económico y confirmar si se está cumpliendo con los objetivos planteados.

Rodrigues (2015) en su investigación intitulada “Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur. Un enfoque contable” realizada en la ciudad de Córdoba del país de España, se investigó las causas contables y operativos terminantes de la rentabilidad bancaria de los países del Mercosur en tres estudios, el primero: bibliográfico, el segundo: descriptivo y el tercero examina los terminantes de la rentabilidad de los bancos del Mercosur con la utilización de un esquema econométrico, en la cual la rentabilidad es medida por el ROE y por el ROA; la muestra estuvo compuesta por 243 bancos de Argentina, Brasil, Paraguay y Uruguay, se concluyó con los datos de contabilidad que es factible valorar los terminantes en la rentabilidad de las entidades bancarias de los países del Mercosur y, en efecto, se muestra la capacidad que posee la contabilidad de generar informes ventajosos para apoyar a los consumidores a tomar decisiones de forma mucho más segura.

La investigación presentada está sustentada en consideraciones teóricas relacionadas con las variables educación financiera y rentabilidad, que ayudan a entender mejor el problema planteado. Las bases teóricas para la presente investigación son:

Educación financiera se define como: el procedimiento por el cual los consumidores/inversionistas financieros mejoran su conocimiento acerca de los productos financieros, los conceptos y riesgos, mediante información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, amplían las habilidades y seguridad para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde acudir para conseguir ayuda y realizar cualquier operación eficaz para optimizar su propio bienestar económico.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos  
(OECD, 2015a, pág. 15)

El Plan Nacional de Educación Financiera de Perú, aplica la siguiente definición “Educación Financiera es el procedimiento de la mejora del conocimiento, las habilidades y las actitudes en las personas de forma que contribuyan a su propio bienestar financiero” (PLANEF, 2017, pág. 23)

Conocimiento Financiero, es conocer cómo funcionan los productos y servicios financieros; entender las definiciones agrupados a estos; explorar el papel de los proveedores y consumidores en los mercados financieros, también saber los derechos y compromisos que los individuos tienen y reconocer dónde conseguir información. (PLANEF, 2017)

Habilidad financiera, es ser apto de aplicar el conocimiento y administrar sus finanzas personales, para obtener resultados positivos. (PLANEF, 2017)

Actitud financiera, conlleva poseer la estimulación y los conocimientos apropiados para proyectar así el futuro financiero a través del control propio y la toma de decisiones informadas, también la seguridad que se tiene cada uno para tener decisiones financieras proactivas y preocuparse con el régimen financiero. (PLANEF, 2017)

Rentabilidad, desde un punto de vista general, se le denomina a la rentabilidad como “la capacidad o aptitud de la empresa para producir un remanente partiendo de un conjunto de inversiones realizadas” (Daza, 2016, pág. 268)

También se define como:

La relación existente entre la utilidad y la inversión que se realiza para lograrlo, puesto que calcula la efectividad de la dirección de una empresa, que lo demuestra con buenos niveles de las utilidades logradas por las ventas realizadas, así como las inversiones que empleó. (Besley & Bringham, 2016, pág. 59)

La rentabilidad es el cálculo de beneficio con el cual la firma administra sus recursos; la rentabilidad genera un excelente indicador acerca del trabajo, se usa

para estimar de forma resumida la administración admitiendo el cotejo entre empresas en el tiempo y se calcula con dos bases, rentabilidad financiera y rentabilidad económica. (Molina, Ramírez, Bautista, & Vicente, 2015)

Rentabilidad Financiera (ROE), rentabilidad sobre el capital invertido, consiente el lucro de la contribución ejecutada por el empresario. (Con su acrónimo en inglés ROE, Return on Equity, o retorno sobre el patrimonio neto). Relaciona el resultado fuera de impuestos y otros con la contribución al patrimonio ejecutado por los socios. (Molina, et al., 2015)

Según Briceño, (2014) rentabilidad financiera atañe aquello que la organización produce contablemente a acreedores y socios netos de impuesto, con respecto a la inversión que hizo viable para lograr el rendimiento requerido. Vale decir, calcula la rentabilidad que han conseguido los capitalistas por la inversión ejecutada en la empresa.

Rentabilidad económica (ROA), Rentabilidad operativa del activo, mide la relación entre los resultados conseguidos con los recursos empleados. La rentabilidad económica (conocida por su acrónimo en inglés, ROA, Return on assets) concierne los recursos utilizados (total de activos) con los resultados concebidos por los mismos. El progreso del negocio involucra la administración de unos recursos, con autonomía de quienes haya aportado los mismos. (Molina, et al., 2015)

Según Ccaccya (2015) la ratio de rentabilidad económica analiza el resultado fuera de los impuestos y otros de utilización con las inversiones totales ejecutadas en el activo. Vale decir que demuestra la eficiencia y/o productividad con las que fueron manejados el total de los activos de la organización, sin tomar en cuenta las consecuencias del financiamiento.

Para entender mejor y de manera general el desarrollo de la investigación, se muestran las bases conceptuales relacionadas directamente con las variables de estudio como son educación financiera y rentabilidad a continuación:

Ahorro, se precisa el ahorro, como la resta entre ingreso utilizable y el gasto, se llama ahorro al excedente de un bien económico al finalizar un periodo. Se puede

hablar de la acción de separar una proporción del ingreso mensual que consigue una persona o empresa con la finalidad de guardarlo para el futuro. (Oberst, 2014)

Presupuesto, es la demarcación en expresiones monetarias de los contextos que encierran al propósito elegido y las derivaciones que se desea obtener después de su ejecución en un período concluyente. Por lo tanto, este término de representación cuantitativo presume igualmente un alto grado de concordancia con el plan de negocios y las estrategias que dan la vía a la empresa. (Sanchez, 2018)

Gasto, se refiere a la utilización de dinero presupuestado, sea por dispendio de un bien o la expiración de un costo con la finalidad de obtener a cambio un bien o un servicio, sea por parte de una persona, una empresa, para obtener a cambio un bien o un servicio. (Rodríguez, 2018)

Crédito, es una operación de financiamiento en el cual una persona denominado 'acreedor' (regularmente una entidad financiera), facilita una cantidad de dinero a otro, denominado 'deudor', este a partir de ese instante, garantiza al acreedor que devolverá el monto solicitado en un tiempo estipulado anteriormente más una cantidad adicional, denominada 'intereses'. (Montes De Oca, 2015)

Morosidad, se le dice del hecho en que un deudor, persona física o jurídica, no efectúa la cancelación de una deuda a su vencimiento. La situación de moroso se genera una vez que la deuda no es cancelada al término por parte del individuo u organización. (Pedrosa, 2016)

Provisiones, Son reservas de efectivo que las instituciones financieras hacen por los créditos concedidos para que, en una contingencia de problemas en su recobro, o de haber épocas difíciles o pérdidas, éstas tengan como enfrentar o solventarlas. (Miranda, 2016)

### **III. METODOLOGIA**

La presente investigación muestra una perspectiva cuantitativa. Al respecto Hernández, Fernández, y Baptista (2014) manifestaron: “Un punto de vista cuantitativo aplica la recaudación de datos para comprobar hipótesis con base en la medida numeraria y el estudio estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y comprobar teorías.” (p.4).

La presente investigación expone un enfoque cuantitativo, ya que está centrada en dos variables “Educación financiera” y “rentabilidad”, se trabajó con datos medibles y observables, además que se justificó el planteamiento y necesidad del estudio.

#### **3.1. Tipo y diseño de la investigación**

##### **Tipo de investigación**

Se buscó desarrollar los conocimientos de la variable educación financiera y rentabilidad, por lo tanto, fue de tipo básica. La investigación básica busca producir conocimiento y teorías no resolver problemas (Hernández, et al., 2014)

Esta investigación es el estudio que no posee intenciones aplicativas inmediatas, ya que solo amplia y profundiza los conocimientos científicos verídicos de la realidad. (Carrasco, 2019)

De la misma manera, Martínez & Avila (2009) afirman que la investigación básica posee por propósito: “la indagación de diferentes conocimientos con la finalidad de acrecentar la presunción, sin preocuparse de los estudios prácticos que pueden provenir” (p.36)

##### **Diseño de Investigación**

La presente investigación presenta un diseño de investigación no experimental puesto que es un “estudio que se efectúa sin la manipulación premeditada de variables y en los que sólo se divisan los fenómenos en su contexto original para examinarlos” (Hernández, et al., 2014, p. 152)

La presente investigación tiene un corte transversal, puesto que se compilan datos en un período único. “Su propósito es detallar variables y analizar

su acontecimiento e interrelación en un período cedido” (Hernández, et al., 2014, p.154)

Cabe resaltar que la presente investigación presenta el diseño transversal correlacional-causal dado que, “Detallan relaciones entre dos o más rangos, conceptos o variables en un período concluyente, ya sea en conocimientos correlacionales, o en función de la relación causa-efecto” (Hernández, et al., 2014, p. 158)

En los diseños transversales correlacionales-causales, las causas y los efectos ya acontecieron en el escenario (estaban dados y declarados) ocurren mientras el progreso del estudio, y el investigador los analiza y reporta. (Hernández, et al., 2014)

En la investigación se recopilaron datos de la educación financiera y la rentabilidad, se detalló la relación entre estas variables en un momento ya determinado, no se realizó maniobra de las variables, únicamente se vieron los fenómenos en su contexto original para estudiarlos.

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variable independiente**

##### **Definición Conceptual**

Educación Financiera. “El procedimiento por el cual los consumidores/inversores financieros amplían su conocimiento sobre los productos, conceptos y riesgos financieros, mediante información, instrucción y/o consejo objetivo, mejoran las habilidades y seguridad para adquirir una mayor concienciación de los riesgos y oportunidades financieras, para tomar decisiones informadas, para saber dónde acudir para pedir ayuda y adoptar otras medidas efectivas para optimizar su propio bienestar financiero” (OECD, 2015<sup>a</sup>, p.15)

##### **Definición Operacional**

“Educación Financiera es el paso a paso del desarrollo de conocimiento, las habilidades y las actitudes en los individuos de manera que contribuyan a su propio bienestar financiero” (PLANEF, 2017)

## **Dimensiones**

Conocimiento Financiero

Habilidad Financiera

Actitud Financiera

## **Variable dependiente**

### **Definición Conceptual**

Rentabilidad, nivel de aptitud de la firma para lograr recursos o resultados con los capitales invertidos, en las últimas décadas, se convirtió, en el indicador financiero más empleado al momento de calcular el éxito o fracaso en la gestión empresarial. Facilita evaluar la eficiencia de la estrategia establecida y efectuar, por tanto, cotejos sobre la posición competitiva de una empresa en el entorno socio económico en el que actúa. (Acosta, Correa, & Gonzales, 2002)

### **Definición Operacional**

Es el cálculo de la efectividad en la utilización de elementos financieros, productivos, y personas. Con lo cual se podría hablar de rentabilidades. (Díaz, 2012)

## **Dimensiones**

Rentabilidad económica

Rentabilidad financiera

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

#### **Población**

Según Hernández, et al. (2014) La población está conformada con aquellos casos que coinciden en una serie de descripciones y que cuentan con una característica en común. Por lo tanto, es la totalidad del tema a estudiar y en consecuencia genera los datos de investigación.

En este estudio la población adecuada está compuesta por los colaboradores de Caja Huancayo sede del distrito de Santiago periodo 2019.

- **Criterios de inclusión**

Ser colaborador de Caja Huancayo con sede en el distrito de Santiago del año 2019, en el último trimestre contable.

Colaborador que esté laborando en Caja Huancayo con sede en el distrito de Santiago.

- **Criterios de exclusión**

No ser colaborador activo de Caja Huancayo con sede en el distrito de Santiago del año 2019, en el último trimestre contable.

Colaborador que no esté haciendo uso de ningún producto y servicio financiero de Caja Huancayo con sede en el distrito de Santiago.

### **Muestra**

La muestra es el subgrupo de la población de referencia del cual se obtendrán datos y tiene que demarcar anticipadamente con exactitud, y debe representar a la población.

Se halló a partir de la población de 44 colaboradores de Caja Huancayo sede del distrito de Santiago, el cual dio como resultado 40.

Se utilizó la fórmula estadística de Arkin y Kolton.

$$ni = \frac{44}{(44 - 1)(0.05)^2 + 1}$$

$$ni = \frac{44}{1.1075}$$

$$**ni = 39.73**$$

### **Muestreo**

El estudio de investigación concierne a la muestra no probabilística, según Hernández, et al. (2014) La alternativa de los instrumentos pende de aquellos principios concernientes con las tipologías del autor o de la persona que realiza la muestra, mas no de la probabilidad. El procedimiento es no maquinal, tampoco

a base de métodos de probabilidad, puesto que pende del juicio de toma de decisiones ya sea de una persona, grupo o investigador.

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

#### **Técnica**

Esta investigación usó como modo de recaudación de datos la encuesta, con apoyo de:

Velázquez & Rey (2013) precisaron que la encuesta: es el procedimiento de compilación de datos sobre hechos, objetivos, opiniones, conocimientos, fundados en una relación directa (entrevista) o indirecta (cuestionario) entre el entrevistador y el encuestado

La investigación recabo datos mediante la encuesta con una escala técnica de medición Likert, para la variable educación financiera y para la variable rentabilidad.

#### **Instrumento**

Para efectos de la indagación se usó como herramienta de recopilación de datos, el cuestionario, que estuvo comprendido de un total de 25 ítems.

Arias (2014) exteriorizó que: “los cuestionarios llamados también cédulas, consiste en forma impresas en las que las personas proporcionan información escrita al investigador” (p. 24)

#### **Validez del instrumento**

Para obtener autorización se dispuso el instrumento a juicio de expertos. Según Hernández, et al. (2014) “Validez de especialistas es el rango en que un instrumento efectivamente mide la variable de interés, de acuerdo con profesionales en el tema” (p. 204)

Los expertos establecieron que el cuestionario empleó los razonamientos de pertinencia, relevancia y claridad; indicando poseer ítems suficientes para medir la dimensión, con una opinión favorable para su aplicación. Los validadores

son profesionales con el grado de Magíster y Doctor, quienes poseen la solvencia moral y competitiva para formalizar la evaluación.

Tabla 1  
*Cuadro de validadores*

<b>Experto</b>	<b>Opinión</b>
Mg. Nora Isabel Gamarra Orellana	Aplicable
Dra. Kelma Ruth Mayhua Curo	Aplicable
Mg. Jaime Mamani Terrazas	Aplicable
Dra. Esther Sáenz Arenas	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Se llegó a la conclusión de que el instrumento es aplicable, lo que nos revela que se elaboró correctamente y cada ítem se formuló de manera correcta.

### **3.5. Procedimientos**

Para examinar la correlación de las variables educación financiera y rentabilidad se ha utilizado el programa SPSS V25 para calcular la asignación de los datos, la estadística descriptiva y para el establecimiento de la colocación dentro del grado de medida.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Hernández, et al. (2014) señala que el procedimiento cuantitativo en primer lugar se recogen el total de datos y a continuación se estudian, este proceso se da en forma metódica necesariamente, en primer lugar, se estudia el análisis de fiabilidad y veracidad, luego se realiza la estadística descriptiva.

### **3.7. Aspectos éticos**

La presente investigación se basa en la precisión de los datos acopiados, los resultados muestran la correlación entre la educación financiera y rentabilidad. La investigación cumplió con los lineamientos señalados en los Formatos oficiales que aseguran el proceso de originalidad de trabajos de investigación de la Universidad César Vallejo. Se ha respetado la autoría bibliográfica de las referencias utilizadas, se presentó información verídica son respecto a los datos procesados, y los resultados obtenidos no cuentan con ninguna alteración.

#### IV. RESULTADOS

##### Fiabilidad del instrumento

Para calcular el grado de fiabilidad del presente instrumento se utilizó el programa SPSS V25. Según Hernández, et al., (2014) los ordenamientos y fórmulas que crean factores de fiabilidad fluctúan entre cero y uno, en el que un factor de cero indica nula fiabilidad y uno constituye un máximo de fiabilidad.

Tabla 2

*Estadístico de fiabilidad de la variable independiente "Educación Financiera" y de la variable dependiente "Rentabilidad"*

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	25

Fuente: SPSS Statistics versión 25

##### **Interpretación:**

Se observó que el factor de Alfa de Cronbach posee un valor muy cerca de uno, con un valor de 0.969; demostrando alta confiabilidad en el instrumento.

## Prueba de Normalidad

Tabla 3: Prueba de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1	,141	40	,044	,890	40	,001
V2	,195	40	,001	,835	40	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS Statistics versión 25

### Interpretación:

Para la variable 1 (Educación Financiera), el sistema SPSS dio como resultado 0.001, se puede decir entonces que el Sig es menor que 0.05, entonces admite que la H1, cataloga una prueba no paramétrica

Para la variable 2 (Rentabilidad), el sistema SPSS proyectó el resultado de 0,000, por lo tanto, se puede indicar que el Sig es menor que 0.05, lo cual indicaría que acepta que la H1, sería una prueba no paramétrica.

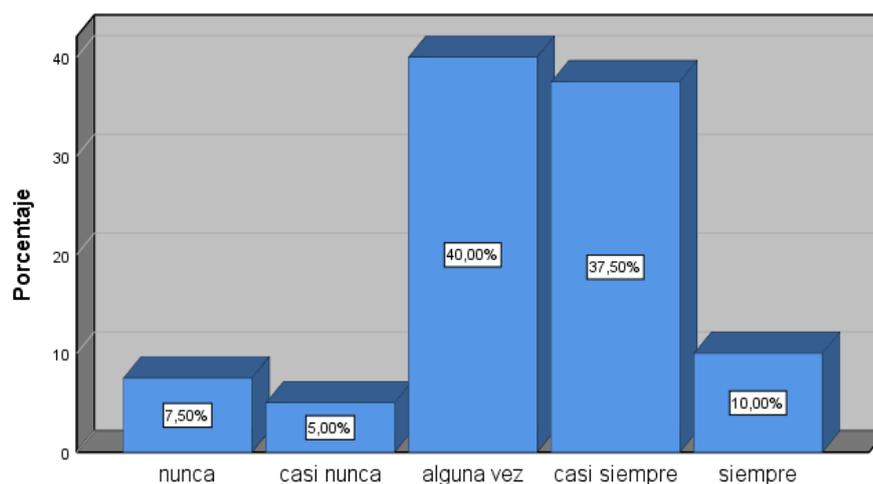
## Análisis de indicadores de la variable Educación Financiera y Rentabilidad

Tabla 4

*¿Usted conoce sobre los distintos productos y servicios además de los beneficios que le ofrecen cada institución financiera?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	7,5	7,5
	casi nunca	2	5,0	12,5
	alguna vez	16	40,0	52,5
	casi siempre	15	37,5	90,0
	siempre	4	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia



*Figura 1 ¿Usted conoce sobre los distintos productos y servicios además de los beneficios que le ofrecen cada institución financiera?*

### Interpretación

En la tabla 4 y figura 1, evidencia que 40% alguna vez suelen conocer sobre los diferentes productos y servicios que brindan cada institución financiera, por otro lado; 7.5% respondió nunca, 5% respondió casi nunca, 35.5% respondió casi siempre y solo 10% respondió siempre. Con este resultado se muestra que son pocas las personas que se interesan por conocer los diferentes productos, servicios y beneficios que ofrecen las entidades financieras.

Tabla 5

*¿Usted sabe sobre los beneficios y desventajas de la CTS y los seguros además conoce sobre los beneficios que le brindan las instituciones financieras sobre estas?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	5,0	5,0	5,0
	casi nunca	5	12,5	12,5	17,5
	alguna vez	7	17,5	17,5	35,0
	casi siempre	25	62,5	62,5	97,5
	siempre	1	2,5	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

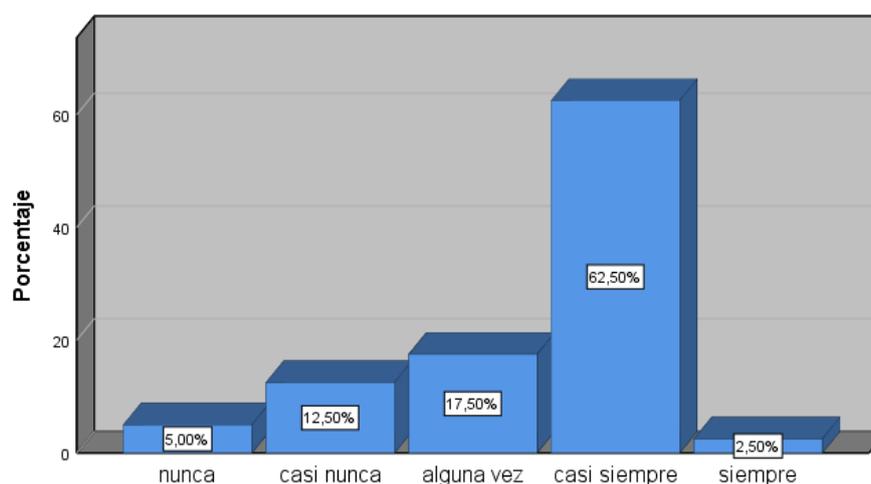


Figura 2 *¿Usted sabe sobre los beneficios y desventajas de la CTS y los seguros además conoce sobre los beneficios que le brindan las instituciones financieras sobre estas?*

### Interpretación

En la tabla 5 y figura 2, evidencia que 62.5% casi siempre sabe sobre los beneficios y desventajas de la CTS y los seguros además conoce los beneficios que le brindan las instituciones financieras, por otro lado; 5% respondió nunca, 12.5% respondió casi nunca, 17.5% respondió alguna vez y solo 2.5% respondió siempre. Se observa que más del 50% de los encuestados domina el tema sobre seguros y CTS y los beneficios que ofrecen las instituciones financieras sobre estos productos.

Tabla 6

*¿Usted se informa sobre la importancia de las entidades financieras en la economía y en la educación financiera?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	5,0	5,0
	casi nunca	5	12,5	17,5
	alguna vez	9	22,5	40,0
	casi siempre	22	55,0	95,0
	siempre	2	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

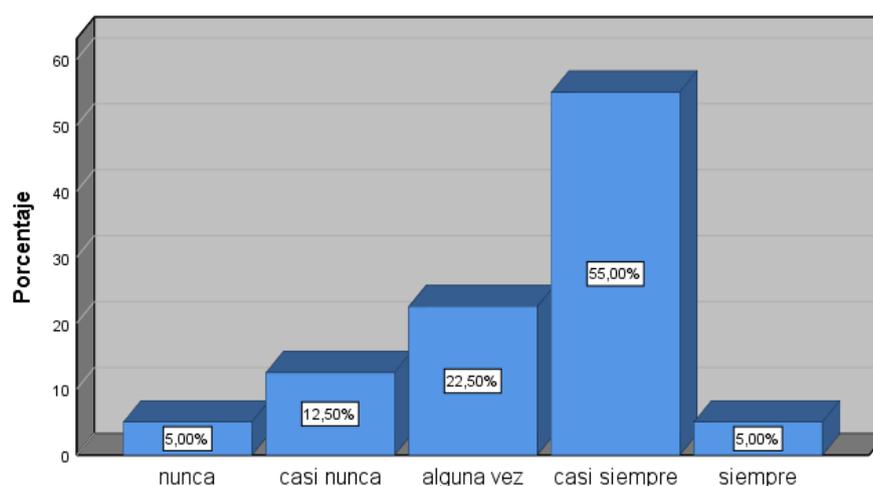


Figura 3 *¿Usted se informa sobre la importancia de las entidades financieras en la economía y en la educación financiera?*

### Interpretación

En la tabla 6 y figura 3, evidencia que 55% informó que casi siempre sabe se informa sobre la importancia de las entidades financiera en la economía y la educación financiera, por otro lado; 5% respondió nunca, 12.5% respondió casi nunca, 22.5% respondió alguna vez y solo 5% respondió siempre. Se evidencia que muy pocas personas conocen la importancia de las entidades financieras en la economía y su rol en el fortalecimiento de la educación financiera, pero no se pueden negar que más de la mitad casi siempre se informa lo cual aduce un buen camino en el proceso de alfabetización financiera.

Tabla 7

¿Usted conoce el rol que tiene la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS); en la educación financiera de los ciudadanos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	7,5	7,5
	casi nunca	3	7,5	15,0
	alguna vez	10	25,0	40,0
	casi siempre	17	42,5	82,5
	siempre	7	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

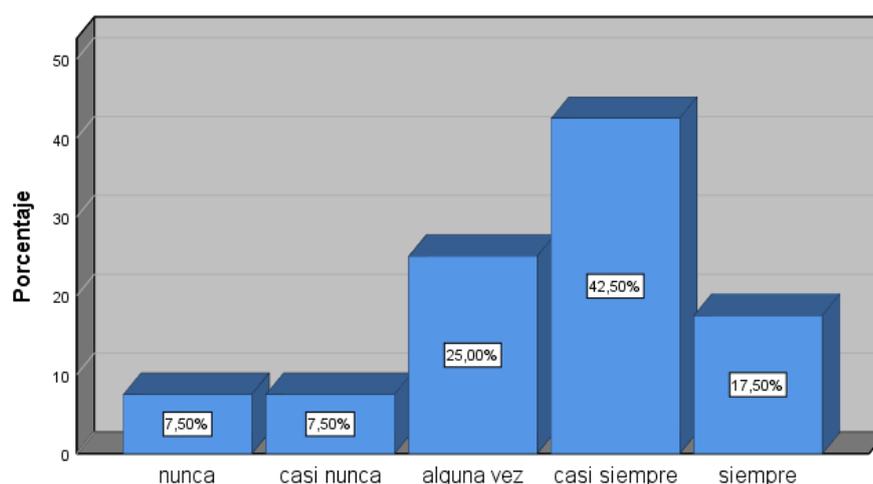


Figura 4 ¿Usted conoce el rol que tiene la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS); en la educación financiera de los ciudadanos?

### Interpretación

La tabla 7 y figura 4, muestra que 42.5% conoce el rol que tiene la SBS en la educación financiera de los ciudadanos; 7.5% respondió nunca, 7.5% respondió casi nunca, 25% respondió alguna vez y 17.5% respondió siempre. Se evidencia que más de la mitad los encuestados conocen el rol de la SBS en la educación financiera de los ciudadanos.

Tabla 8

*¿Usted conoce sus derechos y responsabilidades como consumidor en el sistema financiero para poder reclamarlas o cumplirlas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	5,0	5,0
	casi nunca	3	7,5	12,5
	alguna vez	7	17,5	30,0
	casi siempre	20	50,0	80,0
	siempre	8	20,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

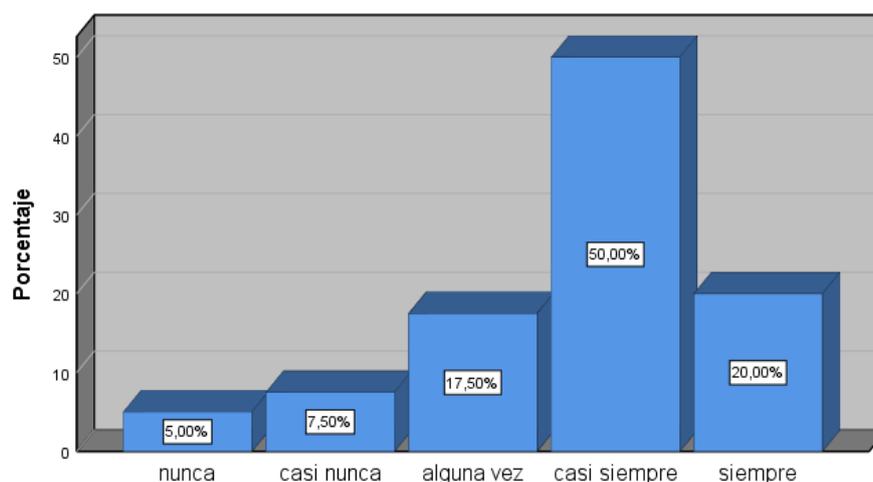


Figura 5 *¿Usted conoce sus derechos y responsabilidades como consumidor en el sistema financiero para poder reclamarlas o cumplirlas?*

### Interpretación

La tabla 8 y figura 5, demuestra que 50% sabe de sus derechos y responsabilidades en el sistema financiera para poder reclamarlas o cumplirlas; 5% respondió nunca, 7.5% respondió casi nunca, 17.5% respondió alguna vez y 20% respondió siempre. Se observa que son pocos los encuestados que no conocen sus derechos y deberes en el sistema financiero, lo cual es muy positivo, puesto que evidencia el gran interés de los encuestados en establecer una buena relación con el sistema financiero, donde no lo puedan timar y sea responsable con sus obligaciones.

Tabla 9

*¿Usted tiene conocimiento de los portales web que existen en el Perú para tener información que le ayuden a mejorar su educación financiera?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	5,0	5,0
	casi nunca	5	12,5	17,5
	alguna vez	13	32,5	50,0
	casi siempre	17	42,5	92,5
	siempre	3	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

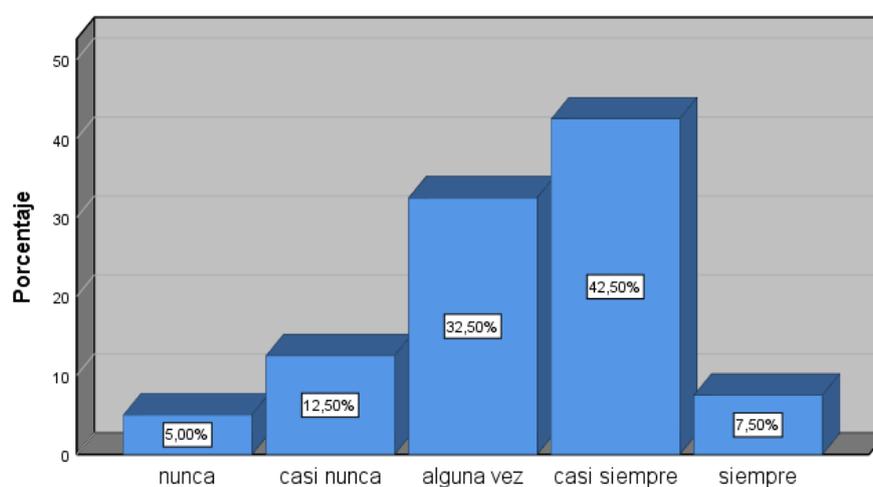


Figura 6 *¿Usted tiene conocimiento de los portales web que existen en el Perú para tener información que le ayuden a mejorar su educación financiera?*

### Interpretación

La tabla 9 y figura 6, muestra que 42.5% casi siempre tiene conocimiento de los portales web que existen en el Perú para tener información que le ayuden a mejorar su educación financiera; 5% respondió nunca, 12.5% respondió casi nunca, 32.5% respondió alguna vez y 7.5% respondió siempre. Se observó que justo la mitad de los encuestados conoce los portales web en el Perú para tener información financiera, mostrando un resultado no tan alentador puesto que, en esta época donde el conocimiento se trasmite mediante el uso de tecnología y el internet solo la mitad de encuestados conoce estas herramientas.

Tabla 10

¿Usted conoce si hay entidades públicas y privadas que le brinden información y le permitan mejorar su educación financiera?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	5,0	5,0
	casi nunca	4	10,0	15,0
	alguna vez	16	40,0	55,0
	casi siempre	15	37,5	92,5
	siempre	3	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

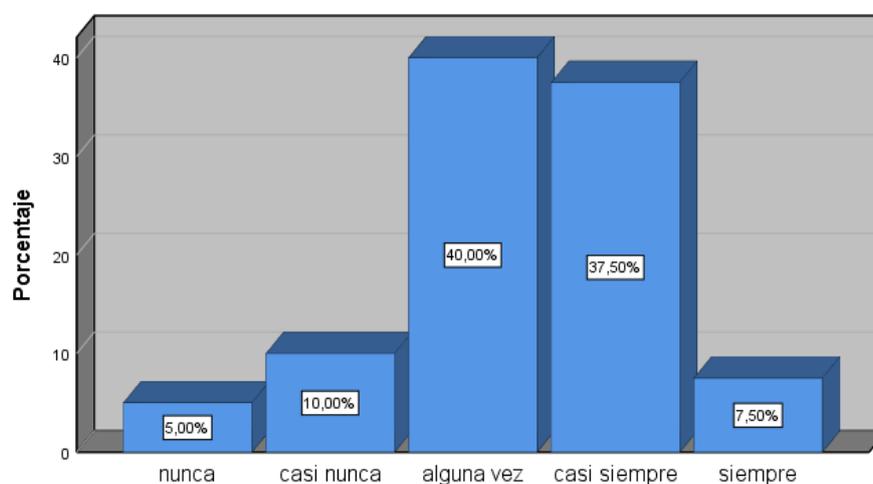


Figura 7 ¿Usted conoce si hay entidades públicas y privadas que le brinden información y le permitan mejorar su educación financiera?

### Interpretación

La tabla 10 y figura 7, muestra que 40% alguna vez conoció entidades públicas y privada que brinden información que le permitan mejorar su educación financiera; 5% respondió nunca, 10% respondió casi nunca, 37.5% respondió casi siempre y solo 7.5% respondió siempre. Evidencia que, menos de la mitad de los encuestados conoce lugares físicos donde le puedan brindar información sobre educación financiera, un resultado desalentador puesto que, siendo la forma más tradicional aun así no hay personas interesadas de conocer donde podrían informarse sobre educación financiera.

Tabla 11

*¿Usted calcula correctamente la tasa de interés de los productos financieros (de ahorro o crédito) antes de contratarlos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	5,0	5,0
	casi nunca	7	17,5	22,5
	alguna vez	10	25,0	47,5
	casi siempre	16	40,0	87,5
	siempre	5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

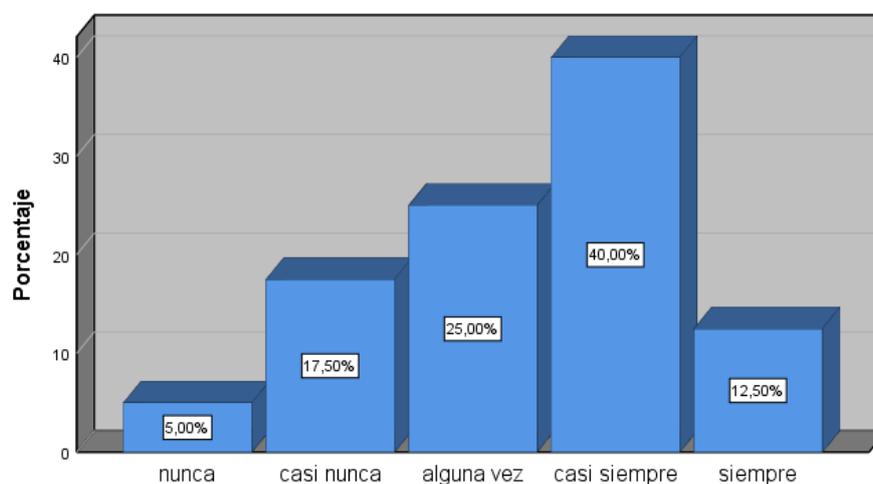


Figura 8 *¿Usted calcula correctamente la tasa de interés de los productos financieros (de ahorro o crédito) antes de contratarlos?*

### Interpretación

La tabla 11 y figura 8, muestra que 40% casi siempre calcula correctamente la tasa de interés de los productos financieros (de ahorro o crédito) antes de contratarlos; 5% respondió nunca, 17.5% respondió casi nunca, 25% respondió alguna vez y 12.5% respondió siempre. Se observó que un poco más de la mitad de los encuestados si calcula la tasa de interés de los productos financieros que contrata, evidenciando que existe poco interés por conocer en exactitud este dato, ya que ayudaría mucho a tomar buenas decisiones financieras, muchas de las personas se dejan llevar por la facilidad de obtener un producto que se olvidan de la tasa de interés.

Tabla 12

*¿Con que frecuencia usted exige sus derechos, al momento de realizar alguna transacción financiera?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	5,0	5,0
	casi nunca	2	5,0	10,0
	alguna vez	12	30,0	40,0
	casi siempre	23	57,5	97,5
	siempre	1	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

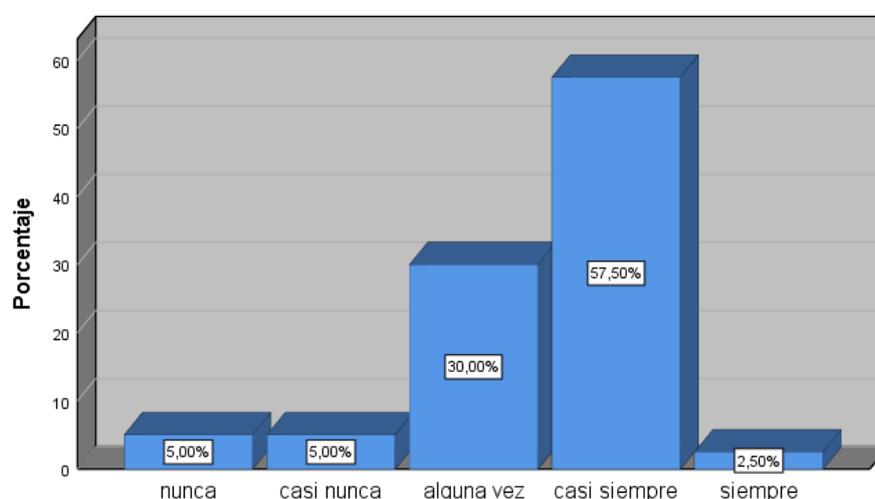


Figura 9 *¿Con que frecuencia usted exige sus derechos, al momento de realizar alguna transacción financiera?*

### Interpretación

En la tabla 12 y figura 9, evidencia que 57.5% casi siempre exige sus derechos, al momento de realizar alguna transacción financiera; 5% respondió nunca, 5% respondió casi nunca, 30% respondió alguna vez y 2.5% respondió siempre. Se observó que la mayoría de los encuestados exige que se cumpla con sus derechos al momento de realizar una transacción financiera lo que evidencia que las personas están más al tanto de que no se cometan atropellos y conozcan las transacciones financieras que realizan.

Tabla 13

¿Con que frecuencia usted analiza si todos sus gastos son necesarios o vitales para evitar incurrir en estos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	5,0	5,0
	casi nunca	3	7,5	12,5
	alguna vez	11	27,5	40,0
	casi siempre	20	50,0	90,0
	siempre	4	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

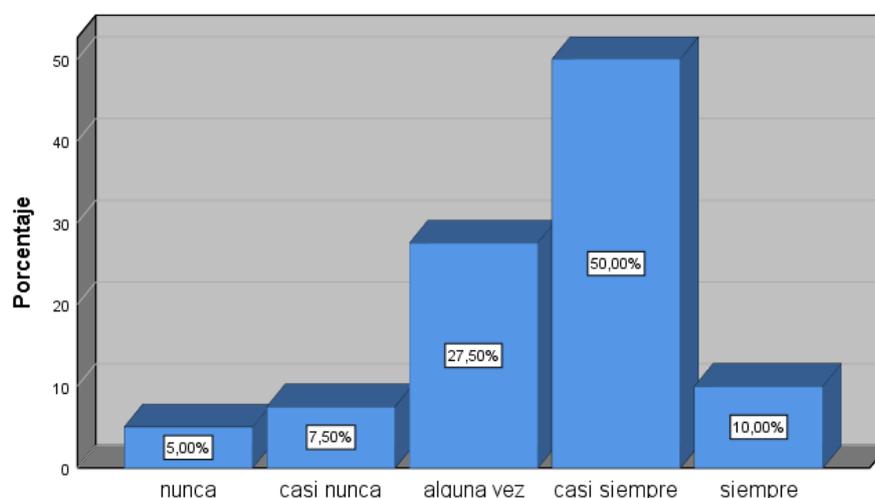


Figura 10 ¿Con que frecuencia usted analiza si todos sus gastos son necesarios o vitales para evitar incurrir en estos?

### Interpretación

En la tabla 13 y figura 10, evidencia que 50% casi siempre analiza si todos sus gastos son necesarios o vitales para evitar incurrirlos; 5% respondió nunca, 7.5% respondió casi nunca, 27.5% respondió alguna vez y 10% respondió siempre. Se observa un resultado alentador puesto que se demuestra que las personas son más conscientes en sus gastos.

Tabla 14

¿Con que frecuencia usted analiza si tiene la posibilidad de cubrir todos sus gastos y tener un saldo positivo para el ahorro?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	5,0	5,0
	casi nunca	4	10,0	15,0
	alguna vez	9	22,5	37,5
	casi siempre	21	52,5	90,0
	siempre	4	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

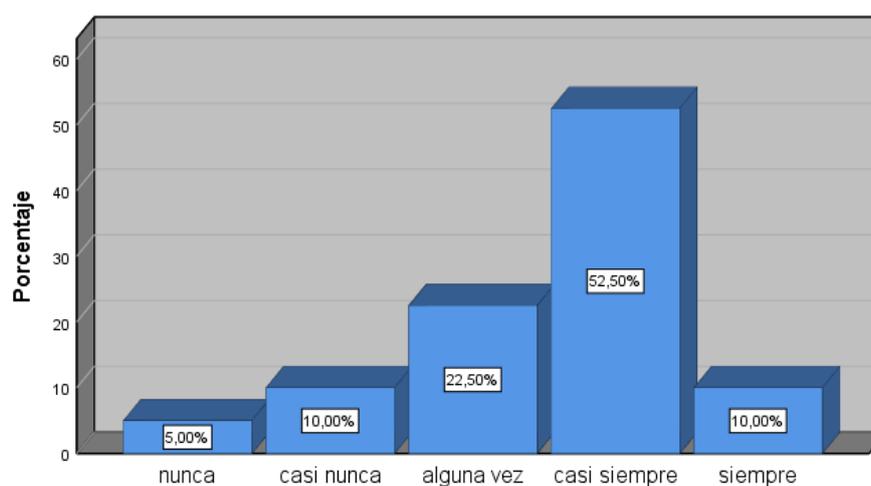


Figura 11 ¿Con que frecuencia usted analiza si tiene la posibilidad de cubrir todos sus gastos y tener un saldo positivo para el ahorro?

### Interpretación

En la tabla 14 y figura 11, evidencia que 52.5% casi siempre analiza si tiene la posibilidad de cubrir todos sus gastos y tener un saldo positivo para el ahorro; 5% respondió nunca, 10% respondió casi nunca, 22.5% respondió alguna vez y 10% respondió siempre. Se muestra un resultado alentador ya que la mayoría de los encuestados analiza si podrá cubrir sus gastos y poder ahorrar.

Tabla 15

*¿Con que frecuencia usted realiza un presupuesto mensual detallando sus ingresos y obligaciones financieras?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	5,0	5,0
	casi nunca	2	5,0	10,0
	alguna vez	16	40,0	50,0
	casi siempre	16	40,0	90,0
	siempre	4	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

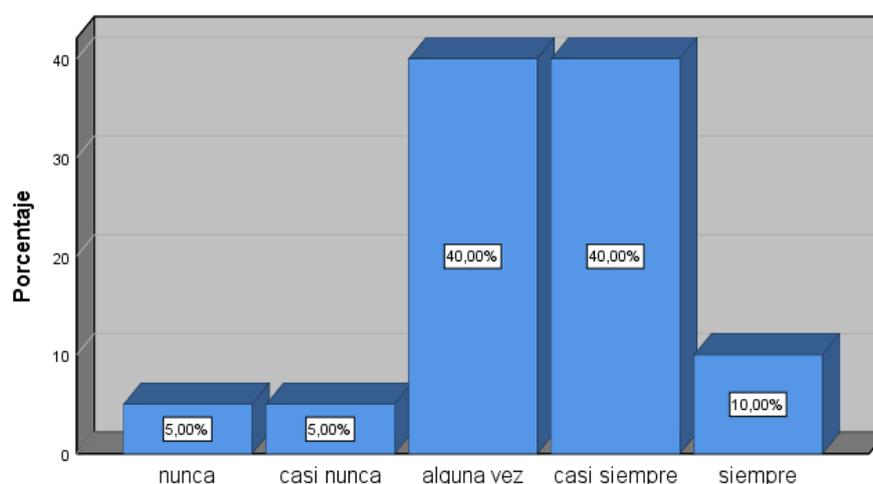


Figura 12 *¿Con que frecuencia usted realiza un presupuesto mensual detallando sus ingresos y obligaciones financieras?*

### Interpretación

La tabla 15 y figura 12, muestra que 40% casi siempre realiza un presupuesto mensual detallando sus ingresos y obligaciones financieras; 5% respondió nunca, 5% respondió casi nunca, 40% respondió alguna vez y 10% respondió siempre. Se muestra un resultado no tan alentador porque solo la mitad de los encuestados efectúa un presupuesto mensual detallado de sus ingresos y obligaciones financieras, lo cual puede incurrir que haya personas que no puedan cubrir sus obligaciones a tiempo por no tener cuentas claras.

Tabla 16

*¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a corto plazo con el fin de cubrir todas sus obligaciones necesarias?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	5,0	5,0
	casi nunca	6	15,0	20,0
	alguna vez	9	22,5	42,5
	casi siempre	19	47,5	90,0
	siempre	4	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

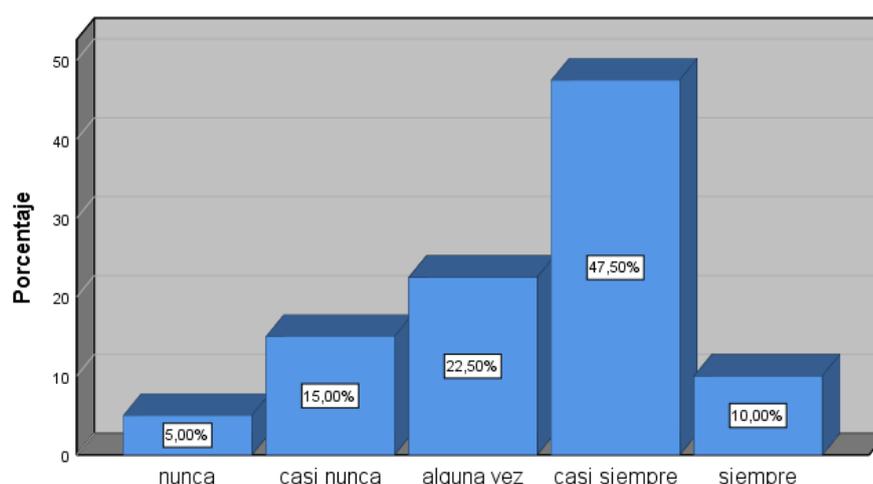


Figura 13 *¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a corto plazo con el fin de cubrir todas sus obligaciones necesarias?*

### Interpretación

La tabla 16 y figura 13, muestra que 47.5% casi siempre planifica sus finanzas a corto plazo con el fin de cubrir todas sus obligaciones necesarias; 5% respondió nunca, 15% respondió casi nunca, 22.5% respondió alguna vez y 10% respondió siempre. Se observó que un poco más de la mitad de encuestados planifica sus finanzas a corto plazo rondando un resultado un tanto alentador puesto que es muy seguro que estas personas serán más responsables al momento de pagar de sus deudas y tendrán mejores posibilidades de ahorrar a corto plazo.

Tabla 17

*¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a mediano plazo para generar un ahorro continuo?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	3	7,5	7,5
	casi nunca	6	15,0	22,5
	alguna vez	12	30,0	52,5
	casi siempre	15	37,5	90,0
	siempre	4	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

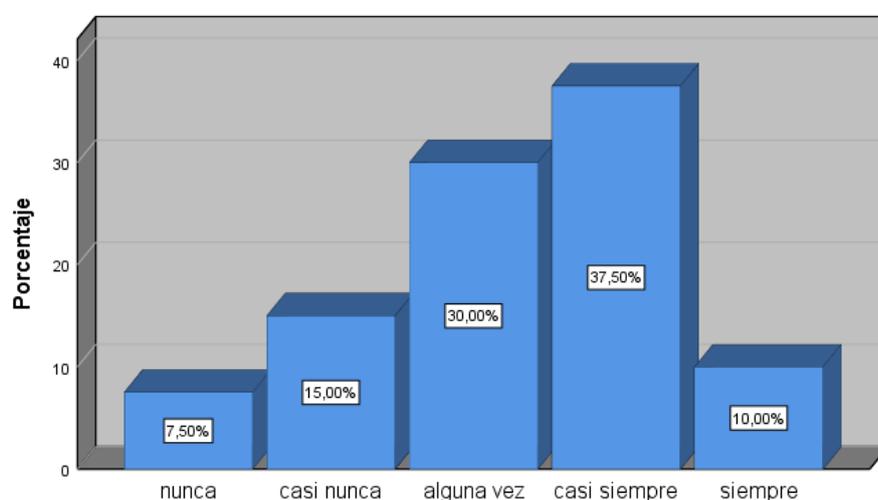


Figura 14 *¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a mediano plazo para generar un ahorro continuo?*

### Interpretación

La tabla 17 y figura 14, muestra que 37.5% de los encuestados casi siempre planifica sus finanzas a mediano plazo para generar un ahorro continuo; 7.5% respondió nunca, 15% respondió casi nunca, 30% respondió alguna vez y 10% respondió siempre. Se observó que a medida que la planificación de las finanzas personales incrementa en plazo son menos las personas que lo hacen, siendo un resultado desalentador puesto que serán menos las personas que podrán sostener una cultura de ahorro.

Tabla 18

*¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a largo plazo con el propósito de mejorar e incrementar su patrimonio personal?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
nunca	2	5,0	5,0	5,0
casi nunca	10	25,0	25,0	30,0
alguna vez	11	27,5	27,5	57,5
Válido casi siempre	13	32,5	32,5	90,0
siempre	4	10,0	10,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

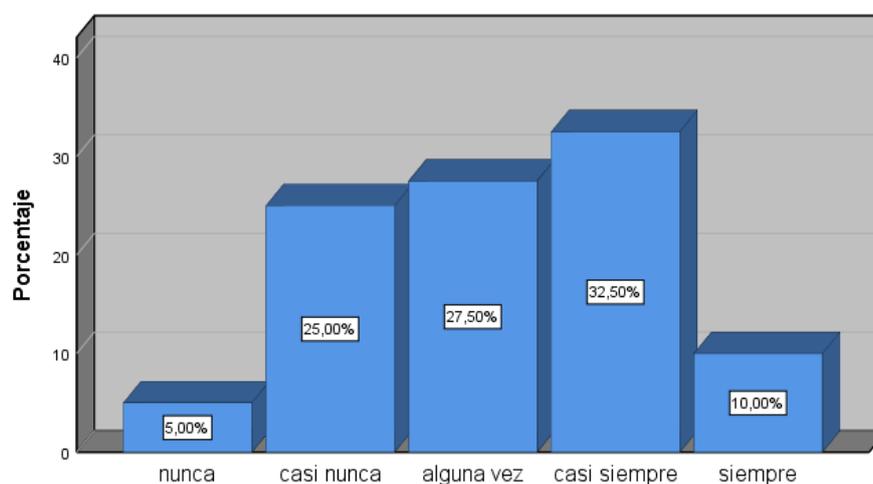


Figura 15 *¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a largo plazo con el propósito de mejorar e incrementar su patrimonio personal?*

### Interpretación

La tabla 18 y figura 15, muestra que 32.5% de los encuestados casi siempre planifica sus finanzas a largo plazo con el propósito de mejorar e incrementar su patrimonio personal; 5% respondió nunca, 25% respondió casi nunca, 27.5% respondió alguna vez y 10% respondió siempre. Se observó que mientras más sea el plazo son menos las personas que planifican sus finanzas, mostrando que serán menos las personas que podrán mejorar e incrementar su patrimonio personal.

Tabla 19

¿Con que frecuencia se informa sobre las ventajas y desventajas al momento de contratar un producto sea de ahorro o crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	nunca	2	5,0	5,0
	casi nunca	3	7,5	12,5
	alguna vez	10	25,0	37,5
	casi siempre	22	55,0	92,5
	siempre	3	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

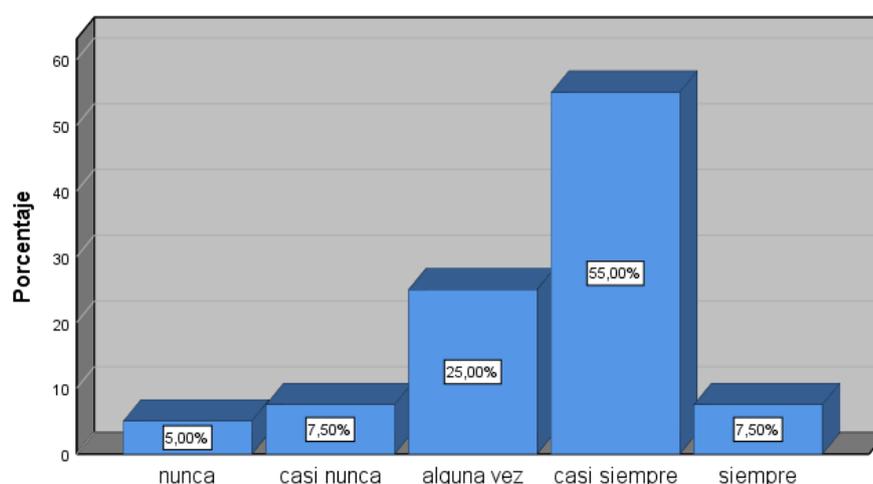


Figura 16 ¿Con que frecuencia se informa sobre las ventajas y desventajas al momento de contratar un producto sea de ahorro o crédito?

### Interpretación

La tabla 19 y figura 16, muestra que 55% se informa sobre las ventajas y desventajas al momento de contratar un producto sea de ahorro o crédito; 5% respondió nunca, 7.5% respondió casi nunca, 25% respondió alguna vez y 7.5% respondió siempre. Se observó que más del 50% de los encuestados se informa sobre las ventajas y desventajas al momento de contratar un producto de ahorro o crédito, lo cual es positivo ya que se tomaran decisiones informadas.

Tabla 20

*¿Con que frecuencia se informa antes de hacer alguna transacción financiera vale decir, pago de cuotas anticipadas, reprogramaciones de créditos, cancelación anticipada de contratos de ahorro y retiro de CTS?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0
	casi nunca	4	10,0	15,0
	alguna vez	12	30,0	45,0
	casi siempre	17	42,5	87,5
	Siempre	5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

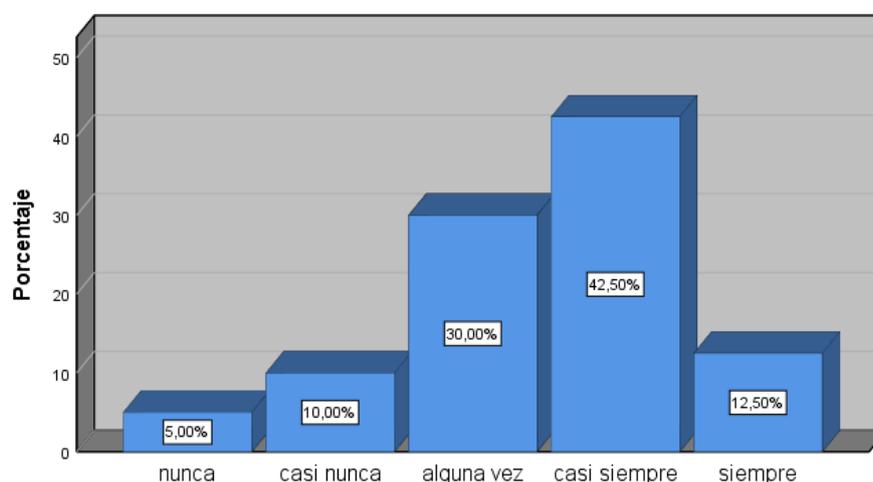


Figura 17 *¿Con que frecuencia se informa antes de hacer alguna transacción financiera vale decir, pago de cuotas anticipadas, reprogramaciones de créditos, cancelación anticipada de contratos de ahorro y retiro de CTS?*

### Interpretación

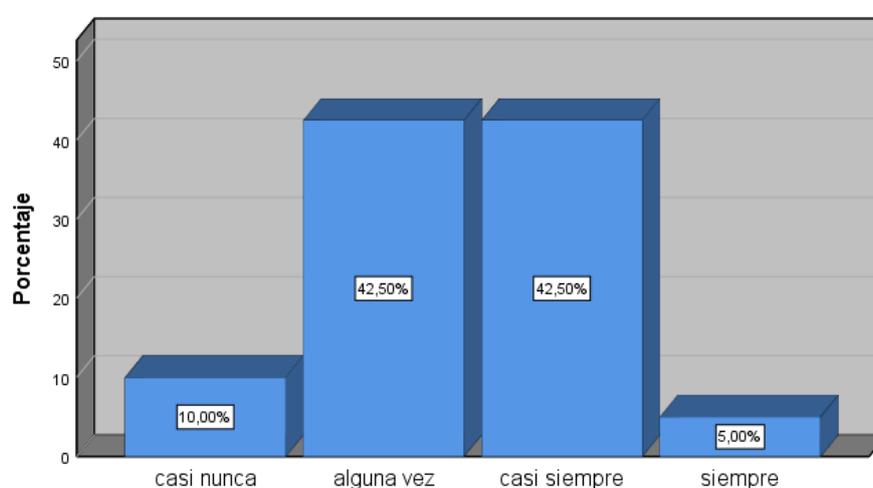
La tabla 20 y figura 17, muestra que 42.5% casi siempre se informa antes de hacer alguna transacción financiera vale decir: pago de cuotas anticipadas, reprogramaciones de créditos, cancelación anticipada de contratos de ahorro y retiro de CTS; 5% respondió nunca, 10% respondió casi nunca, 30% respondió alguna vez y 12.5% respondió siempre. Se evidencia que un poco más de la mitad de los encuestados se informa antes de hacer cualquier tipo de transacción financiera,

Tabla 21

*¿Cuándo tiene un excedente de dinero, con qué frecuencia acude a las entidades financieras para crear una cuenta de ahorro?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	casi nunca	4	10,0	10,0
	alguna vez	17	42,5	52,5
Válido	casi siempre	17	42,5	95,0
	Siempre	2	5,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia



*Figura 18 ¿Cuándo tiene un excedente de dinero, con qué frecuencia acude a las entidades financieras para crear una cuenta de ahorro?*

### Interpretación

En la tabla 21 y figura 18, evidencia que 42.5% casi siempre acude a las entidades financieras para crear una cuenta de ahorro cuándo tiene un excedente de dinero; 10% respondió casi nunca, 42.5% respondió alguna vez y 5% respondió siempre. Se observó que la actitud de los encuestados es positiva hacia el ahorro en una entidad financiera cuando posee un excedente de dinero.

Tabla 22

¿Cuándo tiene una necesidad de financiamiento, con qué frecuencia acude a las entidades de crédito para solicitarlo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0
	casi nunca	5	12,5	17,5
	alguna vez	13	32,5	50,0
	casi siempre	17	42,5	92,5
	Siempre	3	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

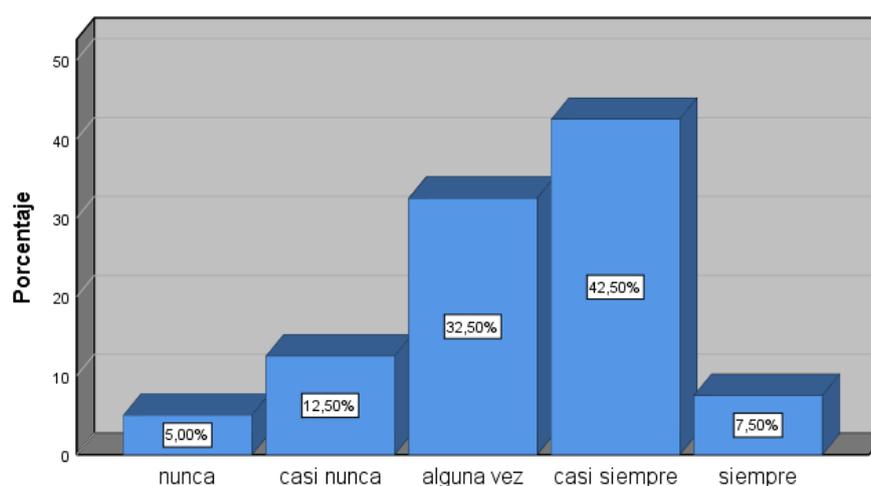


Figura 19 ¿Cuándo tiene una necesidad de financiamiento, con qué frecuencia acude a las entidades de crédito para solicitarlo?

### Interpretación

En la tabla 22 y figura 19, demuestra que 42.5% casi siempre acude a las entidades financieras para solicitar un crédito cuando tiene una necesidad de financiamiento; 5% respondió nunca, 12.5 respondió casi nunca, 32.5% respondió alguna vez y 7.5% respondió siempre. Se observa que la actitud de los encuestados, frente a solicitar un crédito cuando necesite es un poco más renuente,

Tabla 23

*¿Cuándo necesita información sobre finanzas, con qué frecuencia acude a portales web, instituciones públicas y privadas que le puedan ayudar?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0
	casi nunca	7	17,5	22,5
	alguna vez	18	45,0	67,5
	casi siempre	9	22,5	90,0
	Siempre	4	10,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

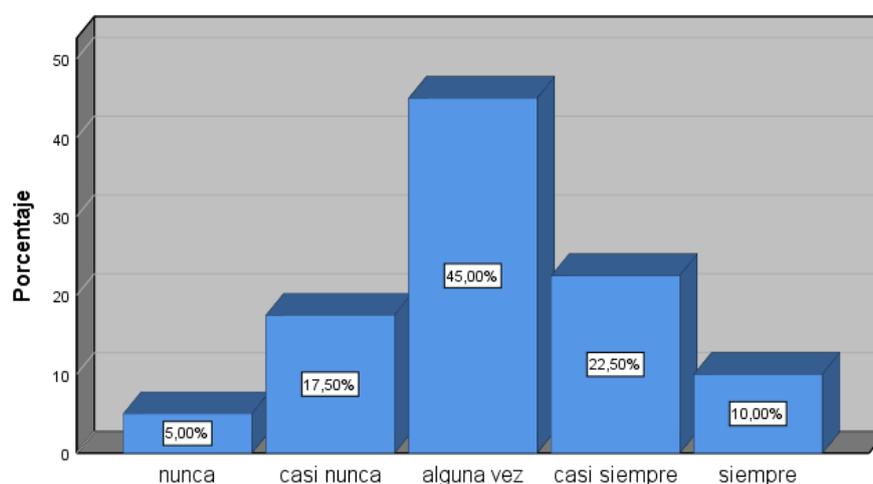


Figura 20 *¿Cuándo necesita información sobre finanzas, con qué frecuencia acude a portales web, instituciones públicas y privadas que le puedan ayudar?*

### Interpretación

En la tabla 23 y figura 20, evidencia que 45% alguna vez acude a portales web, instituciones públicas y privadas que le puedan ayudar cuándo necesita información sobre finanzas; 5% respondió nunca, 17.5% respondió casi nunca, 22.5% respondió casi siempre y 10% respondió siempre. Se muestra que con muy poca frecuencia se acude a terceras fuentes para informarse sobre educación financiera.

Tabla 24

*¿Usted cree que sería necesaria la inversión en programas de capacitación en Educación Financiera a los clientes activos para incrementar la utilidad operativa?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0
	casi nunca	2	5,0	10,0
	alguna vez	7	17,5	27,5
	casi siempre	16	40,0	67,5
	Siempre	13	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

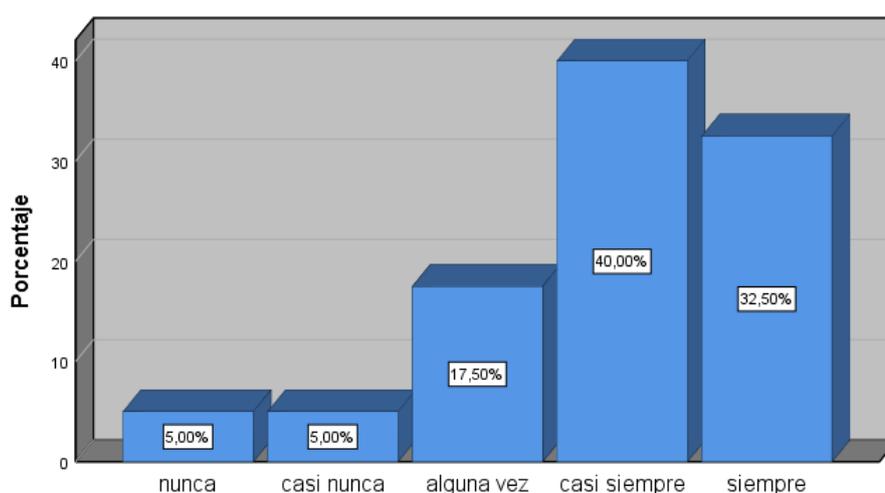


Figura 21 *¿Usted cree que sería necesaria la inversión en programas de capacitación en Educación Financiera a los clientes activos para incrementar la utilidad operativa?*

### Interpretación

En la tabla 24 y figura 21, se observó que 40% indicó que casi siempre cree que sería necesaria la inversión en programas de capacitación en Educación Financiera a los clientes activos para incrementar la utilidad operativa; 5% respondió nunca, 5% respondió casi nunca, 17.5% respondió alguna vez y 32.5% respondió siempre. Se evidencia que el 90% tiene una impresión positiva con relación a las capacitaciones sobre educación financiera para incrementar la utilidad operativa, puesto que, si bien sería un gasto que afectaría a este ítem en el estado financiero, el hecho de contar con clientes bien educados financieramente, generará mejores resultados puesto que se evitará la morosidad e incrementará la cultura del ahorro, y se evitará las provisiones y se podrá capitalizar los ahorros.

Tabla 25

*¿Usted cree que la carencia de conocimientos y habilidades financieras incrementa la cartera de créditos refinanciados?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,0	5,0	5,0
casi nunca	6	15,0	15,0	20,0
alguna vez	10	25,0	25,0	45,0
casi siempre	20	50,0	50,0	95,0
Siempre	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

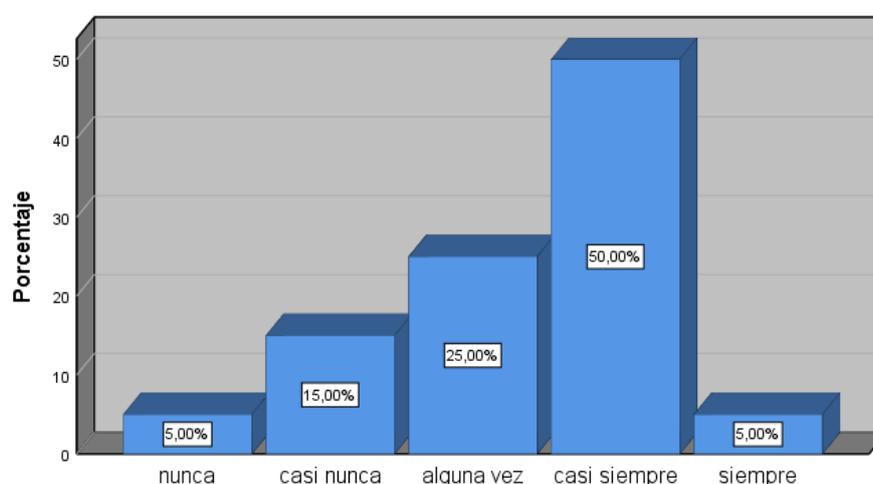


Figura 22 *¿Usted cree que la carencia de conocimientos y habilidades financieras incrementa la cartera de créditos refinanciados?*

### Interpretación

En la tabla 25 y figura 22, observó que 50% señaló que casi siempre creyó que la carencia de conocimientos y habilidades financieras incrementa la cartera de créditos refinanciados; 5% respondió nunca, 15% respondió casi nunca, 25% respondió alguna vez y 5% respondió siempre. Se observó que más de la mitad de encuestados cree que la carencia de conocimientos de habilidades financiera incrementa la cartera de créditos refinanciados, ya que el hecho de que no tengan conocimientos y habilidades ocasiona que no cumplan a tiempo los créditos pendientes llegando posiblemente a morosidad con más de 120 días y esto ocasiona refinanciar créditos y por consiguiente provisionar dinero que genera pérdidas.

Tabla 26

*¿Cree usted que la educación financiera que poseen las personas afecta a la colocación de los productos financieros en el mercado?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0
	casi nunca	6	15,0	20,0
	alguna vez	17	42,5	62,5
	casi siempre	14	35,0	97,5
	Siempre	1	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

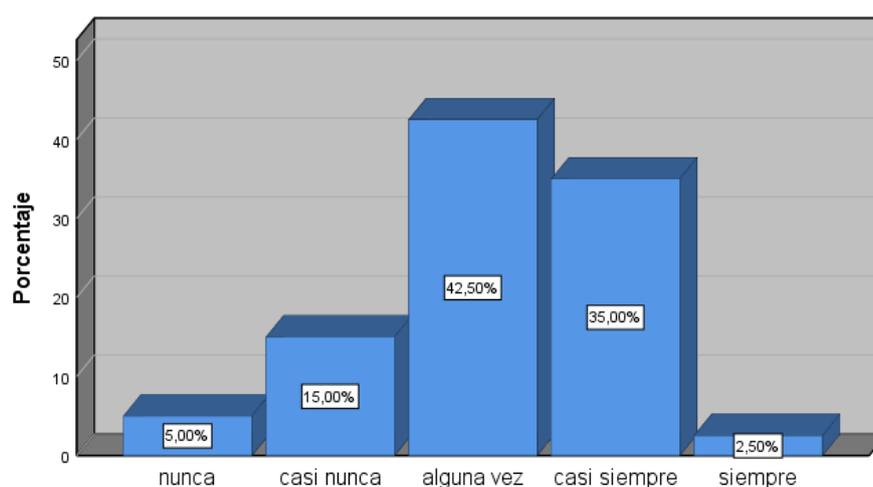


Figura 23 *¿Cree usted que la educación financiera que poseen las personas afecta a la colocación de los productos financieros en el mercado?*

### Interpretación

En la tabla 26 y figura 23, observó que 42.5% indicó que alguna vez creyó que la educación financiera que poseen las personas afecta a la colocación de los productos financieros en el mercado; 5% respondió nunca, 15% respondió casi nunca, 35% respondió casi siempre y 2.5% respondió siempre. Se evidencia que la escasez de educación financiera en las personas perjudica a la colocación de productos financieros en el mercado, puesto que al desconocer los productos, beneficios y desventajas de los productos simplemente no accederán a estos.

Tabla 27

*¿Usted cree que la falta de habilidades financieras de los clientes influya en la falta de pagos de créditos, incumplimientos de contratos de ahorro y seguros, etc.; y estos afecten de forma negativa a la utilidad que obtiene la agencia?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	5,0	5,0
	casi nunca	2	5,0	10,0
	alguna vez	11	27,5	37,5
	casi siempre	24	60,0	97,5
	Siempre	1	2,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

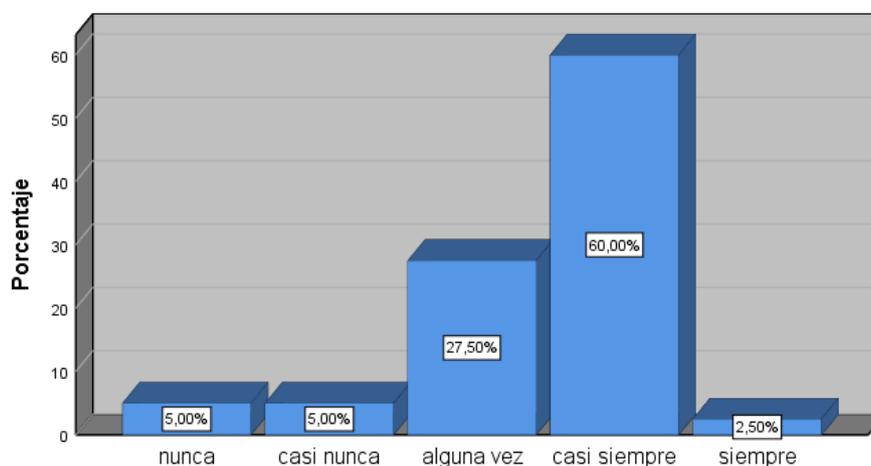


Figura 24 *¿Usted cree que la falta de habilidades financieras de los clientes influya en la falta de pagos de créditos, incumplimientos de contratos de ahorro y seguros, etc.; y estos afecten de forma negativa a la utilidad que obtiene la agencia?*

### Interpretación

En la tabla 27 y figura 24, se observó que el 60% de los encuestados casi siempre creyó que la falta de habilidades financieras de los clientes influya en la falta de pagos de créditos, incumplimientos de contratos de ahorro y seguros, etc.; y estos afecten de forma negativa a la utilidad que obtiene la agencia; 5% respondió nunca, 5% respondió casi nunca, 27.5% respondió casi siempre y 2.5% respondió siempre. Se evidencia que la falta de habilidades financieras en las personas afecta con mayor frecuencia en falta de pagos de créditos, incumplimientos de contratos de ahorro y seguros, etc.; y consecuentemente estos incumplimientos acarrear consecuencias negativas para la entidad financiera contratante, puesto que, en caso de falta de pagos genera provisiones y en el incumplimiento de contratos de ahorro y seguros, etc., afecta a la liquidez de la institución.

Tabla 28

*¿Usted cree que la falta de educación financiera influye en las reservas que posee la agencia?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	5,0	5,0	5,0
casi nunca	3	7,5	7,5	12,5
algunas veces	17	42,5	42,5	55,0
casi siempre	13	32,5	32,5	87,5
Siempre	5	12,5	12,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

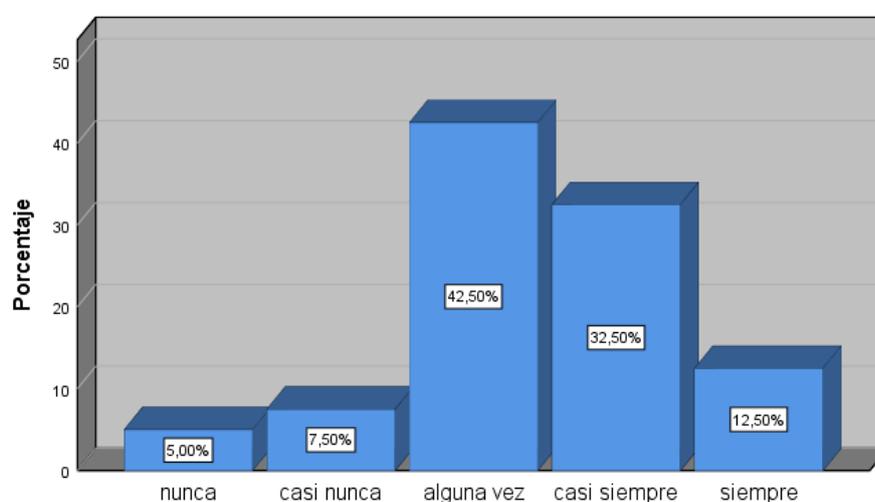


Figura 25 *¿Usted cree que la falta de educación financiera influye en las reservas que posee la agencia?*

### Interpretación

En la tabla 28 y figura 25, observó que 42.5% afirmó que alguna vez creyó que la falta de educación financiera influye en las reservas que posee la agencia, 5% respondió casi nunca, 32.5% respondió casi siempre y 12.5% respondió siempre. La mayoría de los encuestados creyó que alguna vez afectó la falta de educación financiera en las reservas que posee la agencia, puesto que también hay otros aspectos que pueden influir en esta. Pero, aun así, la educación financiera toma un papel importante ya que a su medida genera impacto en las reservas.

## Contrastación de Hipótesis

En el estudio se desarrolló el contraste de hipótesis con el factor de Spearman conocido simbólicamente como  $r_s$ . Al respecto (Hernandez, et al., 2014) manifiesta que son factores manipulados para corresponder escalas de tipo likert, y que además es una medición de relación para variables con el rango de cálculo ordinal, de modo que las unidades a examinar de la muestra logren ordenarse por categorías o rangos.

## Contrastación de hipótesis general

Para el estudio de la investigación en relación a las variables mencionadas, se estableció la siguiente hipótesis general:

H1: La educación financiera tiene una relación significativa con la rentabilidad de la caja Huancayo del distrito de Santiago periodo 2019

H0: La educación financiera no posee una correlación significativa con la rentabilidad de la caja Huancayo del distrito de Santiago periodo 2019

Considerando:

Sig < 0.05, se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación.

Sig > 0.05, se admite la hipótesis nula y se descarta la hipótesis de investigación.

Tabla 29

*Estadístico de correlación entre variable independiente "Educación financiera" y variable dependiente "Rentabilidad"*

Correlaciones				
			Educación Financiera	Rentabilidad
Rho de Spearman	Educación Financiera	Coeficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS Statistics versión 25

### Interpretación:

Se observó en la Tabla, que la significancia (bilateral) tiene un valor de 0.01; se observó que es menor a 0.05, se pudo observar también que la relación de Rho de Spearman es 0.701, el cual demuestra una relación directa notable entre la variable “educación financiera” y “rentabilidad”. Por lo tanto; se puede concluir que existe correlación, a mayor educación financiera mayor será la rentabilidad.

### Contrastación de hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 1

Para la presente investigación se determinó la siguiente hipótesis específica planteada.

H1: El conocimiento financiero tiene una correlación significativa con la rentabilidad de la caja Huancayo en la sede del distrito de Santiago 2019

H0: El conocimiento financiero no posee una correlación significativa con la rentabilidad de la caja Huancayo del distrito de Santiago periodo 2019

Considerando:

Sig < 0.05, se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación.

Sig > 0.05, se admite la hipótesis nula y se descarta la hipótesis de investigación.

Tabla 30

*Estadístico de correlación entre indicador "Conocimiento financiero" y variable dependiente "Rentabilidad"*

Correlaciones				
			Conocimiento Financiero	Rentabilidad
Rho de Spearman	Conocimiento Financiero	Coeficiente de correlación	1,000	,640**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación	,640**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS Statistics versión 25

### Interpretación:

Se observa en la Tabla, que la significancia (bilateral) tiene un valor de 0.01; se observó que es menor a 0.05, se pudo observar también que la relación de Rho de Spearman es 0.640, lo cual manifiesta una relación directa media entre la dimensión “conocimiento financiero” y la variable “rentabilidad”. Por lo tanto; se puede concluir que existe correlación, mayor conocimiento financiero influirá la rentabilidad.

### Hipótesis específica 2

Para la presente investigación se determinó la siguiente hipótesis específica planteada.

H1: La habilidad financiera tiene una relación significativa con la rentabilidad de la caja Huancayo del distrito de Santiago Periodo 2019

H0: La habilidad financiera no posee una relación significativa con la rentabilidad de la caja Huancayo del distrito de Santiago Periodo 2019.

Considerando:

Sig < 0.05, se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación.

Sig > 0.05, se admite la hipótesis nula y se descarta la hipótesis de investigación.

Tabla 31

*Estadístico de correlación entre indicador "Habilidad financiera" y variable dependiente "Rentabilidad"*

Correlaciones				
			Habilidad Financiera	Rentabilidad
Rho de Spearman	Habilidad Financiera	Coefficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS Statistics versión 25

### Interpretación:

Se observa en la Tabla, que la significancia (bilateral) tiene un valor de 0.01; se observó que es menor a 0.05, se pudo observar también que la correlación de Rho de Spearman es 0.608, el cual manifiesta una relación directa media entre la dimensión “conocimiento financiero” y la variable “rentabilidad”. Por lo tanto; se puede concluir que existe correlación, mayor habilidad financiera influirá la rentabilidad.

### Hipótesis específica 3

Se determinó la siguiente hipótesis específica planteada.

H1: La actitud financiera tiene una correlación significativa con la rentabilidad de la caja Huancayo del distrito de Santiago Periodo 2019

H0: La actitud financiera no posee una relación significativa con la rentabilidad de la caja Huancayo del distrito de Santiago Periodo 2019.

Considerando:

Sig < 0.05, se descarta la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación.

Sig > 0.05, se admite la hipótesis nula y se descarta la hipótesis de investigación.

Tabla 32

*Estadístico de correlación entre indicador "Actitud financiera" y variable dependiente "Rentabilidad"*

<b>Correlaciones</b>				
			Actitud Financiera	Rentabilidad
Rho de Spearman	Actitud Financiera	Coeficiente de correlación	1,000	,644**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Rentabilidad	N	40	40
		Coeficiente de correlación	,644**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS Statistics versión 25

**Interpretación:**

Se observa en la Tabla, que la significancia (bilateral) tiene un valor de 0.01; se observó que es menor a 0.05, se pudo observar también que la correlación de Rho de Spearman es 0.644, lo cual evidencia una correlación directa media entre la dimensión “actitud financiera” y la variable “rentabilidad”. Por lo tanto; se puede concluir que existe correlación, mayor actitud financiera influirá la rentabilidad.

## **V. DISCUSION**

### **Discusión - Hipótesis general**

La presente investigación se proyectó el objetivo general “Determinar la relación entre educación financiera y la rentabilidad de la caja Huancayo del distrito de Santiago Periodo 2019”. De manera que se usó la correlación de Rho Spearman para manifestar los resultados, mediante del programa SPSS V25 para medir el grado de relación que tienen las variables mencionadas, donde se obtuvo una correlación positiva considerable de 0.701 por otro lado, un nivel de significancia de 0,01. Por consiguiente, cabe señalar que se ha descartado la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación.

En la investigación “Factores que influyen en la rentabilidad de la Caja Municipal de Tacna, periodo 2014 – 2018” presentada por (Rios, 2018) concluye que uno de las variables independientes, las cuales son, tipo de cambio, tasa de interés, morosidad, variación en el nivel de precios interviene en la rentabilidad de la CMAC Tacna.

En la primera encuesta de Educación Financiera del Perú (Universidad del Pacífico & SBS, 2012, p. 44) el 55% de encuestados se hallaban en un contexto en la cual sus ganancias no lograban cubrir sus gastos y se les hacía complicado asumir sus deudas; generando por consiguiente morosidad en las instituciones financieras prestatarias e incapacidad de poder ahorrar.

Por otro lado, en su trabajo de investigación (Quispe, 2017) Intitulada “La educación financiera y su influencia en la morosidad en CMAC Piura agencia Lima en el 2017” concluyó que existe un efecto positivo considerable entre la Educación Financiera y Morosidad con una correlación de Pearson de 0.879. Se observó que la falta de educación financiera tiene influencia en morosidad por lo tanto también en la rentabilidad en las entidades financieras.

Por lo tanto, se puede manifestar que existe concordancia entre las investigaciones. Puesto que la falta de educación financiera genera morosidad e incapacidad de ahorro, está consecuentemente en las entidades financieras prestatarias disminución de rentabilidad. Mostrando así la relación que tiene la educación financiera con la rentabilidad.

## **Discusión - Hipótesis específica 1**

En la presente investigación se proyectó el objetivo específico “Determinar la relación entre conocimiento financiero y la rentabilidad de la caja Huancayo en la sede del distrito de Santiago Periodo 2019”. De manera que se usó la correlación de Rho Spearman para manifestar los resultados, mediante del programa SPSS V25 para calcular el grado de correlación que tienen las variables mencionadas, donde se obtuvo una relación positiva considerable de 0.640 por otro lado, un nivel de significancia de 0,01. Por consiguiente, cabe señalar que se ha descartado la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación.

En su trabajo de investigación (Tinoco, 2018) intitulada “Educación financiera en estudiantes universitarios de una universidad del departamento de Junín – 2017” concluyo que el 40,11% de los universitarios administra sus finanzas personales con conocimientos empíricos y que poseen escaso conocimiento financiero también concluye que el 21,43% de los encuestados manifestó que no ha logrado cancelar su deuda y mucho menos tener la posibilidad de ahorrar, repercutiendo esto directamente en la rentabilidad de las entidades financieras.

Se puede observar que existe concordancia entre las investigaciones puesto que se observó que la falta de conocimiento o la escasez de esta, genera problemas de morosidad y falta de ahorro, siendo esta uno de los factores que genera disminución de rentabilidad.

## **Discusión – Hipótesis específica 2**

En la presente investigación se proyectó el objetivo específico “Determinar la relación entre habilidad financiera y la rentabilidad de la caja Huancayo en la sede del distrito de Santiago Periodo 2019”. De manera que se usó la correlación de Rho Spearman para manifestar los resultados, mediante del programa SPSS V25 para calcular el grado de correlación que tienen las variables mencionadas, donde se obtuvo una relación positiva considerable de 0.608 por otro lado, un nivel de significancia de 0,01. Por consiguiente, cabe señalar que se ha descartado la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación.

En el trabajo de investigación “Educación financiera en estudiantes universitarios de una universidad del departamento de Junín – 2017” presentada

por (Tinoco, 2018) concluye que los estudiantes tienen insuficientes habilidades financieras, Para terminar, en la dimensión toma de decisiones financieras puesto que únicamente el 12,09% manifestó que solo paga cuando puede, demostrando así la poca habilidad que poseen de administrar sus finanzas personales y asumir sus deudas.

Entendiendo que habilidad financiera es administrar adecuadamente las finanzas personales y aplicar el conocimiento financiero, para obtener resultados positivos. El (PLANEF, 2017) muestra que 43% de las personas mayores cuenta con un presupuesto familiar, pero que solo el 33% de las personas mayores indica que mantiene estrictamente su presupuesto.

Se observa correspondencia con los resultados logrados en la presente tesis, puesto que las habilidades financieras permiten tomar mejores decisiones con respecto a la administración de las finanzas personales; y lograr asumir las obligaciones, incluidas entre ellas las deudas para evitar problemas de morosidad que como vimos la presencia de esta en las instituciones financieras se ven reflejados en sus resultados de rentabilidad.

### **Discusión – Hipótesis específica 3**

En la presenta investigación se proyectó el objetivo específico “Determinar la relación entre actitud financiera y la rentabilidad de la caja Huancayo en la sede del distrito de Santiago Periodo 2019”. De manera que se aplicó la correlación de Rho Spearman para manifestar los resultados, mediante del programa SPSS V25 para calcular el grado de correlación que tienen las variables mencionadas, donde se obtuvo una relación positiva considerable de 0.644 por otro lado, un grado de significancia de 0,01. Por consiguiente, cabe señalar que se ha descartado la hipótesis nula y se admite la hipótesis de investigación.

En investigación de (Arroyo, 2019) intitulada “Educación financiera de jóvenes universitarios 2019” realizada en Esmeraldas del país de Ecuador, que tuvo como objetivo determinar los conocimientos, comportamientos y actitudes financieras que poseían los estudiantes universitarios Esmeraldeños. Esta investigación aplicó la misma encuesta de 8 preguntas que utilizo la OCDE en su investigación sobre educación financiera con una puntuación entre 1 (siendo el

puntaje más bajo) y 22 (siendo el puntaje más alto), como resultado se obtuvo un puntaje de 3.98 en conocimiento financiero, 5.36 en comportamiento financiero y 2.48 en actitud financiera. Se concluyó que los estudiantes universitarios carecen de educación financiera, además que se observó que la actitud financiera fue la dimensión que menor puntaje obtuvo. Reflejando esto en la carencia de relación de los estudiantes con el sistema financiero, inadecuada toma de decisiones financieras, y problemas de morosidad.

Se observa correspondencia puesto que; de las tres dimensiones de la presente investigación, la actitud financiera es la que muestra mayor correlación con la rentabilidad, demostrando que entre las tres dimensiones la actitud financiera muestra mayor relación con la rentabilidad.

#### **IV. CONCLUSIONES**

A través de la presente investigación, mediante los objetivos manifestados, como también el contraste de hipótesis y por ende los resultados estimados, se concluyó:

##### **Primera:**

La investigación concluye que la educación financiera incide en la rentabilidad CMAC Huancayo, sede Santiago Periodo 2019, verificándose esto con el valor de significancia (bilateral) de 0.01 menor a 0.05 y porque la relación de Rho Spearman fue 0.701, mostrando resultados óptimos. Se observó considerable correlación significativa directa entre ambas variables; es decir, el conocimiento, habilidad y actitud financiera inciden en la rentabilidad. En otras palabras, a mayor educación financiera habrá mayor rentabilidad.

##### **Segunda:**

La investigación concluye que la educación financiera incide en la rentabilidad CMAC Huancayo, sede Santiago Periodo 2019, verificándose esto con el valor de significancia (bilateral) de 0.01 menor a 0.05 y por qué la correlación de Rho Spearman fue 0.640, mostrando resultados óptimos. Se observó considerable correlación significativa directa entre ambas variables; es decir, el conocimiento de productos y servicios financieros, el conocimiento de los proveedores y consumidores del mercado financiero, y el manejo de información financiera inciden en la rentabilidad. En otras palabras, a mayor conocimiento financiero habrá mayor rentabilidad.

##### **Tercera:**

La investigación concluye que la educación financiera incide en la rentabilidad CMAC Huancayo, sede Santiago Periodo 2019, verificándose esto con el valor de significancia (bilateral) de 0.01 menor a 0.05 y porque la relación de Rho Spearman fue 0.608, mostrando resultados óptimos. Se observó considerable correlación significativa directa entre ambas variables; es decir, la aplicación de conocimientos financieros y la adecuada administración de las finanzas personales inciden en la rentabilidad. En otras palabras, a mayor habilidad financiera habrá mayor rentabilidad.

**Cuarta:**

La investigación concluye que la educación financiera incide en la rentabilidad CMAC Huancayo, sede Santiago Periodo 2019, verificándose esto con el valor de significancia (bilateral) de 0.01 menor a 0.05 y porque la correlación de Rho Spearman fue 0.644, mostrando resultados óptimos. Se observó considerable correlación significativa directa entre ambas variables; es decir, planificación del futuro financiero, la toma de decisiones financieras informadas, y la relación que se posee con el sistema financiero inciden en la rentabilidad. En otras palabras, a mayor actitud financiera habrá mayor rentabilidad.

## **V. RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

Se recomienda que la CMAC Huancayo sede Santiago centre su atención más allá de lo visible, como es la educación financiera; puesto que se pudo observar que entre todos los aspectos que influyen en la rentabilidad se debe tomar en cuenta también este aspecto.

### **Segunda:**

Se recomienda que la CMAC Huancayo sede Santiago, mejore el conocimiento financiero de sus clientes para facilitar la toma de decisiones de estos y mostrarles de esta forma la preocupación de la entidad financiera porque sus clientes tengan conocimientos financieros suficientes, logrando su fidelización por otro lado. Mediante la utilización de boletines informativos de fácil entendimiento y didácticos.

### **Tercera:**

Se recomienda que la CMAC Huancayo sede Santiago, incentive al incremento de habilidades financieras de sus clientes para que estos puedan administrar adecuadamente sus finanzas personales, logren ahorrar, tomar buenas decisiones financiera y cubrir todas sus deudas oportunamente. Se recomienda capacitar más a los asesores de negocios para que ellos puedan enseñar hacer presupuestos familiares con formatos predeterminados que le permitan rellenar espacios a los clientes y se les haga más fácil el manejo.

### **Cuarta:**

Se recomienda que la CMAC Huancayo sede Santiago, incentive la mejora de las actitudes financieras de sus clientes, puesto que se observó que muchos muestran desconfianza para realizar depósitos de ahorro y solicitudes de crédito. Se recomienda realizar campañas publicitarias incentivando a las personas la utilización de los productos financieros.

## REFERENCIAS

- Acosta, M. M., Correa, R. A., & Gonzales, P. A. (2002). Factores determinantes de la Rentabilidad financiera de las PYMES. *Revista Española vol. XXXI* .
- Ardila, F., & Rengifo, E. (2014). *Aproximaciones a la educación financiera en América Latina*. Colombia.
- Arias, F. (2014). *Metodología de la investigación científica* (setima edicion ed.). Mexico: Editorial Trillas.
- Arroyo, C. G. (2019). *Educación financiera de jóvenes universitarios 2019* . Esmeraldas, Ecuador.
- Bac-Credomatic. (2008). *Libro maestro de educacion financiera-Un sistema para vivir mejor*. Costa Rica: San José.
- Besley, S., & Bringham, E. (2016). *Fundamentos de Administración Financiera* (14va ed.). Mexico: Cenpage learning.
- Briceño, P. (2013 de marzo de 27). *El retorno sobre el capital invertido*. Obtenido de <https://gestion.pe/blog/deregresoalobasico/2013/03/el-retorno-sobre-el-capital-in.html>
- Carhuallanqui, M. A., Demartini, V. N., & Fernandez, Z. F. (2018). *La relación entre la educación financiera y el nivel de morosidad de las consultoras de venta directa en el sector cosméticos: Caso Natura* . Lima.
- Carrasco, D. S. (2019). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos E.I.R. LTDA.
- Ccaccya, D. (2015). Actualidad Empresarial. *Análisis de rentabilidad de una empresa*, 341.
- Conso, P. (1984). *La gestión financiera de la empresa*, Ed. Hispano Europea. Barcelona.
- Daza, J. (2016). *Crecimiento y rentabilidad empresarial en el sector industrial brasileno. Contaduría y Administración*. Brazil.

- Díaz, L. M. (2012). *Análisis contable con un enfoque empresarial*. España: EUMED.
- Espinoza, N. M. (2017). *Diseño de estrategias para mejorar la rentabilidad de la empresa Produarroz s.a.* Guayaquil.
- García, N., Grifoni, A., Lopez, J. C., & Mejía, D. M. (2013). *La educación Financiera en América Latina y el Caribe Situación actual y perspectivas*. Cyngular.
- Gash, M., & Bobbi, G. (2014). *Microfinanzas integradas para jóvenes (AIM Youth) en Ecuador y Mali*.
- Hernandez, S. R., Fernandez, C. C., & Baptista, L. M. (2014). *Diseño de la investigación*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Informe. (2014). *En la encuesta de Medición de Capacidades Financieras en los Países Andinos*. Lima.
- Martínez, H., & Avila, E. (2009). *Metodología de la investigación. 4ª Edición*. Mexico : D.F. Cengage Learning Editores.
- Mejía, C. (2009). *La importancia de medir la rentabilidad*. Colombia.
- Miranda, M. (2 de 6 de 2016). SBS mejora reglamento de provisiones para fortalecer sistema financiero. *Andina*.
- Molina, Ramírez, Bautista, & Vicente. (2015). *Contabilidad financiera*. México: Ediciones patria S.A.
- Mollocana, F. V., & Medina, S. H. (2018). *“La gestión de la cartera de crédito y su relación con la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito de la Asociación de Empleados del Ilustre Consejo Provincial de Tungurahua*. Ambato.
- Montes De Oca, J. (20 de 07 de 2015). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/credito.html>
- Oberst, T. (2014). La importancia del ahorro : teoría, historia y relacion con el desarrollo economico. *Pontificia Universidad Catolica argentina*, 10.
- OECD, P. (2015a). *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*.
- Pacífico, U. d., & SBS. (2012). *Encuesta de Cultura Financiera Perú 2011*. Lima.

- Pedrosa, S. J. (12 de 01 de 2016). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- PLANEF. (2017). Plan Nacional de Educacion Financiera.
- Quispe, P. D. (2017). *Quispe Palma Diana Carolina La educación financiera y su influencia en la morosidad en CMAC Piura agencia Lima en el 2017*. Lima.
- Rios, V. J. (2018). *Factores que influyen en la rentabilidad de la Caja Municipal de Tacna, periodo 2014 - 2018* . Tacna.
- Rodrigues, P. U. (2015). *Factores determinantes de la rentabilidad de los bancos en los países del Mercosur. Un enfoque contable* . Córdoba .
- Rodríguez, D. (7 de 6 de 2018). *Contabilidad.con.do*. Obtenido de <https://contabilidad.com.do/glosario/definicion-gastos/>
- Ruiz, R. H. (2011). *"Conceptos sobre educación financiera" en Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Sanchez, G. J. (2018). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/presupuesto.html>
- Silva, S. E. (2016). *Educación financiera en Chile, evidencia y recomendaciones*. Santiago.
- Tinoco, H. W. (2018). *Educacion financiera en estudiantes universitarios de una universidad del departamento de Junin 2017*. Junin.
- Torres, P. D. (2020). *Creditos Agricolas y su impacto en la rentabilidad de la Financiera Confianza Agencia Cajabamba 2018*. Pimentel, Perú.
- Trump, D., & Kiyosaki, R. (2012). *Queremos que seas rico*.
- Velázquez, A., & Rey, N. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz De Consistencia

PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL:	VARIABLES	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación que existe entre educación financiera y la rentabilidad de la caja Huancayo en la sede del distrito de Santiago Periodo 2019?	Determinar la relación entre educación financiera y la rentabilidad de la caja Huancayo en la sede del distrito de Santiago Periodo 2019	La educación financiera tiene una relación significativa la rentabilidad de la caja Huancayo en la sede del distrito de Santiago Periodo 2019	Variable independiente: Educación Financiera Variable Dependiente: Rentabilidad	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental transversal - correlacional</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b></p> <p><b>Población:</b> Está conformada por todos los clientes activos con los que cuenta CMAC Huancayo Agencia Santiago. Total = 44 colaboradores.</p> <p><b>Muestra</b> La muestra está conformada por 40 unidades muestrales.</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b></p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p><b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:</b></p> <p>Para el procesamiento de datos se utilizará el programa estadístico SPSS – V25 para el análisis cuantitativo.</p>
PROBLEMA ESPECÍFICO 1:	OBJETIVO ESPECÍFICO 1:	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1:	DIMENSIONES	
¿Cuál es la relación que existe entre el conocimiento financiero y la rentabilidad de la caja Huancayo en la sede del distrito de Santiago Periodo 2019?	Determinar la relación entre conocimiento financiero y la rentabilidad de la caja Huancayo en la sede del distrito de Santiago Periodo 2019	El conocimiento financiero tiene una relación significativa la rentabilidad de la caja Huancayo en la sede del distrito de Santiago Periodo 2019	<p><b>Educación Financiera</b></p> <p>Conocimiento Financiera</p> <p>Habilidad Financiera</p> <p>Actitud Financiera</p>	
¿Cuál es la relación que existe entre la habilidad financiera y la rentabilidad de la caja Huancayo en la sede del distrito de Santiago Periodo 2019?	Determinar la relación entre habilidad financiera y la rentabilidad de la caja Huancayo en la sede del distrito de Santiago Periodo 2019	La habilidad financiera tiene una relación significativa la rentabilidad de la caja Huancayo en la sede del distrito de Santiago Periodo 2019	<p><b>Rentabilidad</b></p> <p>Rentabilidad Económica</p> <p>Rentabilidad Financiera</p>	
PROBLEMA ESPECÍFICO 2:	OBJETIVO ESPECÍFICO 2:	HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2:		
¿Cuál es la relación que existe entre la actitud financiera y la rentabilidad de la caja Huancayo en la sede del distrito de Santiago Periodo 2019?	Determinar la relación entre actitud financiera y la rentabilidad de la caja Huancayo en la sede del distrito de Santiago Periodo 2019	La actitud financiera tiene una relación significativa la rentabilidad de la caja Huancayo en la sede del distrito de Santiago Periodo 2019		

## ANEXO 2: Operacionalización de la variable Educación Financiera

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Educación Financiera</b>	<b>Educación Financiera.</b> "El proceso por el cual los consumidores/inversores financieros mejoran su conocimiento sobre los productos, conceptos y riesgos financieros y, a través de información, instrucción y/o consejo objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para adquirir una mayor concienciación de los riesgos y oportunidades financieras, para tomar decisiones informadas, para saber dónde acudir para pedir ayuda y adoptar otras medidas efectivas para mejorar su bienestar financiero" (OECD, 2015a)	"Educación Financiera es el proceso del desarrollo de conocimiento, las habilidades y las actitudes en las personas de manera que contribuyan a su bienestar financiero" (PLANEF, 2017)	Conocimiento Financiero	Productos y servicios financieros	1,2	Instrumento: Encuesta  Escala de Likert: <b>5</b> siempre, <b>4</b> casi siempre, <b>3</b> con frecuencia, <b>2</b> casi nunca, <b>1</b> nunca.
				Proveedores y consumidores en el mercado financiero	3,4, 5	
				Información de finanzas.	6,7	
			Habilidad Financiera	Aplicación de conocimiento financiero	8,9	
				Finanzas personales	10,11, 12	
			Actitud Financiera	Futuro financiero	13,14,15	
				Decisiones financieras	16,17	
				Relación con el sistema financiero	18,19,20	

### ANEXO 3: Operacionalización de la variable Rentabilidad

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Rentabilidad</b>	Rentabilidad, como expresión de aptitud o capacidad de la firma para generar recursos o resultados con los capitales o medios invertidos, se ha convertido, en las últimas décadas, en el indicador financiero más habitual a la hora de medir el acierto o fracaso en la gestión empresarial. Posibilita evaluar a partir de valores reales obtenidos, la eficacia de la estrategia implantada y efectuar, por tanto, comparaciones sobre la posición competitiva de una organización en el entorno socio económico en el que actúa. (Acosta, Correa, & Gonzales, 2002)	Es una medida de la eficacia y eficiencia en el uso de esos elementos tanto financieros, como productivos como humanos. Con lo cual habría que hablar de rentabilidades. (Díaz, 2012)	Rentabilidad económica	Utilidad operativa	21	Instrumento: Encuesta
				Total de activos	22	
			Rentabilidad financiera	Utilidad antes de los impuestos	23,24	
				Patrimonio neto	25	

## ANEXO 4: Pruebas estadísticas de SPSS V 25

### Fiabilidad

#### Escala: CONFIABILIDAD

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,969	25

## Correlaciones no paramétricas

[ConjuntoDatos1] C:\Users\hp\Desktop\Análisis Spss Caja Huancayo.sav

### Correlaciones

			Educacion Financiera	Rentabilidad
Rho de Spearman	Educacion Financiera	Coefficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\hp\Desktop\Análisis Spss Caja Huancayo.sav'  
/COMPRESSED.

NONPAR CORR  
/VARIABLES=CF VD  
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.

## Correlaciones no paramétricas

### Correlaciones

			Conocimiento Financiero	Rentabilidad
Rho de Spearman	Conocimiento Financiero	Coefficiente de correlación	1,000	,640**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,640**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

NONPAR CORR  
/VARIABLES=HF VD  
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.

## Correlaciones no paramétricas

### Correlaciones

			Habilidad Financiera	Rentabilidad
Rho de Spearman	Habilidad Financiera	Coefficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

NONPAR CORR

/VARIABLES=AF VD

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

## Correlaciones no paramétricas

### Correlaciones

			Actitud Financiera	Rentabilidad
Rho de Spearman	Actitud Financiera	Coefficiente de correlación	1,000	,644**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	40	40
	Rentabilidad	Coefficiente de correlación	,644**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Encuestados	VARIABLE 1: EDUCACION FINANCIERA																				VARIABLE 2: RENTABILIDAD				
	Dimension conocimiento financiero							Dimension Habilidad Financiera					Dimension Actitud Financiera								Dimension Rentabilidad economica		Dimension Rentabilidad Financiera		
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25
1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	3	4	4	4	4	2	2	4	4	3	3	3
3	3	4	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	5	4	4	3	4	2	4	3	4	2	2	4	4
4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
6	3	4	2	4	4	2	2	2	4	3	4	5	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2
7	3	2	2	3	5	5	5	4	3	5	4	4	3	2	2	4	4	2	3	3	3	3	2	4	4
8	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3
9	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	2	3	2	4	3	3	3
10	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4
11	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3
12	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	5	3	3	4	3
13	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
15	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	4	3	5	3	3	4	3
16	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	2	2	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5
19	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	3	2	4	4
20	2	2	4	1	2	3	3	2	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	3	3
22	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	5	4	3	5	5	5
23	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	4
25	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4
26	4	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3
27	3	4	4	5	5	4	3	5	3	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
30	5	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4
31	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	2	2
32	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	3	4	3	3
33	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
34	3	4	4	4	5	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
36	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	2	2	3	2	3	4	4	4	4	5
37	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	5	4	4	4	3
39	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	2	4	4	4	3	3
40	4	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3

## ANEXO 5: Instrumento de recolección de Datos.

### ENCUESTA

**Instrucciones:** Marque con una X la casilla que corresponda a su percepción de las siguientes afirmaciones, siendo **5** Siempre, **4** Casi siempre, **3** Alguna vez, **2** Casi nunca, **1** Nunca.

	ITEMS	RESPUESTAS				
		1	2	3	4	5
	<b>EDUCACION FINANCIERA</b>					
	<b>Productos y servicios financieros</b>					
1	¿Usted conoce sobre los distintos productos y servicios además de los beneficios que le ofrecen cada institución financiera?					
2	¿Usted sabe sobre los beneficios y desventajas de la CTS y los seguros además conocen sobre los beneficios que le brindan las instituciones financieras sobre estas?					
	<b>Proveedores y consumidores en el mercado financiero</b>					
3	¿Usted se informa sobre la importancia de las entidades financieras en la economía y en la educación financiera?					
4	¿Usted conoce el rol que tiene la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS); en la educación financiera de los ciudadanos?					
5	¿Usted conoce sus derechos y responsabilidades como consumidor en el sistema financiero para poder reclamarlas o cumplirlas?					
	<b>Información Financiera</b>					
6	¿Usted tiene conocimiento de los portales web que existen en el Perú para tener información que le ayuden a mejorar su educación financiera?					
7	¿Usted conoce si hay entidades públicas y privadas que le brinden información y le permitan mejorar su educación financiera?					
	<b>Aplicación de conocimiento financiero</b>					

8	¿Usted calcula correctamente la tasa de interés de los productos financieros (de ahorro o crédito) antes de contratarlos?					
9	¿Con que frecuencia usted exige sus derechos, al momento de realizar alguna transacción financiera?					
	<b>Administración de finanzas personales</b>					
10	¿Con que frecuencia usted analiza si todos sus gastos son necesarios o vitales para evitar incurrir en estos?					
11	¿Con que frecuencia usted analiza si tiene la posibilidad de cubrir todos sus gastos y tener un saldo positivo para el ahorro?					
12	¿Con que frecuencia usted realiza un presupuesto mensual detallando sus ingresos y obligaciones financieras?					
	<b>Planificación de futuro financiero</b>					
13	¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a corto plazo con el fin de cubrir todas sus obligaciones necesarias?					
14	¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a mediano plazo para generar un ahorro continuo?					
15	¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a largo plazo con el propósito de mejorar e incrementar su patrimonio personal?					
	<b>Decisiones financieras Informadas</b>					
16	¿Con que frecuencia se informa sobre las ventajas y desventajas al momento de contratar un producto sea de ahorro o crédito?					
17	¿Con que frecuencia se informa antes de hacer alguna transacción financiera vale decir, pago de cuotas anticipadas, reprogramaciones de créditos, cancelación anticipada de contratos de ahorro, retiro de CTS, etc.?					
	<b>Relación con el sistema financiero</b>					
18	¿Cuándo tiene un excedente de dinero, con qué frecuencia acude a las entidades financieras para crear una cuenta de ahorro?					

19	¿Cuándo tiene una necesidad de financiamiento, con qué frecuencia acude a las entidades de crédito para solicitarlo?					
20	¿Cuándo necesita información sobre finanzas, con qué frecuencia acude a portales web, instituciones públicas y privadas que le puedan ayudar?					
	<b>RENTABILIDAD</b>	1	2	3	4	5
	<b>Utilidad operativa</b>					
21	¿Usted cree que sería necesaria la inversión en programas de capacitación en Educación Financiera a los clientes activos para incrementar la utilidad operativa?					
	<b>Total Activos</b>					
22	¿Usted cree que la carencia de conocimientos y habilidades financieras incrementa la cartera de créditos refinanciados?					
	<b>Utilidad Antes de impuestos</b>					
23	¿Cree usted que la educación financiera que poseen las personas afecta a la colocación de los productos financieros en el mercado?					
24	¿Usted cree que la falta de habilidades financieras de los clientes influya en la falta de pagos de créditos, incumplimientos de contratos de ahorro y seguros, etc.; y estos afecten de forma negativa a la utilidad que obtiene la agencia?					
	<b>Patrimonio neto</b>					
25	¿Usted cree que la falta de educación financiera influye en las reservas que posee la agencia?					

## ANEXO 6: Validez de instrumento

### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) Mg.: Nora Isabel Gamarra Orellana.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima Norte periodo 2020-II, aula taller de tesis, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título de mi proyecto de investigación es: "**Educación Financiera y su influencia en la Rentabilidad de la CMAC Huancayo, del distrito de Santiago, 2019**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de consistencia
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre: Apaza Rojas Yessica  
Sonia  
D.N.I.:48337576



Firma

Apellidos y nombre: Ccolque Quispe  
Yessica  
D.N.I.:75975633

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EDUCACIÓN FINANCIERA Y RENTABILIDAD

	ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>EDUCACION FINANCIERA</b>							
	<b>Productos y servicios financieros</b>							
1	¿Conoce sobre los distintos productos y servicios además de los beneficios que le ofrecen cada institución financiera?	X		X		X		
2	¿Usted sabe sobre los beneficios y desventajas de la CTS y los seguros además conoce sobre los beneficios que le brindan las instituciones financieras sobre estas?	X		X		X		
	<b>Proveedores y consumidores en el mercado financiero</b>							
3	¿Usted se informa sobre la importancia de las entidades financieras en la economía y en la educación financiera?	X		X		X		
4	¿Usted conoce el rol que tiene la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS); en la educación financiera de los ciudadanos?	X		X		X		
5	¿Usted conoce sus derechos y responsabilidades como consumidor en el sistema financiero para poder reclamarlas o cumplirlas?	X		X		X		
	<b>Información Financiera</b>							

6	¿Usted tiene conocimiento de los portales web que existen en el Perú para tener información que le ayuden a mejorar su educación financiera?	X		X		X		
7	¿Usted conoce si hay entidades públicas y privadas que le brinden información y le permitan mejorar su educación financiera?	X		X		X		
	<b>Aplicación de conocimiento financiero</b>							
8	¿Usted calcula correctamente la tasa de interés de los productos financieros (de ahorro o crédito) antes de contratarlos?	X		X		X		
9	¿Con que frecuencia usted exige sus derechos, al momento de realizar alguna transacción financiera?	X		X		X		
	<b>Administración de finanzas personales</b>							
10	¿Con que frecuencia usted analiza si todos sus gastos son necesarios o vitales para evitar incurrir en estos?	X		X		X		
11	¿Con que frecuencia usted analiza si tiene la posibilidad de cubrir todos sus gastos y tener un saldo positivo para el ahorro?	X		X		X		
12	¿Con que frecuencia usted realiza un presupuesto mensual detallando sus ingresos y obligaciones financieras?	X		X		X		
	<b>Planificación de futuro financiero</b>							
13	¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a corto plazo con el fin de cubrir todas sus obligaciones necesarias?	X		X		X		

14	¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a mediano plazo para generar un ahorro continuo?	X		X		X		
15	¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a largo plazo con el propósito de mejorar e incrementar su patrimonio personal?	X		X		X		
<b>Decisiones financieras Informadas</b>								
16	¿Con que frecuencia se informa sobre las ventajas y desventajas al momento de contratar un producto sea de ahorro o crédito?	X		X		X		
17	¿Con que frecuencia se informa antes de hacer alguna transacción financiera vale decir: pago de cuotas anticipadas, reprogramaciones de créditos, cancelación anticipada de contratos de ahorro, retiro de CTS, etc.?	X		X		X		
<b>Relación con el sistema financiero</b>								
18	¿Cuándo tiene un excedente de dinero, con qué frecuencia acude a las entidades financieras para crear una cuenta de ahorro?	X		X		X		
19	¿Cuándo tiene una necesidad de financiamiento, con qué frecuencia acude a las entidades de crédito para solicitarlo?	X		X		X		
20	¿Cuándo necesita información sobre finanzas, con qué frecuencia acude a portales web, instituciones públicas y privadas que le puedan ayudar?	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Nora Isabel Gamarra Orellana DNI: 08726557

Especialidad del validador: **AUDITORIA**

<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

19 de diciembre del 2020

  
 Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENTABILIDAD**

<b>RENTABILIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Sugerencias</b>
<b>Utilidad operativa</b>								
21	¿Usted cree que sería necesaria la inversión en programas de capacitación en Educación Financiera a los clientes activos para incrementar la utilidad operativa?	X		X		X		
<b>Total Activos</b>								
22	¿Usted cree que la carencia de conocimientos y habilidades financieras incrementa la cartera de créditos refinanciados?	X		X		X		
<b>Utilidad Antes de impuestos</b>								
23	¿Cree usted que la educación financiera que poseen las personas afecta a la colocación de los productos financieros en el mercado?	X		X		X		
24	¿Usted cree que la falta de habilidades financieras de los clientes influya en la falta de pagos de créditos, incumplimientos de contratos de ahorro y seguros, etc.; y estos afecten de forma negativa a la utilidad que obtiene la agencia?	X		X		X		
<b>Patrimonio neto</b>								
25	¿Usted cree que la falta de educación financiera influye en las reservas que posee la agencia?	X		X		X		

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg.: Nora Isabel Gamarra Orellana **DNI:** 08726557

**Especialidad del validador:** **AUDITORIA**

<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

**19 de diciembre del 2020**



\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) Dra.: Kelma Ruth Mayhua Curo.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima Norte periodo 2020-II, aula taller de tesis, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título de mi proyecto de investigación es: "**Educación Financiera y su influencia en la Rentabilidad de la CMAC Huancayo, del distrito de Santiago, 2019**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de consistencia
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

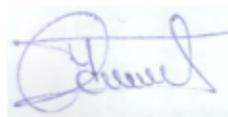
Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apellidos y nombre: Apaza Rojas Yessica  
Sonia  
D.N.I.:48337576



Firma

Apellidos y nombre: Ccolque Quispe  
Yessica  
D.N.I.:75975633

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EDUCACIÓN FINANCIERA

	ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>EDUCACION FINANCIERA</b>							
	<b>Productos y servicios financieros</b>							
1	¿Conoce sobre los distintos productos y servicios además de los beneficios que le ofrecen cada institución financiera?	X		X		X		
2	¿Usted sabe sobre los beneficios y desventajas de la CTS y los seguros además conoce sobre los beneficios que le brindan las instituciones financieras sobre estas?	X		X		X		
	<b>Proveedores y consumidores en el mercado financiero</b>							
3	¿Usted se informa sobre la importancia de las entidades financieras en la economía y en la educación financiera?	X		X		X		
4	¿Usted conoce el rol que tiene la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS); en la educación financiera de los ciudadanos?	X		X		X		
5	¿Usted conoce sus derechos y responsabilidades como consumidor en el sistema financiero para poder reclamarlas o cumplirlas?	X		X		X		
	<b>Información Financiera</b>							

6	¿Usted tiene conocimiento de los portales web que existen en el Perú para tener información que le ayuden a mejorar su educación financiera?	X		X		X		
7	¿Usted conoce si hay entidades públicas y privadas que le brinden información y le permitan mejorar su educación financiera?	X		X		X		
	<b>Aplicación de conocimiento financiero</b>							
8	¿Usted calcula correctamente la tasa de interés de los productos financieros (de ahorro o crédito) antes de contratarlos?	X		X		X		
9	¿Con que frecuencia usted exige sus derechos, al momento de realizar alguna transacción financiera?	X		X		X		
	<b>Administración de finanzas personales</b>							
10	¿Con que frecuencia usted analiza si todos sus gastos son necesarios o vitales para evitar incurrir en estos?	X		X		X		
11	¿Con que frecuencia usted analiza si tiene la posibilidad de cubrir todos sus gastos y tener un saldo positivo para el ahorro?	X		X		X		
12	¿Con que frecuencia usted realiza un presupuesto mensual detallando sus ingresos y obligaciones financieras?	X		X		X		
	<b>Planificación de futuro financiero</b>							
13	¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a corto plazo con el fin de cubrir todas sus obligaciones necesarias?	X		X		X		

14	¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a mediano plazo para generar un ahorro continuo?	X		X		X		
15	¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a largo plazo con el propósito de mejorar e incrementar su patrimonio personal?	X		X		X		
<b>Decisiones financieras informadas</b>								
16	¿Con que frecuencia se informa sobre las ventajas y desventajas al momento de contratar un producto sea de ahorro o crédito?	X		X		X		
17	¿Con que frecuencia se informa antes de hacer alguna transacción financiera vale decir: pago de cuotas anticipadas, reprogramaciones de créditos, cancelación anticipada de contratos de ahorro, retiro de CTS, etc.?	X		X		X		
<b>Relación con el sistema financiero</b>								
18	¿Cuándo tiene un excedente de dinero, con qué frecuencia acude a las entidades financieras para crear una cuenta de ahorro?	X		X		X		
19	¿Cuándo tiene una necesidad de financiamiento, con qué frecuencia acude a las entidades de crédito para solicitarlo?	X		X		X		
20	¿Cuándo necesita información sobre finanzas, con qué frecuencia acude a portales web, instituciones públicas y privadas que le puedan ayudar?	X		X		X		

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Kelma Ruth Mayhua Curo      DNI: 80491489

Especialidad del validador: **CONTABILIDAD PRIVADA - TRIBUTACIÓN**

<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

20 de enero del 2021



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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENTABILIDAD**

<b>RENTABILIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Sugerencias</b>
<b>Utilidad operativa</b>								
21	¿Usted cree que sería necesaria la inversión en programas de capacitación en Educación Financiera a los clientes activos para incrementar la utilidad operativa?	X		X		X		
<b>Total Activos</b>								
22	¿Usted cree que la carencia de conocimientos y habilidades financieras incrementa la cartera de créditos refinanciados?	X		X		X		
<b>Utilidad Antes de impuestos</b>								
23	¿Cree usted que la educación financiera que poseen las personas afecta a la colocación de los productos financieros en el mercado?	X		X		X		
24	¿Usted cree que la falta de habilidades financieras de los clientes influya en la falta de pagos de créditos, incumplimientos de contratos de ahorro y seguros, etc.; y estos afecten de forma negativa a la utilidad que obtiene la agencia?	X		X		X		
<b>Patrimonio neto</b>								

25	¿Usted cree que la falta de educación financiera influye en las reservas que posee la agencia?	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra.: Kelma Ruth Mayhua Curo    **DNI: 80491489**

**Especialidad del validador: CONTABILIDAD PRIVADA - TRIBUTACIÓN**

**20 de enero del 2021**

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
\*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.**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Mg.: JAVIER MAMANI TERRAZAS.

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima Norte periodo 2020-II, aula taller de tesis, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título de mi proyecto de investigación es: "**Educación Financiera y su influencia en la Rentabilidad de la CMAC Huancayo, del distrito de Santiago, 2019**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de consistencia
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apellidos y nombre: Apaza Rojas Yessica  
Sonia  
D.N.I.:48337576

Firma

Apellidos y nombre: Ccolque Quispe  
Yessica  
D.N.I.:75975633

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EDUCACIÓN FINANCIERA Y RENTABILIDAD

	ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>EDUCACION FINANCIERA</b>							
	<b>Productos y servicios financieros</b>							
1	¿Conoce sobre los distintos productos y servicios además de los beneficios que le ofrecen cada institución financiera?	X		X		X		
2	¿Usted sabe sobre los beneficios y desventajas de la CTS y los seguros además conoce sobre los beneficios que le brindan las instituciones financieras sobre estas?	X		X		X		
	<b>Proveedores y consumidores en el mercado financiero</b>							
3	¿Usted se informa sobre la importancia de las entidades financieras en la economía y en la educación financiera?	X		X		X		
4	¿Usted conoce el rol que tiene la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS); en la educación financiera de los ciudadanos?	X		X		X		
5	¿Usted conoce sus derechos y responsabilidades como consumidor en el sistema financiero para poder reclamarlas o cumplirlas?	X		X		X		

	<b>Información Financiera</b>							
6	¿Usted tiene conocimiento de los portales web que existen en el Perú para tener información que le ayuden a mejorar su educación financiera?	X		X		X		
7	¿Usted conoce si hay entidades públicas y privadas que le brinden información y le permitan mejorar su educación financiera?	X		X		X		
	<b>Aplicación de conocimiento financiero</b>							
8	¿Usted calcula correctamente la tasa de interés de los productos financieros (de ahorro o crédito) antes de contratarlos?	X		X		X		
9	¿Con que frecuencia usted exige sus derechos, al momento de realizar alguna transacción financiera?	X		X		X		
	<b>Administración de finanzas personales</b>							
10	¿Con que frecuencia usted analiza si todos sus gastos son necesarios o vitales para evitar incurrir en estos?	X		X		X		
11	¿Con que frecuencia usted analiza si tiene la posibilidad de cubrir todos sus gastos y tener un saldo positivo para el ahorro?	X		X		X		
12	¿Con que frecuencia usted realiza un presupuesto mensual detallando sus ingresos y obligaciones financieras?	X		X		X		
	<b>Planificación de futuro financiero</b>							

13	¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a corto plazo con el fin de cubrir todas sus obligaciones necesarias?	X		X		X	
14	¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a mediano plazo para generar un ahorro continuo?	X		X		X	
15	¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a largo plazo con el propósito de mejorar e incrementar su patrimonio personal?	X		X		X	
<b>Decisiones financieras Informadas</b>							
16	¿Con que frecuencia se informa sobre las ventajas y desventajas al momento de contratar un producto sea de ahorro o crédito?	X		X		X	
17	¿Con que frecuencia se informa antes de hacer alguna transacción financiera vale decir: pago de cuotas anticipadas, reprogramaciones de créditos, cancelación anticipada de contratos de ahorro, retiro de CTS, etc?	X		X		X	
<b>Relación con el sistema financiero</b>							
18	¿Cuándo tiene un excedente de dinero, con qué frecuencia acude a las entidades financieras para crear una cuenta de ahorro?	X		X		X	
19	¿Cuándo tiene una necesidad de financiamiento, con qué frecuencia acude a las entidades de crédito para solicitarlo?	X		X		X	
20	¿Cuándo necesita información sobre finanzas, con qué frecuencia acude a portales web,	X		X		X	

	instituciones públicas y privadas que le puedan ayudar?						
--	---	--	--	--	--	--	--

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: JAVIER MAMANI TERRAZAS    DNI: 45417101

Especialidad del validador: **GESTIÓN PÚBLICA**

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
 \*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
 \*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

02 de Febrero del 2021.



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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENTABILIDAD**

<b>RENTABILIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Sugerencias</b>
<b>Utilidad operativa</b>								
21	¿Usted cree que sería necesaria la inversión en programas de capacitación en Educación Financiera a los clientes activos para incrementar la utilidad operativa?	X		X		X		
<b>Total Activos</b>								
22	¿Usted cree que la carencia de conocimientos y habilidades financieras incrementa la cartera de créditos refinanciados?	X		X		X		
<b>Utilidad Antes de impuestos</b>								
23	¿Cree usted que la educación financiera que poseen las personas afecta a la colocación de los productos financieros en el mercado?	X		X		X		
24	¿Usted cree que la falta de habilidades financieras de los clientes influya en la falta de pagos de créditos, incumplimientos de contratos de ahorro y seguros, etc; y estos afecten de forma negativa a la utilidad que obtiene la agencia?	X		X		X		
<b>Patrimonio neto</b>								
25	¿Usted cree que la falta de educación financiera influye en las reservas que posee la agencia?	X		X		X		

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

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg:** JAVIER MAMANI TERRAZAS    **DNI:** 45417101

**Especialidad del validador:** **GESTIÓN PÚBLICA**

<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

**02 de Febrero del 2021.**



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

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a) DRA.: DRA. ESTHER ROSA SAENZ ARENAS

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Contabilidad de la UCV, en la sede Lima Norte periodo 2020-II, aula taller de tesis, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Contador Público.

El título de mi proyecto de investigación es: "**Educación Financiera y su influencia en la Rentabilidad de la CMAC Huancayo, del distrito de Santiago, 2019**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en las variables comprendidas en mi investigación.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de consistencia
- Matriz de Operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

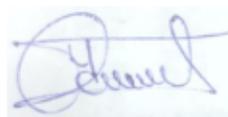
Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



---

Apaza Rojas Yessica Sonia  
D.N.I:48337576



---

Ccolque Quispe Yessica  
D.N.I:75975633

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EDUCACIÓN FINANCIERA

	ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>EDUCACIÓN FINANCIERA</b>							
	<b>Productos y servicios financieros</b>							
1	¿Conoce sobre los distintos productos y servicios además de los beneficios que le ofrecen cada institución financiera?	X		X		X		
2	¿Usted sabe sobre los beneficios y desventajas de la CTS y los seguros además conoce sobre los beneficios que le brindan las instituciones financieras sobre estas?	X		X		X		
	<b>Proveedores y consumidores en el mercado financiero</b>							
3	¿Usted se informa sobre la importancia de las entidades financieras en la economía y en la educación financiera?	X		X		X		
4	¿Usted conoce el rol que tiene la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS); en la educación financiera de los ciudadanos?	X		X		X		
5	¿Usted conoce sus derechos y responsabilidades como consumidor en el sistema financiero para poder reclamarlas o cumplirlas?	X		X		X		
	<b>Información Financiera</b>							
6	¿Usted tiene conocimiento de los portales web que existen en el Perú para tener información que le ayuden a mejorar su educación financiera?	X		X		X		
7	¿Usted conoce si hay entidades públicas y privadas que le brinden información y le permitan mejorar su educación financiera?	X		X		X		

	<b>Aplicación de conocimiento financiero</b>							
8	¿Usted calcula correctamente la tasa de interés de los productos financieros (de ahorro o crédito) antes de contratarlos?	X		X		X		
9	¿Con que frecuencia usted exige sus derechos, al momento de realizar alguna transacción financiera?	X		X		X		
	<b>Administración de finanzas personales</b>							
10	¿Con que frecuencia usted analiza si todos sus gastos son necesarios o vitales para evitar incurrir en estos?	X		X		X		
11	¿Con que frecuencia usted analiza si tiene la posibilidad de cubrir todos sus gastos y tener un saldo positivo para el ahorro?	X		X		X		
12	¿Con que frecuencia usted realiza un presupuesto mensual detallando sus ingresos y obligaciones financieras?	X		X		X		
	<b>Planificación de futuro financiero</b>							
13	¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a corto plazo con el fin de cubrir todas sus obligaciones necesarias?	X		X		X		
14	¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a mediano plazo para generar un ahorro continuo?	X		X		X		
15	¿Con que frecuencia usted planifica sus finanzas a largo plazo con el propósito de mejorar e incrementar su patrimonio personal?	X		X		X		
	<b>Decisiones financieras informadas</b>							
16	¿Con que frecuencia se informa sobre las ventajas y desventajas al momento de contratar un producto sea de ahorro o crédito?	X		X		X		

17	¿Con que frecuencia se informa antes de hacer alguna transacción financiera vale decir: pago de cuotas anticipadas, reprogramaciones de créditos, cancelación anticipada de contratos de ahorro, retiro de CTS, etc.?	X		X		X	
<b>Relación con el sistema financiero</b>							
18	¿Cuándo tiene un excedente de dinero, con qué frecuencia acude a las entidades financieras para crear una cuenta de ahorro?	X		X		X	
19	¿Cuándo tiene una necesidad de financiamiento, con qué frecuencia acude a las entidades de crédito para solicitarlo?	X		X		X	
20	¿Cuándo necesita información sobre finanzas, con qué frecuencia acude a portales web, instituciones públicas y privadas que le puedan ayudar?	X		X		X	

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. DRA.: SÁENZ ARENAS, ESTHER ROSA DNI: 08150222

Especialidad del validador: **AUDITORIA; FINANZAS; TRIBUTACION Y GESTION PUBLICA.**

01 De febrero del 2021

<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.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE RENTABILIDAD**

	ITEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>RENTABILIDAD</b>								
<b>Utilidad operativa</b>								
21	¿Usted cree que sería necesaria la inversión en programas de capacitación en Educación Financiera a los clientes activos para incrementar la utilidad operativa?	X		X		X		
<b>Total Activos</b>								
22	¿Usted cree que la carencia de conocimientos y habilidades financieras incrementa la cartera de créditos refinanciados?	X		X		X		
<b>Utilidad Antes de Impuestos</b>								
23	¿Cree usted que la educación financiera que poseen las personas afecta a la colocación de los productos financieros en el mercado?	X		X		X		
24	¿Usted cree que la falta de habilidades financieras de los clientes influya en la falta de pagos de créditos, incumplimientos de contratos de ahorro y seguros, etc.; y estos afecten de forma negativa a la utilidad que obtiene la agencia?	X		X		X		
<b>Patrimonio neto</b>								
25	¿Usted cree que la falta de educación financiera influye en las reservas que posee la agencia?	X		X		X		

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

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

Especialidad del validador: **AUDITORIA; FINANZAS; TRIBUTACION Y GESTION PUBLICA.**

01 de febrero del 2021

<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.

## ANEXO 7: Declaratoria de originalidad de los autores.



### Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

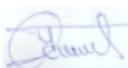
Nosotras: APAZA ROJAS YESSICA SONIA y CCOLQUE QUISPE YESSICA, egresados de la Facultad de Ciencias empresariales y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo Lima Norte, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado: "**Educación Financiera y Rentabilidad en la CMAC Huancayo, del distrito de Santiago, periodo 2019**".

Es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumimos 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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 02 de febrero de 2021

Apellidos y Nombres del Autor: Apaza Rojas, Yessica Sonia	
DNI: 48337576	Firma: 
ORCID: 0000-0002-5729-4033	
Apellidos y Nombres del Autor: Ccolque Quispe, Yessica	
DNI: 75975633	Firma: 
ORCID: 0000-0002-3255-6690	

## ANEXO 8: Declaratoria de Autenticidad de la Asesora



### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo SAENZ ARENAS, ESTHER ROSA, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional / Programa académico Contabilidad de la Universidad César Vallejo Lima Norte, asesora de la Tesis titulada:

**"Educación Financiera y su influencia en la Rentabilidad de la CMAC Huancayo, del distrito de Santiago, periodo 2019"**

De los autores APAZA ROJAS YESSICA SONIA Y CCOLQUE QUISPE YESSICA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **22%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado *sin filtros*, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de febrero de 2021.

Sáenz Arenas, Esther Rosa	
DNI: 08150222	Firma: 
ORCID: 0000-0003-0340-2198	



## ANEXO 9: Acta de sustentación de Tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Acta de Sustentación del Trabajo de Investigación / Tesis (\*)

Lima, 22 de febrero de 2021

Siendo las 7:30:00 PM horas del día 22 del mes febrero de 2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación del Trabajo de Investigación /

Tesis titulada:

"EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE CMAC HUANCAYO, DISTRITO DE SANTIAGO, PERIODO 2019",

Presentado por el / los autor(es) APAZA ROJAS, YESSICA SONIA, CCOLQUE QUISPE, YESSICA egresado(s) de la Escuela Profesional / Programa Académico de contabilidad.

Concluido el acto de exposición y defensa del Trabajo de Investigación / Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen (**)
Apellidos y Nombres de uno de los autores APAZA ROJAS, YESSICA SONIA	mayoría

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:

Pedro Constante Costilla Castillo  
PRESIDENTE

Alberto Alvarez López  
SECRETARIO

Esther Rosa Sáenz Arenas  
VOCAL (ASESOR)

\* Elaborado de manera individual.

\*\* Aprobar por Excelencia (18 a 20) / Unanimidad (15 a 17) / Mayoría (11 a 14) / Desaprobar (0 a 10).

El número de firmas depende del trabajo de investigación o tesis.

## Acta de Sustentación del Trabajo de Investigación / Tesis (\*)

Lima, 22 de febrero de 2021

Siendo las 7:30:00 PM horas del día 22 del mes febrero de 2021, el jurado evaluador se reunió para presenciar el acto de sustentación del Trabajo de Investigación /

Tesis titulado:

"EDUCACIÓN FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE CMAC HUANCAYO, DISTRITO DE SANTIAGO, PERIODO 2019",

Presentado por el / los autor(es) CCOLQUE QUISPE, YESSICA, APAZA ROJAS, YESSICA SONIA egresado(s) de la Escuela Profesional / Programa Académico de contabilidad.

Concluido el acto de exposición y defensa del Trabajo de Investigación / Tesis, el jurado luego de la deliberación sobre la sustentación, dictaminó:

Autor	Dictamen (**)
Apellidos y Nombres de uno de los autores CCOLQUE QUISPE, YESSICA	mayoría

Se firma la presente para dejar constancia de lo mencionado:



Pedro Constante Costilla Castillo  
PRESIDENTE



Alberto Álvarez López  
SECRETARIO



Esther Rosa Sáenz Arenas  
VOCAL (ASESOR)

\* Elaborado de manera individual.

\*\* Aprobado por Excelencia (18 a 20) / Unanimidad (15 a 17) / Mayoría (11 a 14) / Desaprobado (0 a 10).

El número de firmas dependerá del trabajo de investigación o tesis.

## ANEXO 10: Autorización de publicación en Repositorio Institucional



### Autorización de Publicación en Repositorio Institucional

Nosotras, **Apaza Rojas Yessica Sonia y Ccolque Quispe Yessica**, identificado con DNI N° 48337576 y 75975633, respectivamente, egresados de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de contabilidad de la Universidad César Vallejo Lima Norte, autorizamos ( ), no autorizamos (X) la divulgación y comunicación pública de nuestra Tesis:

**"Educación Financiera y su influencia en la Rentabilidad de la CMAC Huancayo, del distrito de Santiago, periodo 2019"**

En el Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33.

Fundamentación en caso de **NO** autorización:

*No autorizamos la publicación de nuestra tesis porque la empresa solicitó que no sea divulgado la información acerca de los trabajadores y otros datos básicos que se nos facilitó para nuestra investigación.*

Lima, 02 de febrero de 2021

Apaza Rojas, Yessica Sonia	
DNI: 48337576	Firma: 
ORCID: 0000-0002-5729-4033	
Ccolque Quispe, Yessica	
DNI: 75975633	Firma: 
ORCID: 0000-0002-3255-6690	

**ANEXO 11: Carta de Autorización de uso de Información para efectos de Investigación.**

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACION PARA EFECTOS DE INVESTIGACION**

Yo Ronald Gutierrez Apaza  
(Nombre del representante legal o directivo de la empresa)

Identificado con DNI N° 46063407, como Administrador  
(De ser extranjero indicar la CE o el N° del Pasaporte)

de Agencia Santiago - Busco  
(Nombre del puesto del representante del área de la empresa)

del área de Creditos y Operaciones  
(Indicar el nombre del área, departamento o unidad)

de la empresa / institución Caja Municipal de Ahorro y CREDITO de Huancayo S. A.  
(Nombre de la empresa/institución privada o pública)

domiciliada en Av. Antonio Lorena N° 242 con R.U.C. 20130200739

AUTORIZO el uso de la información siguiente: Relación de los Colaboradores de la Agencia e Información Básica

A la señorita: Apaza Rojas Yessica Sonia

Identificado(s) con (DNI) N° 48337375, estudiante / bachiller (subrayar según corresponden) de la Carrera Profesional de Contabilidad, con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación / tesis (subrayar según corresponde), considerando que (marcar con x la opción autorizada)

- Puede mencionar el nombre de la empresa (  ) o;
- Debe mantener en estricta reserva el nombre comercial, razón social o cualquier logotipo de la empresa (  ).

Cusco, 03 de Febrero del 20 21

  
Firma y Sello del Representante legal o directivo de la empresa  
Fecha: 03/02/2021  
DNI: 46063407

Yo estudiante / bachiller, de la Carrera Profesional de Contabilidad declaro que los datos emitidos en esta carta son auténticos y no han sido falseados, de lo contrario acepto ser sometido al procedimiento disciplinario correspondiente tanto a nivel de mi universidad como de la empresa.

  
Firma estudiante / Bachiller  
Fecha: 28/12/2020  
DNI: 48337576

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACION PARA EFECTOS DE INVESTIGACION**

Yo Ronald Gutierrez Apaza  
(Nombre del representante legal o directivo de la empresa)

identificado con DNI N° 46063401 como Administrador  
(De ser extranjero indicar la CE o el N° del Pasaporte)

de Agencia Santiago - Cusco  
(Nombre del puesto del representante del área de la empresa)

del área de Créditor y Operaciones  
(Indicar el nombre del área, departamento o unidad)

de la empresa / institución Caja Municipal de Ahorro y Crédito  
(Nombre de la empresa/institución privada o pública)

de Huancayo S.A. con R.U.C. 20130200789  
domiciliada en Av. Antonio Lorena Nro. 242

AUTORIZO el uso de la información siguiente: Relación de los colaboradores de la Agencia e Información Básica.

A la señorita: Ccolque Quispe Yessica

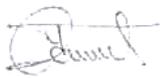
Identificado(s) con (DNI) N° 75975633, estudiante / bachiller (subrayar según corresponde) de la Carrera Profesional de Contabilidad, con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de investigación / tesis (subrayar según corresponde); considerando que (marcar con x la opción autorizada)

- Puede mencionar el nombre de la empresa (X) o;
- Debe mantener en estricta reserva el nombre comercial, razón social o cualquier logotipo de la empresa ( ).

Cusco, 03 de Febrero del 2021.

  
Ronald Gutierrez Apaza  
Firma y sello del representante legal o directivo de la empresa  
Fecha: 03/02/2021  
DNI: 46063401

Yo estudiante / bachiller de la Carrera Profesional de Contabilidad declaro que los datos emitidos en esta carta son auténticos y no han sido falseados, de lo contrario acepto ser sometido al procedimiento disciplinario correspondiente tanto a nivel de mi universidad como de la empresa.

  
Firma estudiante / Bachiller  
Fecha: 28/12/2020  
DNI: 75975633