



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Educación financiera y su impacto en la morosidad de clientes de la
caja Municipal de Sullana Agencia Huaraz, año 2021.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Valenzuela Quevedo, Iraida Petronila (ORCID: 0000-0002-7464-8630)

ASESOR:

Mba. Paredes del Águila, Jardiel (ORCID: 0000-0001-5461-0929)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Finanzas

HUARAZ — PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres, por sus consejos, su compañía, por guíame a construir mis anhelos y sembrar en mí el sentido de responsabilidad y amor a la vida. Para ustedes siempre mi corazón.

Iraida Petronila

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Cesar Vallejo por albergarme en su seno científico y guiarme en mi formación profesional, igualmente al MBA. Jardiel Paredes del Águila por su valioso apoyo.

A mi hija Valeria quien, a pesar de ver las luces de una nueva vida, demuestra ser una persona maravillosa y de la cual me siento enormemente orgullosa.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimiento.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
4.1. Educación financiera y morosidad.....	17
4.2. Conocimiento financiero y morosidad.....	18
4.3. Actitud financiera y morosidad.....	19
4.4. Actitud financiera y morosidad.....	20
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	26
VII. RECOMENDACIONES.....	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS.....	32

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:¿Su educación financiera es adecuada? *Como cliente de la Caja Municipal de Sullana sus pagos han sido cumplidos tabulación cruzada 17

Tabla 2: Conocimiento financiero*Como cliente de la Caja Municipal de Sullana sus pagos han sido cumplidos tabulación cruzada 18

Tabla 3: Actitud financiera*Como cliente de la Caja Municipal de Sullana sus pagos han sido cumplidos tabulación cruzada 19

Tabla 4: Comportamiento financiero*Como cliente de la Caja Municipal de Sullana sus pagos han sido cumplidos tabulación cruzada 20

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera la educación financiera se relaciona con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

En la metodología empleada, el tipo de investigación fue descriptivo-correlacional porque se buscó establecer la asociación de las variables de estudios; asimismo, el diseño de investigación fue no experimental y transversal debido a que la información se tomó de los encuestados y esto se hizo en un solo momento. La población estuvo conformada por un total de 1204 clientes, los cuales corresponden a la categoría normal de indicadores de riesgo y que residen en la provincia de Huaraz, y el tamaño de muestra será de 291 usuarios, los mismos que fueron seleccionados mediante el muestreo aleatorio simple. Para el procesamiento de la información se utilizó la prueba estadística Chi-cuadrado.

Del estudio se concluye que, la educación financiera se relaciona significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021; es decir, si los clientes poseen conocimientos financieros adecuados, así como actitudes y comportamiento financieros adecuados ellos pagarían oportunamente sus pagos de cuotas del préstamo que obtuvieron.

Palabras clave: educación financiera, morosidad.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine how financial education is related to the delinquency of clients of the Caja Municipal de Sullana - Huaraz agency, year 2021.

In the methodology used, the type of research was descriptive-correlational because it sought to establish the association of the study variables; Likewise, the research design was non-experimental and cross-sectional because the information was taken from the respondents and this was done in a single moment. The population consisted of a total of 1204 clients, which correspond to the normal category of risk indicators and who reside in the province of Huaraz, and the sample size will be 291 users, the same ones who were selected through random sampling. simple. For information processing, the Chi-square statistical test was used.

The study concludes that financial education is significantly related to the delinquency of clients of the Caja Municipal de Sullana - Huaraz agency, year 2021; that is, if clients have adequate financial knowledge, as well as adequate financial attitudes and behavior, they would pay their loan installment payments on time.

Keywords: financial education, delinquency.

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú, la economía ha venido creciendo constantemente en la última década contribuyendo significativamente a reducir la pobreza y brechas sociales; pero, el gobierno tiene que seguir incrementando el acceso a servicios básicos siendo uno de ellos los servicios financieros (Aparicio, et. al., 2016). Y resulta necesario que tanto hombres como mujeres accedan a este servicio (Así Arbulú y Heras, 2019).

Por ello, desde hace muchos años la SBS (2014) ha reconocido como una prioridad política la inclusión financiera al comprender su relevancia para el progreso económico y social, Pero, se requiere pasar de una perspectiva de la oferta con solidez y eficiencia también hacia una perspectiva de la demanda con aptitud e intensidad en el uso de servicios financieros acorde a sus necesidades (Banco Mundial, 2014). Es decir, animar a una mayor cultura financiera que permita a los clientes negociar mejores condiciones financieras (Uriarte et al., 2016). Siendo esto un desafío en la crisis de Covid-19 de incertidumbre sanitaria y económica donde la capacidad de las personas de planificar financieramente para el futuro es más compleja (Fundación Sparkassen para la Cooperación Internacional/ASBA, 2021).

Así, con la educación financiera se puede fomentar las habilidades para tomar decisiones informadas y apropiadas al adquirir y usar productos y/o servicios financieros y de resguardar su legalidad como usuarios financieros (García et. al., 2013). La OECD (2005a) señala que en el ámbito mundial es ascendente el nivel de exigencia para promover variaciones positivas en la formación financiera de los hogares esto como resultado de la observancia de bajos niveles. Pues, la insuficiencia de conocimiento de los tipos de productos financieros, y de algunas actitudes y comportamientos frenan el acceso al sistema financiero formal impidiendo además que los individuos hagan completa utilización de los productos de las entidades financieras que adquirieron (OECD/INFE 2013a).

Además, la ENIF 2015-2021 describe la limitada competencia financiera y la escasa seguridad del sistema financiero como algunas de las primordiales barreras que tienen los individuos y las empresas para acceder y usarse de forma sostenible los servicios financieros. Asimismo, la Corporación Andina de Fomento

(2015) señala que en la población peruana son limitados los conocimientos de la oferta actual de financiación y de su derecho de usuario, generando, que la mayoría de peruanos no tomen decisiones conscientes y acertadas sobre los productos financieros. Por ello, que se ha desplegado iniciativas de educación financiera con la colaboración de actores de los ámbitos público y privado; sin embargo, es necesario concebir mecanismos formales de coordinación de las diferentes iniciativas (Banco Mundial, 2016). Esto con el oportuno establecimiento de reglas de conducta y la determinación aguda de responsabilidades; así, las entidades financieras privadas pueden brindar los medios y conocimientos requeridos para respaldar las políticas públicas en este punto (García et. al., 2013).

Es así que, Caja municipal de Sullana, agencia Huaraz, venía desarrollando una vez al año, la jornada de educación financiera a la cual invitaban los asesores solo a sus principales clientes participando aproximadamente 500 clientes, los asistentes se beneficiaban de capacitación en temas de administración de sus finanzas con ejemplos y casuísticas, y se motivaba su participación mediante sorteos de artefactos electrodoméstico esto con el propósito de que los clientes puedan tomar decisiones informadas; pero, durante, la pandemia Covid-19 no se desarrollaron dichas capacitaciones, todas estas decisiones sumadas al desinterés de algunos analistas de informar de manera clara al cliente en la evaluación para el otorgamiento de créditos así como el bajo nivel de empatía para entender y orientar necesidades del cliente hacia productos financieros eficaces ha generado que algunos créditos constituyan un riesgo de pago futuro. Precisa Maldonado et al. (2011) que los reducidos índices de alfabetización financiera van asociados de mitos, rumores y mentiras generados sobre los productos y/o servicios financieros que brindan las entidades financieras. Asimismo, Gutiérrez (2020) señala que hay asesores que no proporcionan la información adecuada a los clientes cuando existen incentivos por alcanzar sus metas en la entidad financiera.

De esta manera, la morosidad crediticia empieza cuando una persona natural o jurídica, gestiona un crédito y se compromete a asumir las condiciones que se

establecen en el cronograma de pago; el mismo que indica fechas, intereses, comisión por incumplimiento de pago, entre otros; sin embargo, en muchos casos los clientes no cumplen con el acuerdo establecido; viéndose en algunos casos perjudicados a futuro ya que posteriormente no será sujeto de crédito. Y, Según Garmaise, et. al., (2016) el descenso de los préstamos se debe tan solo a la baja calificación crediticia asociada con defecto.

Los pronósticos al no abordar el tema se visualizarían en que las utilidades disminuirían si la calidad de su cartera se deteriora, de continuar con esta tendencia la agencia podría ser observada por la SBS. Por otro lado, de continuar con una aparente deficiencia en la evaluación crediticia, la poca información sobre educación financiera y no gestionar adecuadamente el incremento de cartera sana, los índices de ratio en su rentabilidad serían poco alentadores.

Los mencionados acontecimientos podrían entenderse y evitarse fomentando estrategias integrales sobre preferir siempre gestionar una cartera sana, con muy bajo índice en la morosidad, y el cálculo del grado de instrucción financiera es un paso previo a la implementación de programas de formación financiera, así como para estimar su impacto. Solamente esto se puede lograr si los responsables de definir las políticas públicas y las instituciones financieras tienen una clara idea del grado de conocimientos y comprensión de los asuntos financieros de la población, así como de sus actitudes y comportamientos en estos temas, permitiendo llevar a cabo programas y/o tácticas de educación financiera efectivos.

En base a lo descrito se planeó como **formulación del problema** de investigación: ¿De qué manera la educación financiera se relaciona con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021?

La **justificación de la investigación** es en primer lugar teórica porque permitirá complementar las teorías sobre educación financiera con nuevos conocimientos sobre la relación de educación financiera (sus dimensiones de conocimiento financiero, actitudes y comportamientos) con la morosidad. Asimismo, se considera la justificación práctica pues la investigación se orienta a que los resultados de la investigación permitirán a las personas tomar decisiones financieras adecuadas sobre la base de la educación financiera y a las

instituciones de intermediación financiera contar con programas adecuados que le permitan brindar los conocimientos necesarios a los usuarios y ofrecer los productos y servicios de una manera eficaz reduciendo la posibilidad de que los clientes se encuentren en la condición de morosos.

Se planteó como **objetivo general**: Determinar de qué manera la educación financiera se relaciona con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

A partir de este se plantearon los **objetivos específicos**:

Establecer la relación del conocimiento financiero con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

Determinar la relación de las actitudes con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

Establecer la relación del comportamiento con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

La **hipótesis** de investigación que se contrastó fue: la educación financiera se relaciona significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

Y las hipótesis específicas son:

El conocimiento financiero se relaciona significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

Las actitudes se relacionan significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

El comportamiento se relaciona significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los **antecedentes investigados** a nivel nacional e internacional fueron los siguientes:

En el ámbito internacional Álvarez y Jaime (2016) investigó el efecto de la alfabetización financiera en el acceso a la deuda, magnitud de endeudamiento y la morosidad de las familias en Chile. Demostró con resultados econométricos que a mayor alfabetización financiera más es la posibilidad de acceder a deuda, en las entidades financieras.

También, Vidal (2015) en su estudio se estableció determinar si la morosidad se, tiene efecto en la rentabilidad de las entidades financieras en Chile. En la metodología uso datos de Panel; recopilando de manera directa de la base de datos existentes de la Sernac, SBIF, Banco Central, datos del 2009-2015. Comprobando la hipótesis de que la morosidad si afecta negativamente y fuertemente la rentabilidad en la banca de Chile. Recomendando monitorear este indicador para predecir el incremento de la cartera de alto riesgo, y evitar el aumento de provisiones, reestructuraciones continuas de créditos, frecuentes castigos, y por ende decrecimiento de la rentabilidad.

En el contexto nacional Gabriel, et. al., (2021) en investigación se plantearon como objetivo determinar si la educación financiera se relaciona con la administración financiera de los clientes de entidades financieras de la provincia de San Martín. La investigación fue cuantitativa y de tipo correlacional, con diseño no experimental y transversal, el tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, el tamaño de muestra fue 290 clientes, a Los resultados, demuestran que hay relación significativa entre la instrucción financiera y la administración financiera, siendo $r = 0.779$ y $p < 0.001$. Además, se descubrió que hay correlación positiva entre la administración financiera y las dimensiones de instrucción financiera: conocimiento financiero ($\rho = 0.623$ y $p < 0.001$), habilidad financiera ($\rho = 0.638$; $p < 0.001$), actitud financiera ($\rho = 0.551$; $p < 0.001$) y comprensión financiera ($\rho = 0.693$ y $p < 0.001$). Concluyendo que si es mayor la educación financiera los clientes, estos tendrán mayores habilidades para administran sus finanzas.

De igual manera Cruz, et. al., (2019) investigaron como educación financiera se relaciona con la morosidad en los negociantes del Centro Comercial “El Paraíso”, año 2019. Es estudio fue cuantitativo de tipo correlacional, con un planteamiento no experimental. La población lo conformaron un total de 564 comerciantes. Como técnicas de recopilación de información se utilizaron la observación y la encuesta, utilizando como instrumento la ficha de observación y cuestionarios respectivamente. Se concluye que la educación financiera se relaciona de manera significativa con la morosidad y el valor obtenido para el estadístico de correlación de Pearson fue de -0.853 revelando que la relación entre las variables es inversa; es decir, si los comerciantes tienen mayor educación financiera la morosidad disminuirá.

Se finaliza con la investigación de Amasifuen (2020) que se planteó el objetivo de determinar el grado de correlación de la instrucción financiera con el incremento de las Micro empresas clientes de la Caja Piura S.A.C., en la provincia de Tocache. El tipo de estudio fue descriptivo-correlacional y el diseño de corte transversal, se aplicó la encuesta de 150 microempresarios de los distintos ámbitos económicos. Señala como conclusión que la instrucción financiera, tiene una relación significativa ($p\text{-valor} = 0,000 < \alpha = 0,05$) y directa ($r_s = 1.000$) con el aumento de microempresas de la provincia de Tocache; asimismo, precisa que es regular ($\bar{X} = 3.4$) la instrucción financiera de los microempresarios, esto porque sus conocimientos, actitudes y comportamiento financieros asimismo es regular; sin embargo, la evaluación de $\bar{X} = 3.8$ de la variable dependiente progreso de microempresas, es calificado también como regular, corroborando así el alto grado de relación existente entre las variables.

Las **teorías y enfoques conceptuales** donde se enmarca la investigación fueron las siguientes:

El Banco Central de Reserva del Perú en adelante BCR (2021) señala, que para fortalecer la educación financiera es importante fomentar una mayor cultura financiera de las personas, que les permita tener conciencia de los beneficios y

obligaciones, y proporcione técnica de decisión con el propósito de elegir la posición s mejores opciones de financiación entre las distintas instituciones financieras. Además, el IIMV (2017) precisa que, se debe destacar el rol de la formación financiera y la transmisión del dinamismo y reglas que ayudan a las PYMES y, en ese marco, el protagonismo que deben desempeñar la autoridad reguladora en esta labor.

El insuficiente adiestramiento financiero, es una de las causas de agravamiento de la crisis de financiación internacional. A esto se suma el aumento y complicación de la oferta de las propuestas financieras, que en ocasiones ponen al comprador en una situación débil (Domínguez, 2013). Por lo tanto, los programas de enseñanza financiera se deben comprometer en cuestiones importantes como planeación para la vida, el ahorro básico y el endeudamiento; un préstamo no es más un endeudamiento de dinero que la entidad financiera le confiere en el presente con la responsabilidad de reembolsar este dinero en el futuro, ya sea mediante el abono de cuotas, conjuntamente con los intereses y otros pagos asociados (ASOBANCARIA, 2016).

Según Bravo (2017) la educación financiera se define como un proceso de intercambio de conocimientos y habilidades y debido al cual los individuos pueden tomar decisiones con mejor información de los recursos financieros. Esto es, la aptitud de entender cómo funciona el dinero, cómo conseguirlo, cómo gestionarlo, invertirlo o encaminarlo a determinados gastos.

La organización Internacional del Trabajo (2019) señala que, educación financiera es el combinado de conocimientos y herramientas prácticas que dejan saber cuáles son sus probabilidades para gestionar su dinero de mejor forma.

Y, según Feijoo (2016) señala que hay distintas definiciones de educación financiera. Pero, la más extensa y aprobada es la formulada por la OECD que precisa que la **educación financiera** es el procedimiento por la cual los usuario o inversores financieros impulsa su entendimiento sobre los productos financieros, concepciones de riesgos por medio de conocimiento, enseñanza y/o asesoría; es decir, impulsan sus destrezas y confianza para ser más sensatos de los amenazas y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas y

conocer a dónde recurrir para recibir ayuda y ejercitar cualquier actuación eficaz para un mejor bienestar económico (OECD, 2005a).

Esta definición según OECD (2005) puede ser explicada de manera amplia con el fin de considerar las diferentes necesidades de las personas en distintos contextos socioeconómicos. La educación financiera inicia con conocimientos muy básicos, como las peculiaridades y el empleo de productos financieros, para luego pasar a conocimientos más avanzados vinculados a la comprensión de concepciones financieras o el desarrollo de habilidades y actitudes para la gestión de las finanzas personales, para la administración de las finanzas personales, que producen cambios eficaces en el comportamiento de las personas. Asimismo, Díaz (2020) señala que siguiendo esta definición los datos respecto al grado de alfabetismo financiero que se incluyen en el informe de la OCDE se calculan en base a tres medidas, que son el conocimiento, la del comportamiento y las actitudes de los encuestados. Asimismo, OCDE/CAF (2020) precisa que el cálculo de las destrezas financieras mediante de la herramienta suministrada por la OECD abarca en la suma de tres indicadores: **conocimientos, actitudes y comportamientos financieros**.

En primer lugar, el indicador **conocimientos financieros** según OCDE/CAF, (2020) es la mezcla de las preguntas vinculadas con la concepción financiera y estimaciones matemáticas básicas. El conocimiento implica entender el funcionamiento los productos y servicios financieros (Comisión Multisectorial de Educación financiera, 2017).

Sin embargo, según García et. al. (2013) en la comprensión financiera en general, en la población se plasma un desconocimiento generalizado de definiciones financieras básicas como tasa de interés, inflación, relación entre riesgo y rentabilidad y sobre cómo funciona el mercado de capitales. Menos del 50% de la población es capaz de realizar cálculos básicos con respecto a la tasa de interés simple, exonerando a Chile, en donde poco más de 50% de la gente comprende la definición (encuestas de Chile, Colombia, Guatemala, México y Perú). Además, Sotomayor, (2018) señala que en el ámbito urbano comprender el cálculo de la tasa de interés sería decisivo para un superior

acceso al crédito. En el ámbito rural proponen que las personas con superiores elementos de análisis optarían por fuentes formales de financiamiento.

También, García et. al. (2013) Precisa que la mayoría de las personas también comprenden la definición de inflación (menos del 50% de los individuos tiene una idea clara, exonerando a México, donde 61% de las personas encuestadas comprendían este concepto), e incluso un porcentaje menor de los individuos están capacitados en los cálculos que produce la inflación en el poder adquisitivo de una cantidad de dinero específica (encuestas de Colombia y Guatemala). Mas de la mitad de encuestados conocen la relación entre el riesgo y la rentabilidad; sin embargo, menos del 50% tiene una buena comprensión de la conexión entre riesgo y variedad del portafolio (encuestas de Colombia, México y Perú).

Además, Brachfield (2015) señala que las etapas de la economía donde hay una alta inflación y un incremento general de los precios, la demora en el pago por parte de los clientes es aún más perjudicial.

En segundo lugar, en el indicador de **actitudes financieras** OCDE/CAF (2020) señala que evalúan la percepción de los encuestados respecto a afirmaciones como elijo vivir el día y no estoy preocupado por el mañana, la plata está ahí para ser gastada, y opto gastar dinero que ahorrar para un futuro; esto con la finalidad de determinar si los encuestados prefieren una satisfacción a corto plazo o aseguramiento a largo plazo. Asimismo, la Comisión Multisectorial de Educación financiera (2017) precisa que actitudes implica tener el estímulo y las nociones apropiadas para planear el futuro mediante la aplicación del autocontrol y la toma de decisiones preventivas, y también la autonomía para tomar decisiones financieras con información y la forma de relacionarse con el sistema financiero.

Finalmente, según la OCDE/CAF (2020) el indicador de **comportamiento financiero** se establece mediante la mezcla de preguntas que se refieren al hecho de tener y usar un presupuesto, la gestión de los medios financieros, la conducta relacionada con el ahorro y la forma de escoger de productos financieros. Asimismo, para la Comisión Multisectorial de Educación financiera (2017) precisa que Habilidades significa tener la capacidad de usar los conocimientos y gestionar sus propias finanzas.

Al analizar las Actitudes y comportamientos financieros García et. al. (2013) señala que, respecto al *Manejo financiero*, en Brasil y Perú, entre 70% y 80% de los entrevistados preciaron tener el control sobre su gestión financiera, en tanto que, en Chile, menos del 50% de la población manifestó controlar sus gastos. Acerca del *Ahorro e inversión* en la mayoría de la región, las personas no ahorran para la jubilación. Entre los individuos que sí ahorran, la mayoría posee ingresos altos. Y en general, invertir en acciones es más habitual en varones, jóvenes, personas con mayores ingresos, y personas que tienen un mayor nivel de educación. Con relación *al Crédito* los individuos con ingresos medios y altos acuden a las entidades financieras.

Con relación al acceso a créditos del sistema financiero, casi el 30% de las personas solicitó un préstamo, 14% lo realizó dentro del sistema financiero (SBS, 2017). Además, Zapata (2017) precisa que, en la zona urbana, los hallazgos muestran un aumento en crédito promedio y número de prestamistas que adeudan a múltiples entidades. Las pérdidas potenciales en préstamos de consumo dependen principalmente del tipo de producto comprado por los clientes (Salinas, 2017).

Entonces una apropiada defensa del consumidor y conocimientos básicos financieros tienen la fuerza para mejorar la creencia en los servicios financieros y su entendimiento, y a su vez resulta en una mayor utilización de dichos servicios (Banco Mundial, 2013).

Por otro lado, según Uriarte (2016) al evaluar la exposición al riesgo de crédito de un cliente, resulta relevante analizar la probabilidad que tiene este de no cumplir con el pago de su deuda. El riesgo crediticio se define como la posibilidad de que un prestatario bancario o una contraparte incumpla sus compromisos de acuerdo con los términos convenidos (Bohórquez et al., 2017).

Según Brachfield (2003) la **morosidad** es la demora en la realización de un compromiso de pago. Es fundamental diferenciar si se trata de un simple atraso de unos días o de una demora continua en el pago. Igualmente, define como Moroso al que debe y que simplemente se demora en un pago (Brachfield, 2013).

Según Fundación Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores (2017) se percibe además que el adeudamiento y la y el retraso en el pago son más habituales en el segmento de crédito de la pequeña empresa.

En el año 2021, la retraso en el pago ha seguido incrementando, aunque en menor medida que el año previo. Un considerable número de morosos ha venido reanudando el pago de sus compromisos. Por tamaño de empresa, se reconoce un gran desperfecto de la calidad en las MiPymes (Banco Central de Reserva del Perú, 2021). La morosidad supone también gravosos costos administrativos y financieros para las empresas. Si la situación económico-financiera es muy buena y no hay morosidad se requiere fidelizar a los clientes (Brachfield, 2015)

Debe precisarse además que el atraso en el pago de créditos de, suelen aumentar velozmente cuando las condiciones económicas se deterioran. Es por ello que las instituciones que tienen una alta proporción de estos créditos vieron perjudicados sus indicadores de rentabilidad y morosidad y (Banco Central de Reserva del Perú, 2021).

Morales et. al., (2014) menciona que, para calcular los riesgos del préstamo que se realiza a un cliente, se aplica los siguientes factores: la probabilidad de que el cliente ejecute el pago en la fecha y monto, la suficiencia monetaria del cliente para abonar un crédito a que se comprometió, el proceso de la condición financiera del cliente mediante la utilización de la evaluación financiera, asignación de los activos que se prometen pagar para garantizar el abono del crédito, y el impacto de variables del ambiente de la empresa que pueda perjudicar la capacidad

Y la clasificación crediticia que establece la SBS a los deudores está delimitada primordialmente por la capacidad que tiene el deudor de realizar el pago. Esto se fundamenta por las particularidades de su flujo de caja y del nivel de ejecución de sus obligaciones. La clasificación crediticia de la SBS tan solo tiene en cuenta el nivel de cumplimiento (días de atraso).

Según Palacios y Rodríguez (2015) en las entidades financieras se fijan unos objetivos estratégicos que se reflejarán en el Plan de Marketing anual. Los objetivos más habituales suelen ser de crecimiento o de mejora del beneficio; sin

embargo, se consideran otros objetivos como por ejemplo la reducción de la morosidad.

Asimismo, Camino y Hernández (2015) señalan que la morosidad no debe superar a la aportación de beneficios, en ocasiones el incremento de cuota de mercado, se realiza de forma agresiva, se produce a costa de aumentar también el número de clientes morosos, lo que, dadas las elevadas dotaciones que exige la reglamentación que afecta a las entidades financieras, tiene un significativo impacto sobre los beneficios. Este asunto cobra real importancia en las etapas de crisis, que disparan los niveles de morosidad de la banca por el deterioro de la situación patrimonial de sus clientes.

Según la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2020) el costo de fondeo de las entidades obedece además a factores como la magnitud de la empresa y perfil de riesgo, esto a su vez depende de indicadores de liquidez, solvencia, morosidad y rentabilidad, entre otros. Los tres indicadores básicos que demuestran la mayor o menor fortaleza de las finanzas en las empresas en el contexto de crisis son el crecimiento de las ventas, la rentabilidad y el endeudamiento. Los indicadores que posibilitan graduar dicho crecimiento serán muy importantes para tomar decisiones con la morosidad que probablemente va a llegar (Carrasco, 2021).

En la actualidad existen investigaciones que evidencian que tener un producto financiero no implica un superior bienestar financiero, si este producto no se adecua a las necesidades del usuario y es aprovechado de forma conveniente (Gallup, 2018).

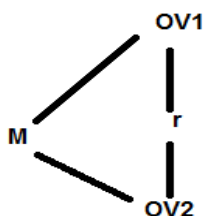
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de **tipo de investigación aplicada**, porque mediante la investigación se buscó obtener información útil y se creó opciones de solución a las cuestiones planteadas. Según Carrasco (2007) este tipo de investigación se diferencia por poseer una finalidad práctica inmediata bien definida, es decir, realizar cambios en una parte de la realidad.

Asimismo, corresponde al tipo de investigación descriptiva-correlacional con enfoque cuantitativo. Es descriptiva, según Hernández (2006) al fundamentarse en la recolección de datos sobre las variables o dimensiones del fenómeno a estudiar. Es correlacional porque busca averiguar la asociación existente entre dichas variables y dimensiones en un contexto en particular, como por ejemplo averiguar la relación entre la Variable 1 y la Variable 2. El enfoque cuantitativo, porque según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se orienta al procesamiento estadístico de información de los datos recopilados con el fin de probar la hipótesis y establecer así patrones, comportamiento y demostrar teorías.

El **diseño de investigación** correspondió al diseño no experimental y transeccional. Es no experimental porque según Carrasco (2007) las variables en estudio no se manipulan y se analizan estos hechos y fenómenos de la realidad una vez que hayan ocurrido. Y, es transeccional, porque se ha recopilado la información de las fuentes en un tiempo definido.



Dónde:

n: Muestra

O: Observación

V1: Educación financiera

V2: Morosidad

r : Asociación entre las variables

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Educación Financiera

La **educación financiera** se define como: el procedimiento por la cual los usuario o inversores financieros impulsa su entendimiento sobre los productos financieros, concepciones de riesgos por medio de conocimiento, enseñanza y/o asesoría; es decir, impulsan sus destrezas y confianza para ser más sensatos de los amenazas y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas y conocer a dónde recurrir para recibir ayuda y ejercitar cualquier actuación eficaz para para un mejor bienestar económico (OECD, 2005a).

Variable 2: Morosidad

Según Brachfield (2003) la **morosidad** es la demora en la realización de un compromiso de pago. Es fundamental diferenciar si se trata de un simple atraso de unos días o de una demora continua en el pago (Brachfield, 2013)

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población de estudio estará constituida por un total de 1204 clientes, los cuales corresponden a la categoría normal de indicadores de riesgo y que residen en la provincia de Huaraz

Se utilizó el muestreo probabilístico aleatoria simple de los usuarios, (puesto que son 1204).

Asimismo, se calculó la muestra mediante la siguiente formula:

$$n = \frac{N (Z^2 \cdot pq)}{Nd^2 + Z^2 \cdot pq}$$

$$Nd^2 + Z^2 \cdot pq$$

Donde:

n = Tamaño de muestra.

N = Población total: 1204 clientes

Z = Nivel de confianza 95% =1.96

p = 0.50 (probabilidad de éxito)

q = 0.50 (probabilidad de fracaso)

d = 0.05 error permisible

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{[(1.96)^2 (0.50) (0.50) (1204)]}{$$

$$[(0.05)^2 - (1204 - 1)] + (1.96)^2(0.50) (0.50)}$$

$$n = 291$$

El Tamaño de muestra calculado fue de 291 usuarios

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para recopilar la información apropiada en relación a las variables educación financiera y morosidad se utilizó la técnica de la encuesta cuyo instrumento de recopilación de información fue el cuestionario., en el cual se empleó la escala de Likert. Además, el instrumento de recopilación de datos empleado fue validado por tres expertos en la temática de investigación

Otra técnica empleada fue el análisis documental: que se empleó a través de fichas textuales y dichas de resumen

3.5. Procedimiento

Con el fin de alcanzar la información se aplicó el cuestionario de escala de Likert, en donde se encontrarán dos bloques, el primero para la variable educación financiera y otro para la variable morosidad. La recolección de datos fue elaborada por un conjunto de preguntas para obtener la información necesaria y alcanzar los resultados deseados de la investigación. El cuestionario cuenta con 13 preguntas para las dos variables y las alternativas en la escala de likert está conformada por: De acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, y En desacuerdo.

La selección de los encuestados fue mediante el muestreo aleatorio simple y a los que salieron elegidos se aplicó la encuesta.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez aplicada la encuesta se realizó el análisis estadístico, este análisis en primer lugar fue descriptivo porque se emplearon tablas cruzadas para describir la frecuencia de los datos de la relación de las variables educación financiera y morosidad. Además, se efectuó el análisis inferencial mediante la prueba estadística chi-cuadrado el mismo que permitió determinar la asociación entre la variable educación financiera y morosidad esto en la contrastación de la hipótesis de investigación planteada en el estudio.

Para realizar estos análisis se emplearon el software SPSS versión 22, así como Excel, que permitieron realizar un análisis adecuado.

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo a la Constitución Política del Perú que en el artículo 1º señala que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado, se explicó a los entrevistados sobre los criterios de la muestra, así como de su participación en la investigación. Los clientes escogidos aleatoriamente para la investigación tienen conocimiento sobre la finalidad de la investigación y del manejo de la información brindada antes de empezar con la entrevista.

IV. RESULTADOS

4.1. Educación financiera y morosidad

Tabla 1: ¿Su educación financiera es adecuada? *Como cliente de la Caja Municipal de Sullana sus pagos han sido cumplidos tabulación cruzada

		Como han sido cumplidos sus pagos como cliente de la Caja Municipal de Sullana		
		Siempre paga sus cuotas de manera puntual	Paga sus cuotas con retraso	Total
¿Su educación financiera es adecuada?	Si	265	4	269
	No	4	18	22
Total		269	22	291

Del total de encuestados, en 18 de ellos se encontró que no tienen una educación financiera adecuada; es decir, que no poseen conocimientos financieros adecuados, así como actitudes y comportamiento financieros adecuados. Respondiendo además que al pagar sus cuotas lo hacen con retraso.

4.2. Conocimiento financiero y morosidad

Tabla 2: Conocimiento financiero*Como cliente de la Caja Municipal de Sullana sus pagos han sido cumplidos tabulación cruzada

		Como han sido cumplidos sus pagos como cliente de la Caja Municipal de Sullana		
		Siempre paga sus cuotas de manera puntual	Paga sus cuotas con retraso	Total
Conocimiento financiero adecuado	Si	263	5	268
	No	6	17	23
Total		269	22	291

Del total de encuestados, 17 de ellos no tienen conocimientos financieros básicos esto debido a que no dieron con la respuesta verdadera frente a preguntas de conceptos básicos financieros como: cálculo de tasa de interés e inflación y riesgo; asimismo, estos mismos clientes respondieron que se retrasan en pagar sus cuotas del préstamo que se les otorgó.

4.3. Actitud financiera y morosidad

*Tabla 3: Actitud financiera*Como cliente de la Caja Municipal de Sullana sus pagos han sido cumplidos tabulación cruzada*

		Como han sido cumplidos sus pagos como cliente de la Caja Municipal de Sullana		
		Siempre paga sus cuotas de manera puntual	Paga sus cuotas con retraso	Total
Actitud financiera adecuada	En desacuerdo	267	4	271
	De acuerdo	2	18	20
Total		269	22	291

Del total de encuestados, en 18 de ellos no tienen actitudes financieras adecuadas esto al afirmar que están de acuerdo con afirmaciones como: la plata está allí para gastarlo, procuro vivir por hoy y dejar que el mañana se atienda solo, y pienso que es más comfortable gastar dinero economizar para el largo plazo; También, estos mismos clientes respondieron se retrasan en pagar sus cuotas del préstamo que se les otorgó.

4.4. Actitud financiera y morosidad

Tabla 4: Comportamiento financiero*Como cliente de la Caja Municipal de Sullana sus pagos han sido cumplidos tabulación cruzada

		Como han sido cumplidos sus pagos como cliente de la Caja Municipal de Sullana		
		Siempre paga sus cuotas de manera puntual	Paga sus cuotas con retraso	Total
Comportamiento financiero adecuado	De acuerdo	265	2	267
	En desacuerdo	4	20	24
Total		269	22	291

Del total de encuestados, en 20 de ellos no tienen actitudes financieras adecuadas esto al afirmar que están en desacuerdo con afirmaciones como: antes de adquirir algo, estimo atentamente si puedo pagarlo, conservo una estrecha atención personal en mis cuestiones financieras, pago mis cuentas a tiempo, y Me establezco objetivos financieros a largo plazo y me empeño por alcanzarlas. Además, estos mismos clientes respondieron se retrasan en pagar sus cuotas del préstamo que se les otorgó.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

Hipótesis General:

Hipótesis alternativa (H1): La educación financiera se relaciona significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

Hipótesis Nula (H0): La educación financiera no se relaciona significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021. (Tabla 5 anexos)

Hipótesis Específica 1:

Hipótesis Alternativa(H1): El conocimiento financiero se relaciona significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

Hipótesis Nula (H0): El conocimiento financiero no se relaciona significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021. (Tabla 6 anexos)

Hipótesis Específica 2

Hipótesis Alternativa (H1): Las actitudes se relacionan significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

Hipótesis Nula (H0): Las actitudes no se relacionan significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021. (Tabla 7 anexos)

Hipótesis Específica 3

Hipótesis Alternativa (H1): El comportamiento se relaciona significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

Hipótesis Nula (H0): El comportamiento no se relaciona significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021. (Tabla 8 anexos)

V. DISCUSIÓN

El objetivo general fue determinar de qué manera la educación financiera se relaciona con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021. Este objetivo se alcanzó al contrastar la hipótesis en la que se aceptó la hipótesis alternativa al señalar que la educación financiera se relaciona significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

Esto coincide con los resultados del estudio de Álvarez y Jaime (2016) quienes demostraron resultados econométricos señalando que a mayor alfabetización financiera más es la posibilidad de acceder a deuda, en las entidades financieras. Asimismo, concuerdan con los hallazgos de Gabriel, et. al., (2021) que precisa que existe relación significativa entre la educación financiera y la gestión financiera., concluyendo que, si es mayor la educación financiera los clientes, estos tendrán mayores habilidades para administran sus finanzas. Además, Cruz, et. al., (2019) encontraron que la educación financiera se relaciona de manera significativa con la morosidad y el valor obtenido para el estadístico de correlación de Pearson fue de -0.853 revelando que la relación entre las variables es inversa; es decir, si los comerciantes tienen mayor educación financiera la morosidad disminuirá.

Por otro lado, Bravo (2017) define la que la educación financiera es la aptitud de comprender cómo funciona el dinero, cómo conseguirlo, cómo gestionarlo, invertirlo o encaminarlo a determinados gastos. Asimismo. la organización Internacional del Trabajo (2019) precisa que, educación financiera es el conjunto de conocimientos y herramientas prácticas que permite saber cuáles son sus probabilidades para gestionar su dinero de mejor forma. Y la OECD (2005) puede ser explicada de manera amplia con el fin de considerar las diferentes necesidades de las personas en distintos contextos socioeconómicos. La educación financiera inicia con conocimientos muy básicos, como las peculiaridades y el empleo de productos financieros, para luego pasar a conocimientos más avanzados vinculados a la comprensión de concepciones financieras o el desarrollo de habilidades y actitudes para la gestión de las finanzas personales, para la administración de las finanzas personales, que

producen cambios eficaces en el comportamiento de las personas. Y, Díaz (2020) señala que siguiendo esta definición los datos sobre el nivel de alfabetización financiera que se incluyen en el informe de la OCDE se calculan en base a tres medidas, que son el conocimiento, la del comportamiento y las actitudes de los encuestados. Y Según Brachfield (2003) la morosidad es la demora en la realización de un compromiso de pago. Es fundamental diferenciar si se trata de un simple atraso de unos días o de una demora continua en el pago. Igualmente, define como Moroso al que debe y que simplemente se demora en un pago (Brachfield, 2013).

El primer objetivo específico fue establecer la relación del conocimiento financiero con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021. Este objetivo se alcanzó al contrastar la hipótesis en la que se aceptó la hipótesis alternativa que, el conocimiento financiero se relaciona significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

Estos resultados coinciden con los hallazgos de Gabriel, et. al., (2021) hay donde precisa que existe correlación positiva entre la instrucción financiera y la dimensiones conocimiento financiero ($\rho = 0.623$ y $p < 0.001$). Además, de Amasifuen (2020) precisa que es regular ($\bar{X}=3.4$) la instrucción financiera de los microempresarios, esto porque sus conocimientos, actitudes y comportamiento financieros asimismo es regular; sin embargo, la evaluación de $\bar{X}=3.8$ de la variable dependiente progreso de microempresas, es calificado también como regular, corroborando así el alto grado de relación existente entre las variables.

Según OCDE/CAF, (2020) los **conocimientos financieros** es la mezcla de las preguntas vinculadas con la concepción financiera y estimaciones matemáticas básicas. El conocimiento implica entender el funcionamiento los productos y servicios financieros (Comisión Multisectorial de Educación financiera, 2017).

Sin embargo, según García et. al. (2013) en la comprensión financiera en general, en la población se plasma un desconocimiento generalizado de definiciones financieras básicas como tasa de interés, inflación, relación entre riesgo y rentabilidad y sobre cómo funciona el mercado de capitales. Menos del

50% de la población es capaz de realizar cálculos básicos con respecto a la tasa de interés simple, exonerando a Chile, en donde poco más de 50% de la gente comprende la definición

El segundo objetivo específico fue determinar la relación de las actitudes con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021. Este objetivo se alcanzó al contrastar la hipótesis en la que se aceptó la hipótesis alternativa que, las actitudes se relacionan significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

Los resultados descritos son concordantes con los resultados de la investigación de Gabriel, et. al., (2021) en el que hay correlación positiva entre la administración financiera y la actitud financiera. Y, según la OCDE/CAF (2020) señala que evalúan la percepción de los encuestados respecto a afirmaciones como elijo vivir el día y no estoy preocupado por el mañana, la plata está ahí para ser gastada, y opto gastar dinero que ahorrar para un futuro; esto con la finalidad de determinar si los encuestados prefieren una satisfacción a corto plazo o aseguramiento a largo plazo. Asimismo, la Comisión Multisectorial de Educación financiera (2017) precisa que actitudes implica tener el estímulo y las nociones apropiadas para planear el futuro mediante la aplicación del autocontrol y la toma de decisiones preventivas, y también la autonomía para tomar decisiones financieras con información y la forma de relacionarse con el sistema financiero.

Finalmente, el tercer y último objetivo específico fue Establecer la relación del comportamiento con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021. Este objetivo se alcanzó al contrastar la hipótesis en la que se aceptó la hipótesis alternativa que el comportamiento se relaciona significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

Asimismo, estos hallazgos coinciden con los resultados de Gabriel, et. al., (2021) al demostrar que hay correlación positiva entre la administración financiera y conciencia financiera ($\rho = 0.693$ y $p < 0.001$). Para la OCDE/CAF (2020) el

indicador de **comportamiento financiero** se establece mediante la mezcla de preguntas que se refieren al hecho de tener y usar un presupuesto, la gestión de los medios financieros, la conducta relacionada con el ahorro y la forma de escoger de productos financieros

VI. CONCLUSIONES

- 6.1.** La educación financiera se relaciona significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021; es decir, si los clientes poseen conocimientos financieros adecuados, así como actitudes y comportamiento financieros adecuados ellos pagarían oportunamente sus pagos de cuotas del préstamo que obtuvieron.

- 6.2.** El conocimiento financiero se relaciona significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021. Esto es que, si los clientes tienen conocimientos financieros básicos en cálculo de tasa de interés e inflación y riesgo, ellos podrán gestionar adecuadamente sus 6.

- 6.3.** Las actitudes se relacionan significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021; esto implica que si se van adoptando actitudes positivas contrarias a afirmaciones como: el dinero está ahí para ser gastado, tiendo a vivir por hoy y dejar que el mañana se cuide solo, y me parece más satisfactorio gastar dinero que ahorrar para el largo plazo; entonces los clientes podrán ser responsables del pago oportuno de sus préstamos.

- 6.4.** El comportamiento se relaciona significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021; es decir, si los clientes muestran conductas adecuadas como: antes de comprar algo, considerar cuidadosamente si puede pagarlo, mantener una estrecha vigilancia personal en sus asuntos financieros, pagar sus cuentas a tiempo, y plantearse metas financieras a largo plazo y esforzarse por alcanzarlas; esto le permitirá, contar con los fondos necesarios cuando tenga que asumir las responsabilidades financieras como los préstamos.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1.** La Caja Municipal Sullana – Agencia Huaraz de manera regular debe medir el nivel de conocimiento, actitudes y comportamiento de los encuestados.
- 7.2.** Capacitar 2 veces al año a los clientes sobre conocimientos financieros básicos como cálculo de tasa de interés e inflación y riesgo, para que puedan gestionar adecuadamente sus créditos y pagarlos oportunamente.
- 7.3.** Pasar luego a 2 capacitaciones de conocimientos más avanzados vinculados a la comprensión de concepciones financieras o el desarrollo de habilidades y actitudes para la administración de las finanzas personales, para la administración de las finanzas personales, que producen cambios eficaces en el comportamiento de las personas.
- 7.4.** Informar y orientar a los usuarios en el análisis del flujo de caja en base a sus particularidades para favorecer a un mejor nivel de ejecución de sus obligaciones.

REFERENCIAS

- Álvarez y Jaime (2016). *Alfabetismo Financiero, Endeudamiento y Morosidad de los Hogares en Chile* [Universidad de Chile]
- Amasifuen (2020). la educación financiera y el desarrollo de las micro empresas, clientes de la Caja Piura SAC-Provincia de Tocache -San Martín [Tesis Título Profesional, Universidad Nacional Agraria de la Selva]
- Abparicio, et. al., (2016). Access to Financial Services through Retail Agents and Household Expenditures: Evidence from Peru. *Journal of Financial Issues SBS*, 7(1).
- Aparicio, et. al., (2016). Pro-cyclicality and non-linearities of the credit portfolio: evidence from Peru (1998- 2015). *Journal of Financial Issues SBS*, 7(1).
- Arbulú y Heras (2019). *Choosing the right one for banks: The suitability of independent boards during the financial crisis*. Perú: SBS.
- ASOBANCARIA (2016) Experiencias y aprendizaje de la educación financiera: contribuyendo al crecimiento del país.
- Banco Central de Reserva del Perú (2021). *Reporte de Estabilidad Financiera*. Perú.
- Banco Mundial (2013). *PERÚ: Examen de Diagnóstico de la Protección del Consumidor y la Alfabetización Financiera*. Washington, DC: The World Bank.
- Banco Mundial (2014). *The Potential of New Delivery and Business Models for Financial Inclusion in Peru*. Washington, DC
- Banco Mundial (2016). *Peru Diagnostic Report on Financial Education*.
- Bohórquez et al., (2017). *The implications of loan maturity on the probability of default: evidence from Peruvian long-term loans*. Perú: SBS.
- Brachfield, P. (2003). *Recobrar impagados y negociar con morosos*. Barcelona: Gestión 2000.

- Brachfield, P. (2013). *Análisis del moroso profesional: tratado práctico de morosología*. Barcelona: Profit.
- Brachfield, P. (2015). *Vender a crédito y cobrar sin impagos: Manual de credit management para conceder crédito a clientes y cobrar sin percances*. Barcelona: Profit Editorial.
- Camino, J. & Hernández, C. (2015). *Marketing financiero: estrategias y planes de acción para mercados complejos*. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC.
- Carrasco, A. (2021). *La gestión de la morosidad bancaria en la crisis del coronavirus*. España: Fundación de Estudios Financieros.
- Comisión Multisectorial de Educación financiera (2017) Plan Nacional de Educación Financiera Perú
- Corporación Andina de Fomento (2015). Encuesta de Medición de Capacidades Financieras en los Países Andinos. Informe para Perú 2014. Perú: CAF.
- Cruz, et. al. (2020). *Educación financiera y morosidad en los comerciantes del centro comercial "EL PARAÍSO" año 2019* [Tesis de Título Profesional, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco].
- Díaz, J. (2020). Educación financiera para adultos. *Proyectos de Educación Financiera*.
- Domínguez (2013). *Educación Financiera para Jóvenes: Una visión introductoria*. Instituto Universitario de Análisis Económico y Social.
- Feijoo, A. R. (2016). *Sistematización de iniciativas de educación financiera en el Perú*. Lima: Primera edición digital: <http://proyectocapital.org/es/>.
- Fundación Instituto Iberoamericano de Mercado de Valores (2017). *La financiación de las micro, pequeñas y medianas empresas a través de los mercados de capitales en Iberoamérica*. Madrid: Fundación Instituto Iberoamericano de Mercados de Valores (IIMV).
- Fundación Sparkassen para la Cooperación Internacional | Asociación de Supervisores Bancarios de las Américas (2021) La educación financiera y

su relación con la regulación y la supervisión bancarias. Consideraciones para el diseño de programas y políticas de educación financiera.

Gabriel, et. al., (2021). *Educación financiera y la gestión financiera de los usuarios de entidades bancarias de la provincia de San Martín* [Tesis de Título Profesional, Universidad Peruana Unión].

Gallup (2018). *The Gallup Global Financial Health Study*.

García et al., (2013) *La educación financiera en América Latina y el Caribe: Situación actual y perspectivas*. Edit. CAF

Garmaise, et. al., (2016). Consumer Default, Credit Reporting and Borrowing Constraint. *Journal of Financial Issues SBS*, 7(1).

Gutiérrez (2016). *Choosing the right one for banks: The suitability of independent boards during the financial crisis*. Perú: SBS.

OCDE/CAF (2020). Estrategias nacionales de inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de implementación.

OECD (2005a). *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*, OECD Publishing.

OECD/INFE (2012), *High-level Principles on National Strategy for Financial Education*.

OECD/INFE (2013a). *The Role of Financial Education in Financial Inclusion: OECD/INFE Evidence, Policies and Illustrative Case Studies*,

Organización Internacional del Trabajo (2019). *Manual del Alumno Educación Financiera*. Argentina:OIT.

Palacios, E. & Rodríguez, R. (2015). *Gestión comercial de productos y servicios financieros y los canales complementarios*. Madrid: Paraninfo.

Salazar, A. (2018). Factores sociales que influyen en la gestión del crédito y la morosidad en los pequeños productores agrícolas prestatarios de Agrobanco en el distrito de Chepén - Región la Libertad. Universidad nacional de Trujillo - Chepén.

- Salinas, et. al., (2016). Determinants of credit risk migration: An analysis for credit card debtors in Peru. *Perú: SBS.*
- Sotomayor et al., (2016). *Determinants of financial inclusion in Peru: Recent Evidence from the Demand Side.* Perú: SBS.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2014). *Fine-Tuning Regulation Based on Access Indicators.*
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2017). *Resultados de la Encuesta Nacional de Demanda de Servicios Financieros y Nivel de Cultura Financiera en el Perú – 2016*
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2020). *Informe de estabilidad del Sistema Financiero.* Perú.
- Uriarte (2016). *Determinantes de la migración de deudores de consumo en el sistema financiero peruano.* Perú: SBS.
- Uriarte (2016). *Determinantes del riesgo de incumplimiento: una aplicación al mercado de préstamos de consumo no revolventes.* Perú: SBS
- Uriarte, et. al., (2016). Consumer Default, Credit Reporting and Borrowing Constraint. *Journal of Financial Issues SBS, 7(1).*
- Vidal, S. (2017). *La morosidad y la retabilidad de los bancos en Chile.* Universidad técnica Federico Santa María UTFSM. Casa central Valparaíso - Valparaíso.
- Zapata et al., (2016). *Análisis de la competencia que enfrentan las instituciones microfinancieras peruanas y el impacto sobre su estabilidad financiera.* Perú: SBS.

ANEXOS

ANEXO N° 01

ENCUESTA A LOS CLIENTES DE LA CAJA MUNICIPAL SULLANA - AGENCIA HUARAZ

Objetivo: Determinar de qué manera la educación financiera se relaciona con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

Instrucciones: Tenga la gentileza de leer cuidadosamente las preguntas y responder a cada una de ellas. No hay respuestas correctas o incorrectas a estas preguntas, y sus respuestas se mantendrán totalmente confidenciales, así que responda con la mayor precisión posible.

I. **DATOS DE IDENTIFICACIÓN**

1.1 **Género**

- a) *Masculino*
- b) *Femenino*

1.2 **Edad:**

1.3 **Grado de instrucción**

- a) *Sin estudios*
- b) *Primaria*
- c) *Secundaria*
- d) *Superior técnico*
- e) *Superior Universitario*

1.4 **Tipo de préstamo que tiene**

- a) *Personal*
- b) *Microempresa*

II. **DATOS DE ESTUDIO**

EDUCACIÓN FINANCIERA

Conocimiento financiero

2.1 **¿Imagine que cinco hermanos reciben una donación o regalo de 1.000 nuevos soles? Si los hermanos tienen que compartir el dinero por igual, ¿cuánto recibe cada uno?.....**

2.2 **Cinco hermanos recibirán un regalo de S/ 1000 en total para compartir entre ellos. Ahora imagine que los hermanos tienen que esperar un año para obtener su parte de los S/ 1000 y la inflación se mantiene en 5.23% por ciento. Dentro de un año podrán comprar:**

- a) Más con su parte del dinero de lo que podrían hoy

- b) La misma cantidad; o
- c) Menos de lo que podrían comprar hoy
- d) Depende del tipo de cosas que quieran comprar

2.3 Usted le presta S/ 25 a un amigo una noche y él le devuelve S/ 25 al día siguiente. ¿Cuánto interés ha pagado por este préstamo?

2.4 Una inversión con un alto rendimiento es probable que sea de alto riesgo

- a) Verdadero
- b) Falso

Actitud financiera

2.5 ¿En qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de estas afirmaciones (en relación con usted)?	De acuerdo	N de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo
Estoy dispuesto a arriesgar algo de mi propio dinero cuando hago una inversión			
El dinero está ahí para ser gastado			
Tiendo a vivir por hoy y dejar que el mañana se cuide solo			
Me parece más satisfactorio gastar dinero que ahorrar para el largo plazo			

Comportamiento financiero

2.6 ¿Cuán de acuerdo o desacuerdo se encuentra Ud. con las siguientes afirmaciones?	De acuerdo	N de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo
Antes de comprar algo, considero cuidadosamente si puedo pagarlo			

Mantengo una estrecha vigilancia personal en mis asuntos financieros			
Pago mis cuentas a tiempo			
El dinero está ahí para ser gastado			
Pago mis cuentas a tiempo			

2.7 Como cliente de la Caja Municipal de Sullana sus pagos han sido cumplidos

- a) Siempre paga sus cuotas de manera puntual.
- b) Paga sus cuotas con algún retraso.

ANEXO N° 2

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Educación financiera	es el procedimiento por la cual los usuario o inversores financieros impulsa su entendimiento sobre los productos financieros, concepciones de riesgos por medio de conocimiento, enseñanza y/o asesoría; es decir, impulsan sus destrezas y confianza para ser más sensatos de los amenazas y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas y conocer a dónde recurrir	el cálculo de las destrezas financieras mediante de la herramienta suministrado por la OECD abarca en la suma de tres indicadores: conocimientos, actitudes y comportamientos financieros	Conocimientos financieros Actitudes financieras	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Conocimiento general sobre asuntos financieros básicos</i> ● <i>Conocimiento sobre el dinero e inflación</i> ● <i>Familiarización con el concepto de la tasa de interés.</i> ● <i>Conocimiento de riesgo y rendimiento</i> ● Disposición de arriesgar el propio dinero al realizar una inversión. ● Creencia de que el dinero está ahí para gastarlo 	Nominal

	para recibir ayuda y ejercitar cualquier actuación eficaz para para un mejor bienestar económico (OECD, 2005a).	(OCDE/CAF, 2020)		<ul style="list-style-type: none"> • Creencia en el vivir por hoy y que mañana se cuide solo. • Satisfacción por gastar el dinero que ahorrar para el futuro. • <i>Compras conscientes de productos.</i> • <i>Estrecha vigilancia personal en asuntos financieros</i> • <i>Pagar cuentas a tiempo</i> • <i>Fijación de metas a largo plazo y esfuerzo por alcanzarlas</i> 	Ordinal Ordinal
Variable 2: Morosidad	La morosidad la morosidad es la demora en la realización de un compromiso de pago (Brachfield, 2003).	Deudor que simplemente se retrasa en un pago (Brachfield, 2013)	Grado de cumplimiento de un pago (días de atraso).	<ul style="list-style-type: none"> • Simple retraso de algunos días en el pago • Demora prolongada en el pago. 	

ANEXO N° 03

Tabla 5

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	187,785 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	176,466	1	,000		
Razón de verosimilitud	93,444	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	187,140	1	,000		
N de casos válidos	291				

El p-valor 0.000 > Nivel de significancia 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que, la educación financiera se relaciona significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

ANEXO N° 04

Tabla 6

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	157,332 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	147,192	1	,000		
Razón de verosimilitud	79,790	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	156,791	1	,000		
N de casos válidos	291				

El p-valor 0.000 > Nivel de significancia 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que, el conocimiento financiero se relaciona significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

ANEXO N° 05

Tabla 7

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	208,852 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	196,377	1	,000		
Razón de verosimilitud	101,243	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	208,135	1	,000		
N de casos válidos	291				

El p-valor 0.000 > Nivel de significancia 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que, las actitudes se relacionan significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

ANEXO N° 08

Tabla 8

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (2 caras)	Significación exacta (2 caras)	Significación exacta (1 cara)
Chi-cuadrado de Pearson	214,899 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	203,245	1	,000		
Razón de verosimilitud	110,725	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	214,161	1	,000		
N de casos válidos	291				

El p-valor 0.000 > Nivel de significancia 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa que, el comportamiento se relaciona significativamente con la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana – agencia Huaraz, año 2021.

Moyobamba, 06 de setiembre de 2021.

CARTA N° 076-2021-UCV-VA-P01-F11/CCP

Sr. Oscar Antonio Calcin Hidalgo
Gerente de tienda - Agencia Huaraz
Caja Municipal de Sullana

Presente

ASUNTO: PRESENTO A LA TESIS Y SOLICITO FACILIDADES PARA LA ELABORACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Tony Venancio Pereyra Gonzales, con DNI N° 05390926, coordinador de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo sede Moyobamba, agradeciendo de antemano su gentil deferencia, presento a la tesis, la srta. **Iraida Petronila Valenzuela Quevedo** con DNI N° 41491041, alumnos del taller de titulación de Administración de esta casa de estudios, a fin de que le pueda brindar las facilidades del caso para la elaboración de trabajo de investigación titulado “**Educación financiera y su impacto en la morosidad de clientes de la Caja Municipal de Sullana - agencia Huaraz 2021**”, con fines netamente de investigación académica, guardando las reservas correspondientes.

Esperando la atención a la presente y agradeciéndole su gentil deferencia, me suscribo de usted reiterándole las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente;



Mg. Tony Venancio Pereyra Gonzales
COORDINACIÓN ACADÉMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
Universidad Cesar Vallejo

Huaraz, 08 de septiembre del 2021

CARTA N° 021-2021-CMS

Mg. Tony Venancio Pereyra Gonzales
Coordinador Académico Profesional de Administración
De la Universidad César Vallejo.

Presente

ASUNTO: AUTORIZACION PARA LA FORMULACION DE TESIS: "EDUCACION FINANCIERA Y SU
IMPACTO EN LA MOROSIDAD DE CLIENTE DE LA CAJA MUNICIPAL DE SULLANA
AGENCIA HUARAZ — AÑO 2021"

REFERENCIA: CARTA N° 076-2021-UCV-VA-P01-F11/CCP

Por intermedio del presente reciba usted mi cordial saludo; asimismo en relacion a la carta de referencia, me permito manifestarle que esta Gerencia AUTORIZA la realización del estudio de tesis señalado, por la tesista Iraida Petronila Valenzuela Quevedo. Para su debido cumplimiento se le brindara las facilidades del caso y cumplir los objetivos trazados.

Una vez concluida la presente investigacion será de utilidad para los fines y objetivos de esta Gerencia.

Atentamente;



Caja Sullana
Oscar Calcin Hidalgo
GERENTE DE TIENDA

C.P Oscar Antonio Calcin Hidalgo
Gerente de tienda Huaraz
Caja Municipal de Sullana

Edificio Principal: Plaza de Armas 138-Juliana

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Loli Poma Telmo Pablo
 Institución donde labora : UNASAM
 Especialidad : Mg. en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Valenzuela Quevedo Iraida Petronila

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: EDUCACION FINANCIERA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: EDUCACION FINANCIERA					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: EDUCACION FINANCIERA					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El cuestionario puede ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Huaraz, 18 de octubre de 2021



Telmo Pablo Loli Poma
 DNI N°42142705

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Loli Poma Telmo Pablo
 Institución donde labora : UNASAM
 Especialidad : Mg. en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Valenzuela Quevedo Iraida Petronila

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MOROSIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MOROSIDAD					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MOROSIDAD					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD
El cuestionario puede ser aplicado.
PROMEDIO DE VALORACIÓN:

50

Huaraz, 18 de octubre de 2021



 Telmo Pablo Loli Poma
 DNI N°42142705

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: JIMENEZ RIVERA WILDER OSWALDO

Institución donde labora : SUNAT

Especialidad : MAESTRO EN FINANZAS

Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO

Autor (s) del instrumento (s): VALENZUELA QUEVEDO IRAIDA PETRONILA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: EDUCACION FINANCIERA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: EDUCACION FINANCIERA				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: EDUCACION FINANCIERA				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El cuestionario puede ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

Huaraz, 17 de octubre de 2021



Mag. Wilder O. Jiménez Rivera
 CEL N° 10090

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: JIMENEZ RIVERA WILDER OSWALDO
 Institución donde labora : SUNAT
 Especialidad : MAESTRO EN FINANZAS
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): VALENZUELA QUEVEDO IRAIDA PETRONILA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MOROSIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MOROSIDAD					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MOROSIDAD					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

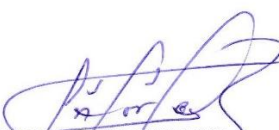
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El cuestionario puede ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Huaraz, 17 de octubre de 2021



Mag. Wilder O. Jiménez Rivera
 CEL N° 10090

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: PAREDES DEL AGUILA JARDIEL
 Institución donde labora : UGEL SAN MARTIN TARAPOTO
 Especialidad : Mg. en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Valenzuela Quevedo Iraida Petronila

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES					
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: EDUCACION FINANCIERA en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: EDUCACION FINANCIERA					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: EDUCACION FINANCIERA					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El cuestionario puede ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 49

Huaraz, 18 de octubre de 2021


 MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
 Reg. CLAD N° 06472

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: PAREDES DEL AGUILA JARDIEL
 Institución donde labora : UGEL SAN MARTIN TARAPOTO
 Especialidad : Mg. en Administración de Negocios
 Instrumento de evaluación : CUESTIONARIO
 Autor (s) del instrumento (s): Valenzuela Quevedo Iraida Petronila

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	INDICADORES				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: MOROSIDAD en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: MOROSIDAD					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: MOROSIDAD					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El cuestionario puede ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Huaraz, 18 de octubre de 2021

MBA. JARDIEL PAREDES DEL AGUILA
 Reg. CLAB N° 06472