

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y**  
**TURISMO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**



---

**EDUCACIÓN FINANCIERA Y MOROSIDAD EN LOS COMERCIANTES DEL**  
**CENTRO COMERCIAL “EL PARAÍSO” AÑO 2019**

---

TESIS

Presentado por:

Bach. Cruz Bolívar Yenifer

Bach. Hilario Rivera Ángela Elizabeth

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Asesor: Emiliano Leoncio Haro Paz

**CUSCO – PERÚ**  
**2020**

## PRESENTACIÓN

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Turismo, Dr. Roger Venero Gibaja y Señores Miembros del Jurado, en cumplimiento de los requisitos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Turismo de la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, se pone a vuestra disposición la tesis «EDUCACIÓN FINANCIERA Y MOROSIDAD EN LOS COMERCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL “EL PARAÍSO” AÑO 2019», en la ciudad del Cusco; con el propósito de optar al título profesional de Licenciado en Administración.

El desarrollo del presente estudio es el resultado de la aplicación de los conocimientos adquiridos durante nuestra formación profesional y experiencia laboral. La investigación está basada en fuentes bibliográficas de carácter científico, estos fueron necesarios para el desarrollo adecuado de la presente investigación.

Las Autoras

## DEDICATORIA

A Dios por la vida de mi familia, a mis padres Hilda y Vihelmo por su constante apoyo incondicional porque cada día creyeron en mí y me dieron la fuerza necesaria para seguir adelante, a mis hermanos Isabel y Guillermo por sus sabios consejos y la motivación para concluir este proyecto de tesis.

Angela Elizabeth Hilario Rivera

A Dios por permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional y por haberme dado las fuerzas, perseverancia y sabiduría para terminar este proyecto.

A mi mamá que me ha apoyado en todo momento y nunca perdió la fe en mí, a mi papa por su apoyo constante y a mi hermana por inmenso cariño que siempre me brinda.

Yenifer Cruz Bolivar

## ÍNDICE

PRESENTACIÓN .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	xi
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1.    Situación problemática.....	15
1.1.1.  Diagnóstico .....	15
1.1.2.  Pronóstico .....	18
1.1.3.  Control de pronóstico .....	18
1.2.    Formulación del problema.....	20
1.2.1.  Problema general.....	20
1.2.2.  Problemas específicos .....	20
1.3.    Objetivos de la investigación.....	20
1.3.1.  Objetivo general .....	20
1.3.2.  Objetivos específicos.....	20
1.4.    Justificación de la investigación .....	21
1.4.1.  Justificación Teórica.....	21

1.4.2.	Justificación Práctica .....	21
1.5.	Delimitación de la investigación .....	22
1.5.1.	Alcances de la investigación Ámbito geográfico .....	22
1.5.2.	Temporalidad .....	22
1.5.3.	Unidad de análisis .....	22
1.5.4.	Unidad de observación .....	22
1.6.	Limitaciones de da investigación.....	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL .....		24
2.1.	Antecedentes Empíricos de la Investigación.....	24
2.2.	Bases teóricas .....	27
2.2.1.	Teoría financiera moderna .....	27
2.2.3.	Generalidades de las empresas familiares .....	30
2.2.4.	Teorías relacionadas con la variable educación financiera.....	32
2.2.5.	Teorías relacionadas con la variable morosidad .....	36
2.2.6.	Tipos de productos financieros .....	37
2.3.	MARCO CONCEPTUAL.....	44
2.3.1.	¿Que son las finanzas?.....	44
2.3.2.	¿Qué son las microfinanzas?.....	45
2.3.3.	La importancia de las finanzas personales.....	45
2.3.4.	¿Qué es la Educación Financiera?.....	46

2.3.5.	Conocimiento .....	47
2.3.6.	Conocimiento Financiero.....	47
2.3.8.	Habilidad Financiera: .....	49
2.3.9.	Actitud .....	49
2.3.10.	Actitud financiera .....	50
2.3.11.	Morosidad.....	50
2.3.12.	Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos a pequeñas empresas, a microempresas, de consumo revolvente y consumo no revolvente. ....	51
2.3.13.	¿Cuál es la diferencia entre préstamo y crédito? .....	52
2.3.14.	Las instituciones financieras .....	54
2.3.15.	Historial Crediticio .....	54
2.3.16.	Garantías .....	55
2.3.17.	Reclamación Judicial .....	55
2.3.18.	Embargo .....	56
CAPÍTULO III: FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS.....		57
3.1.	Hipótesis general.....	57
3.2.	Hipótesis específicas .....	57
3.3.	Identificación de variables.....	58
3.3.1.	Variables .....	58
3.3.2.	Operacionalización de variables .....	58

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA .....	60
4.1.    Ámbito de estudio .....	60
4.2.    Nivel de investigación.....	60
4.3.    Tipo de investigación .....	60
4.4.    Población y muestra de la investigación .....	61
4.4.1. Población .....	61
4.4.2. Muestra .....	61
4.5.    Técnicas de recolección de datos.....	62
4.5.1. Técnica.....	62
4.6.    Procesamiento de datos .....	62
CAPÍTULO V .....	63
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION ...	63
5.1. Datos Demográficos.....	63
5.1.    Análisis descriptivo de las variables, dimensiones e indicadores de investigación	68
5.1.1. Análisis de variable Educación Financiera .....	68
5.1.2. Análisis de las dimensiones de la variable Educación Financiera .....	70
5.1.3. Análisis de indicadores de la variable Educación Financiera y dimensiones .....	74
5.1.4. Análisis de la variable Morosidad .....	86
5.2.    Contrastación y prueba de hipótesis .....	88
5.3.    Análisis correlacional de las variables y dimensiones de la investigación .....	89

CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	93
6.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos.....	94
6.2 Comparación crítica con la literatura existente .....	94
6.3 Implicancias del estudio .....	95
CONCLUSIONES.....	95
RECOMENDACIONES.....	97
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	104
ANEXOS .....	107

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Distribución de edades .....	63
<b>Tabla 2</b> Genero .....	64
<b>Tabla 3</b> Actividad empresarial .....	65
<b>Tabla 4</b> Tiempo en el negocio .....	67
<b>Tabla 5</b> Educación Financiera .....	68
<b>Tabla 6</b> Conocimiento Financiero .....	70
<b>Tabla 7</b> Habilidad Financiera .....	71
<b>Tabla 8</b> Actitud Financiera.....	73
<b>Tabla 9</b> ¿Usted se informa mediante libros, boletines informativos, páginas web,etc. sobre finanzas? .....	74
<b>Tabla 10</b> ¿Usted se informa sobre créditos comerciales? .....	75
<b>Tabla 11</b> ¿Usted se informa sobre créditos de consumo e hipotecarios?.....	77
<b>Tabla 12</b> ¿Usted se informa sobre compromisos y riesgos que ocasionan el caer en mora al adquirir un crédito, conoce sobre la ejecución de garantías y el cobro judicial? .....	78
<b>Tabla 13</b> ¿Cuándo adquiere un crédito el funcionario de negocios le asesora en cómo invertir dicho crédito?.....	79
<b>Tabla 14</b> ¿Cuándo adquiere un crédito el funcionario de negocios le asesora sobre las condiciones del crédito? .....	80
<b>Tabla 15</b> ¿Usted lleva un control de sus gastos en relación a sus ingresos?.....	81
<b>Tabla 16</b> ¿Usted calcula la tasa de interés de los créditos que le otorgan?.....	82
<b>Tabla 17</b> ¿Las condiciones del crédito y trato que le ofrecen las entidades financieras le motivan a pagar sus cuotas de manera muy puntual? .....	83

<b>Tabla 18</b> ¿Usted realiza una planificación detallada del destino del crédito?.....	84
<b>Tabla 19</b> ¿Usted confía en las entidades financieras? .....	85
<b>Tabla 20</b> Morosidad.....	87
<b>Tabla 21</b> Correlación entre Educación Financiera y Morosidad .....	89
<b>Tabla 22</b> Correlación entre Conocimiento Financiero y Morosidad .....	90
<b>Tabla 23</b> Correlación entre Habilidad Financiera y Morosidad .....	91
<b>Tabla 24</b> Correlación entre Actitud Financiera y Morosidad.....	92

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Distribución de edades .....	64
Gráfico 2 Genero .....	65
Gráfico 3 Actividad empresarial .....	66
Gráfico 4 Tiempo en el negocio .....	68
Gráfico 5 Educación Financiera .....	69
Gráfico 6 Conocimiento Financiero .....	70
Gráfico 7 Habilidad Financiera .....	72
Gráfico 8 Actitud Financiera.....	73
Gráfico 9 ¿Usted se informa libros, boletines informativos, páginas web,etc. sobre finanzas? .....	75
Gráfico 10 ¿Usted se informa sobre créditos comerciales? .....	76
Gráfico 11 ¿Usted se informa sobre créditos de consumo e hipotecarios? .....	77
Gráfico 12 ¿Usted se informa sobre compromisos y riesgos que ocasiona el caer en mora al adquirir un crédito, conoce sobre la ejecución de garantías y el cobro judicial? .....	78
Gráfico 13 ¿Cuándo adquiere un crédito el funcionario de negocios le asesora en cómo invertir dicho crédito?.....	79
Gráfico 14 ¿Cuándo adquiere un crédito el funcionario de negocios le asesora sobre las condiciones del crédito? .....	80
Gráfico 15 ¿Usted lleva un control de sus gastos en relación a sus ingresos?.....	81
Gráfico 16 ¿Usted calcula la tasa de interés de los créditos que le otorgan?.....	82
Gráfico 17 ¿Las condiciones del crédito y trato que le ofrecen las entidades financieras le motivan a pagar sus cuotas de manera puntual? .....	83

Gráfico 18 ¿Usted realizó una planificación detallada del destino del crédito? .....	84
Gráfico 19 ¿Usted confía en las entidades financieras? .....	85
Gráfico 20 Morosidad.....	87

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación intitulado “Educación Financiera y Morosidad en los Comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso” año 2019, tiene como objetivo general determinar la relación entre la educación financiera y la morosidad en los comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso” año 2019.

La investigación fue de tipo correlacional, el diseño fue no experimental y se utilizó la estadística para cuantificar los resultados. La población de estudio estuvo conformada por un total de 564 comerciantes que vienen laborando en el año 2019 en el Centro Comercial El Paraíso. Las técnicas empleadas fueron la observación y la encuesta, utilizando ficha de observación y cuestionarios como instrumentos.

Las conclusiones obtenidas en el presente trabajo de investigación fue que la educación financiera y morosidad presenta una relación significativa, debido al valor arrojado por la significancia (bilateral) del cual fue de 0.000 y el valor arrojado por la correlación de Pearson fue de  $-0.853$  indica que la relación es inversa; es decir, que la educación financiera y la morosidad en el Centro Comercial “El Paraíso” se relacionan inversamente, en otras palabras, el conocimiento financiero, habilidad financiera y actitud financiera de los comerciantes del Centro Comercial, tendrá una respuesta negativa en la morosidad; es decir, que si existe una mayor educación financiera en los comerciantes la morosidad disminuirá.

**Palabras clave:** *Educación financiera, conocimiento financiero, habilidad financiera, actitud financiera, morosidad.*

## ABSTRACT

The present research work entitled “Financial Education and Late Payment in Merchants of the Shopping Center 'El Paraíso' year 2019” has as a general objective to determine the relationship between financial education and late payment in merchants of the shopping center “El Paraíso” year 2019.

The research was correlational, the design was non-experimental and the statistics were used to quantify the results. The study population consisted of a total of 564 merchants who have been working in 2019 at the El Paraíso shopping center. The techniques used were observation and survey, using observation sheet and questionnaires as instruments.

The conclusions obtained in this research work were that financial education and delinquency presents a significant relationship, due to the value thrown by the (bilateral) significance of which was 0.000 and the value thrown by Pearson's correlation was  $-.853$  indicates that the relationship is inverse; that is to say, that financial education and delinquency in the shopping center "Paradise" are inversely related, in other words, the financial knowledge, financial ability and financial attitude of the merchants of the shopping center, will have a negative response in late payment; that is, if there is greater financial education in merchants, delinquency will decrease.

**Keywords:** *Financial education, financial knowledge, financial ability, financial attitude, delinquency.*

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1.Situación problemática**

#### **1.1.1. Diagnóstico**

La educación financiera toma un papel importante tanto para las economías avanzadas como para aquellos países subdesarrollados. A pesar de que los primeros cuentan con un mercado financiero equilibrado, donde la población posee una mayor educación, se observa que los consumidores desconocen cómo diferenciar el riesgo y no invierten en aquellas opciones que les permitirían obtener un mayor rendimiento (Lusardi, 2008). Por ejemplo, en Japón, un trabajo de investigación realizado por la universidad de Osaka reveló que 71% de los encuestados escaseaba de conocimientos sobre bonos y acciones, acerca de los productos financieros en general (57%) y sobre seguros y pensiones (29%). Asimismo, en Australia 37% de las personas que tenían inversiones no percibía que su valor podía fluctuar, y aunque 67% indicó entender el significado de interés compuesto, cuando se le pidió resolver un problema utilizándolo, solo 28% demostró tener un buen nivel de comprensión (Annamaria, 2011)

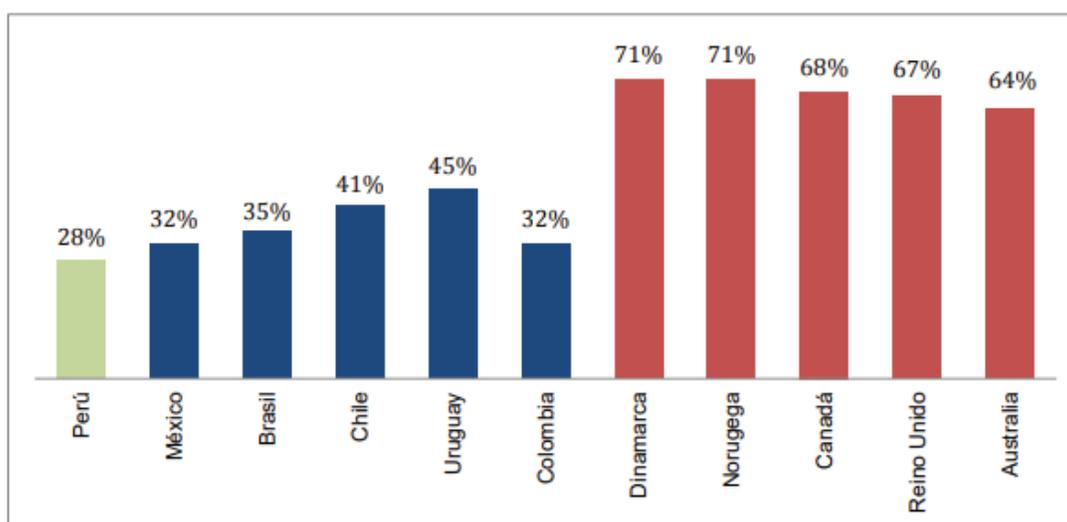
En el ámbito Nacional, de acuerdo con la prueba de educación financiera dentro del Programa PISA más reciente (2015), tomada a jóvenes de 15 años que están a puertas de concluir la secundaria, Perú se ubicó en penúltimo lugar de 14 países. Además, el 48% de los estudiantes peruanos se ubica por debajo de un nivel de conocimiento muy básico. En este contexto, no nos debe asombrar que, en el espacio del tiempo, las insuficiencias en la educación financiera terminen ocasionando errores materiales en las decisiones de ahorro e inversión. (Rebolledo, 2019)

Asimismo, la encuesta S & P Global Financial Literacy Survey, 2014 (Encuesta nacional representativa en más de 140 países, llevado a cabo por Gallup, Standard & Poors, y el Banco Mundial) indicó también que los peruanos tienen un conocimiento limitado acerca de los conceptos

financieros fundamentales como inflación, interés compuesto, y diversificación de riesgos. Perú obtuvo un puntaje de 28% comparado al promedio latinoamericano de 33%. Los resultados se detallan en la Tabla 1:

TABLA N° 1

*Porcentaje de adultos que respondieron correctamente al menos 3 o 4 preguntas de conocimiento financiero.*



*Nota:* Tomado del Plan Nacional de Educación Financiera del Perú año 2017.

La educación financiera ha sido reconocida internacionalmente como un elemento capaz reducir la exclusión social y desarrollar el sistema financiero. Además, se ha detectado que las personas desconocen los elementos y conceptos financieros básicos, lo que conlleva a tomar decisiones inadecuadas sobre ahorro, deuda e inversiones lo que puede perjudicar su bienestar familiar actual y futuro (Herrera Guzman, 2014)

La educación financiera afecta a la toma de decisiones financieras. La ignorancia sobre conceptos financieros básicos puede estar vinculada a la falta de planificación de la jubilación, la falta de participación en el mercado de valores y la mala conducta de endeudamiento (Lusardi, 2008). La

educación financiera no sólo es necesaria para acceder al crédito, sino también para poder utilizarlo correctamente. (Coates, 2009).

Según un informe de la Asociación de Bancos del Perú (ASBANC) actualmente los créditos totales otorgados por los bancos privados peruanos incrementaron a S/ 270,751 millones al cierre de abril de 2019, lo que representó un avance de S/ 17,500 millones (7.19%) respecto a lo reportado en abril de 2018, usando un tipo de cambio constante para el cálculo. El índice de morosidad de los créditos bancarios incremento en abril de 2019, luego de descender el mes anterior. Así, dicho indicador fué 3.05% al cierre del cuarto mes del presente año, anotando un incremento de 0.06 puntos porcentuales respecto al resultado registrado en marzo último. (ASBANC, 2019).

El contexto regional tomando en cuenta Arequipa, Cusco, Moquegua, Puno y Tacna, se observa que el sistema financiero de la región Puno es el de más morosidad, con créditos morosos que representan el 6.5% de su cartera total. La segunda región con el más alto nivel de morosidad es Cusco, con ratio de 6.1%, seguida de Tacna, con 5.1%, y de Arequipa, con 3.7%. Pero las regiones de Cusco y Puno, revelan una relación positiva entre el total de colocaciones y la tasa de morosidad; así, Puno redujo sus colocaciones en 0.29% y su nivel de morosidad en 0.63 puntos porcentuales, y Cusco incrementó sus colocaciones en 11.23%, al mismo tiempo que su tasa de morosidad se elevó en 2.34 puntos porcentuales. (Mercados y Regiones, 2016)

La experiencia local, nos muestra que la región Cusco, sobre todo, tiene serios problemas con la morosidad (6.1%); incluso muestra algo realmente preocupante, que, aunque incrementa el nivel de colocaciones (lo cual es positivo) la morosidad también se incrementa (siendo un efecto inesperado y negativo).

Con el afán de conocer más el tema de morosidad en el distrito del Cusco y conocer puntos de referencia se realizó una entrevista a Dennys Cjumo Ovalle con 10 años de experiencia en el sector financiero, actual gerente de CENFOBAN centro de formación bancaria (julio 2019-actualidad), gerente de quillacoop (enero 2017-mayo 2019), gerente de la cooperativa de ahorro y crédito DILE (febrero 2015-agosto 2016) quien indicó desde su experiencia personal que uno de los centros comerciales con más incidencia en morosidad es el centro comercial El Paraíso, seguido por el centro comercial San José, en el que de cada 10 créditos otorgados 4 caen en mora en promedio, lo que resulta alarmante.

### **1.1.2. Pronóstico**

De continuar con la situación descrita, si el país no desarrolla mejoras en la implementación adecuada de la Educación Financiera, las personas tomarán decisiones inadecuadas con respecto al ahorro e inversión, lo que deviene en problemas financieros futuros como; baja rentabilidad por sus ahorros, endeudamiento, pérdida de acceso al crédito, etc. En el caso particular los comerciantes del Centro Comercial El Paraíso, de no mejorar su educación financiera también tendrán los mismos problemas financieros.

### **1.1.3. Control de pronóstico**

De acuerdo con la OCDE, el nivel de educación financiera de un individuo puede medirse según sus conocimientos en el ámbito de la finanzas, tales como la realización de presupuestos, la administración del dinero, la planeación en el corto y largo plazos, y la elección de los productos financieros que le otorguen un mayor beneficio (Atkinson, 2012)

La medición de la educación financiera posibilita identificar las áreas más débiles de los usuarios y, por parte de los gobiernos, desarrollar políticas y estrategias enfocadas a las necesidades del público. (Grifoni, 2012)

En tal sentido, se destaca el hecho de que el Perú a diferencia de otros países, la importancia de la educación financiera durante la etapa escolar está reconocida por el Estado, puesto que fue el primer país de la región en incorporar contenidos de educación financiera en el diseño curricular nacional en 2009.

A pesar del éxito obtenido por los programas de educación financiera, la OCDE (2012, pág. 12) considera que debido a su experiencia y recursos, las instituciones financieras deben participar en el desarrollo de la educación financiera y las respectivas estrategias nacionales, como extensión de su responsabilidad social y buen gobierno; esta participación debería ser guiada y objeto de seguimiento para evitar la aparición de conflictos de interés, sin que las entidades puedan pasar una línea roja: la promoción o propaganda de específicos productos financieros, En este sentido, lo que se requiere es que los programas de educación financiera generen cambios en el comportamiento de los actores económicos, a fin de que estos se encuentren en mejor capacidad para la administración de sus recursos. Por ello, el rol de las entidades financieras, y particularmente, las entidades microfinancieras que trabajan en gran medida con una gran proporción de población que recién está integrándose al sistema financiero, tienen la responsabilidad de generar iniciativas de educación financiera que tengan un impacto en sus clientes y sus familias, lo cual repercutirá en una cartera de créditos más sana. Siendo las entidades microfinancieras actores importantes en el rol de la educación financiera estos deben tener como objetivo brindar más asesorías a los comerciantes siendo el caso particular de la presente investigación los comerciantes del Centro Comercial El Paraíso.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación entre la educación financiera y la morosidad en los comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso” en el año 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre conocimiento financiero y la morosidad en los comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso” en el año 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la habilidad financiera y la morosidad en los comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso” en el año 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la actitud financiera y la morosidad en los comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso” en el año 2019?

## **1.3. Objetivos de la investigación**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la educación financiera y la morosidad en los comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso” en el año 2019.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Establecer la relación del conocimiento financiero y la morosidad en los comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso” en el año 2019.
- Estudiar la relación de la habilidad financiera y la morosidad en los comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso” en el año 2019.
- Identificar la relación de la actitud financiera y la morosidad en los comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso” en el año 2019.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1. Justificación Teórica**

La realización de la presente investigación se justificó en lo siguiente.

- En el Centro Comercial El Paraíso, no se realizó ningún trabajo de investigación que esté relacionado a Educación Financiera que permita saber el nivel en el que se encuentran los comerciantes
- Debido a que se aborda la relación existente la educación financiera y su incidencia en la gestión financiera de los comerciantes, esta investigación puede servir de base para futuras investigaciones que profundicen el tema relacionado a la educación financiera y morosidad, así, se entenderá de mejor manera la situación problemática de la morosidad, que afecta a la estabilidad financiera de la población.

### **1.4.2. Justificación Práctica**

En la actualidad la educación financiera es uno de los temas más importantes para generar progreso y crecimiento en una sociedad, así mismo la exigencia en cuanto a la preparación de los comerciantes en temas financieros es de vital importancia ya que la inexistencia de conocimientos sobre finanzas provocaría morosidad y que los comerciantes morosos afronten problemas legales como son el embargo y la reclamación judicial

Asimismo, el presente trabajo de investigación se realiza porque existe la necesidad de concientizar a los comerciantes del Centro Comercial El Paraíso de estar mejor educados en temas de economía y finanzas, una buena educación financiera genera efectos positivos sobre el crecimiento económico y el bienestar general de la sociedad. La OCDE sostiene que la falta de educación financiera en el mundo globalizado moderno hace a los individuos ya a las familias más proclives al endeudamiento y a la quiebra.

## **1.5. Delimitación de la investigación**

### **1.5.1. Alcances de la investigación** **Ámbito geográfico**

La investigación se realizó a los comerciantes del Centro Comercial El Paraíso.

### **1.5.2. Temporalidad**

El estudio se enmarca en el año 2019.

### **1.5.3. Unidad de análisis**

El estudio comprenderá a los comerciantes inmersos en el Centro Comercial El Paraíso.

### **1.5.4. Unidad de observación**

Está centrada hacia las observaciones que realizamos en torno a las variables y dimensiones, así tenemos.

Referente a la educación financiera, se observaron las siguientes dimensiones:

- Conocimiento financiero
- Habilidad financiera
- Actitud financiera

En relación a la morosidad, se consideran las siguientes dimensiones:

- Categoría Normal (1-8 días de retraso).
- Categoría con problemas potenciales (9-30 días de retraso).
- Categoría deficiente (31-60 días de retraso).
- Categoría dudosa (61-a 120 días de retraso).
- Categoría perdida (más de 121 días de retraso).

### **1.6.Limitaciones de da investigación**

- No se cuenta con estudios actualizados sobre el nivel de educación financiera en la provincia del Cusco, en consecuencia, se ha trabajado con datos de estudios de nivel nacional.
- Desconfianza por parte de los comerciantes del Centro Comercial para brindar la información necesaria.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

### 2.1. Antecedentes Empíricos de la Investigación

a) **Autor:** Blanca Elia Rivera Ochoa; Deyanira Bernal Domínguez (2018)

**Título de artículo científico:** “La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de “Mi Banco” en México”.

Se evalúa la importancia de tener conocimientos para los clientes usuarios de crédito y la relación con sus niveles de endeudamiento y con el uso adecuado del producto financiero que manejan. La metodología empleada en este artículo científico fue a través de un estudio de caso en la empresa Mi Banco, que tiene como misión ofrecer productos financieros al sector popular de la población en México. Mediante la aplicación de una encuesta dividida en tres categorías, se determinó el nivel de educación financiera, el nivel de endeudamiento y el uso y conocimiento que tienen los clientes usuarios de crédito de dicha empresa. Los resultados obtenidos, mediante tablas cruzadas, demostraron que las personas encuestadas con niveles bajos de educación financiera tienen altos niveles de endeudamiento y adquieren crédito de alto costo.

Finalmente se llegó a la conclusión que los clientes, usuarios de crédito “Mi Banco”, mostraron tener bajos niveles de educación financiera ya que la sumatoria de las respuestas de 73 de dichos clientes se encuentra entre los valores de 0-5. Es decir, estas personas no realizan hábitos básicos, tales como elaborar un presupuesto, no saben calcular el monto total que pagarían al adquirir un crédito y no comparan las tasas de interés que ofrecen las diferentes instituciones bancarias, es decir no conocen el costo total del crédito que desean adquirir, lo que puede afectar su economía a largo plazo.

b) **Autor:** Diana Carolina Quispe Palma (2017)

**Título de Tesis: “La Educación financiera y su influencia en la morosidad en CMAC Piura agencia Lima en el 2017”**

La tesis de investigación tiene como unidad de análisis la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Piura Agencia Lima cuyo objetivo general es determinar la influencia de La Educación Financiera en la Morosidad de la Caja Municipal de Ahorros y Crédito Piura Agencia Lima en el 2017, donde indica que la educación financiera debe ir junto a los conocimientos de tal forma que los usuarios eviten la morosidad en los pagos de sus créditos, un adecuado nivel de conocimiento financiero permitirá una buena planificación. Asimismo, el autor empleo el nivel de la investigación explicativa- causal porque las dos variables de estudio establecen una relación causa-efecto. La población estuvo conformada por 30 trabajadores de la Caja Municipal, dichos datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta y como instrumento se utilizó un cuestionario de 24 enunciados. Finalmente, concluyó que la educación financiera de los clientes encuestados es limitada, aunque poseen ciertos conocimientos básicos que no son reflejados en la práctica, no existe un hábito lo que ocasiona cuotas impagas.

c) **Autor:** Hermilio Valdizan (2017)

**Título de Tesis: Educación financiera y su incidencia en la morosidad del sector informal en las entidades financiera de Huanuco-2017.**

La investigación se desarrolló con el propósito de determinar de qué manera la educación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de Huánuco - 2017. La falta de educación financiera de los clientes que solicitan créditos en su gran mayoría influye a tomar erradas decisiones, el no tener conocimientos financieros genera sobreendeudamiento y mal historial crediticio. En cuanto al nivel y tipo de

estudio fue de carácter descriptivo, correlacional ya que permite conocer la relación que existe entre las dos variables existentes, la investigación es de enfoque cuantitativo. Siendo la población los 910 vendedores del mercado modelo de Huánuco, con una muestra de 63 vendedores se llegó al siguiente resultado y conclusión: La Educación Financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco si tiene relación con la Morosidad de las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017 donde las dos variables tienen un nivel de correlación débil -0,22, y se determina que sólo el 39,68% de vendedores poseen una educación financiera medianamente adecuada es decir conocen y aplican la planificación financiera, conocimiento financiero y el uso de servicios y productos financieros, raramente en la administración de sus préstamos.

**d) Autor:** Maria Luisa Del Aguila Rodriguez (2019).

**Título de la Tesis: “La Educación financiera de la población económicamente activa de la asociación urbanización Buenos Aires Afilador Tingo María, periodo 2018”**

La tesis: “La educación financiera de la población económicamente activa de la asociación urbanización Buenos Aires Afilador Tingo María, periodo 2018” cuyo fin fue medir el grado de educación financiera de la población económicamente activa de la asociación urbanización Buenos Aires Afilador Tingo María, y que a partir de los descubrimientos se puedan recomendar estrategias para promover el uso adecuado del dinero en la población. Para lo cual el uso de conocimiento en cuanto ahorro y planificación de compras de los ciudadanos genero hábitos de compra saludables de tal forma sus ingresos incrementaron así evitaron el uso excesivo e inadecuado de productos financieros que en un futuro ocasionan el endeudamiento. La investigación corresponde a un diseño no experimental, cuyo nivel es descriptivo-explicativo. Se aplicó un diseño muestral eligió a 55 personas que pertenecen a la población económicamente activa. En conclusión, la educación financiera tiene correlación entre las variables y sus

indicadores demostrando que a mayor planificación de compras, conocimiento sobre ahorro y elaboración de presupuesto, habrá una mejor educación financiera.

## **2.2.Bases teóricas**

### **2.2.1. Teoría financiera moderna**

La historia de la teoría financiera durante la última mitad del siglo pasado se puede resumir en términos de dos revoluciones distintas. La primera fue la revolución neoclásica en finanzas, que inició con: el modelo de asignación de precios de activos de capital y la teoría de los mercados eficientes alrededor de los sesentas, el modelo de asignación de precios de activos de capital intertemporal así como la teoría de valoración de opciones basada en el arbitraje en los setentas (Shiller R. J., 2006).

Al respecto, (Merton, 1998) agrega que, antes de los trabajos pioneros de Markowitz, Modigliani, Miller, Sharpe, Lintner, Fama, y Samuelson en los años cincuenta y sesenta, la teoría de finanzas era poco más que una colección de anécdotas y reglas básicas, que arrastraba la documentación contable. No fue sino hasta finales de los años sesenta y principios de los setenta que los modelos en finanzas se hicieron mucho más complejos, ya que incorporaban las dimensiones intertemporales y de incertidumbre en la valuación y en la optimización de la toma de decisiones. Al estudiar la asignación y el despliegue de recursos económicos a través del tiempo en ambientes inciertos, así como al tratar de capturar la influencia, la interacción del tiempo y la incertidumbre con eficacia, se requiere instrumentos matemáticos computacionales sofisticados. De esta manera aparecieron nuevos modelos dinámicos de teoría de portafolio, la valoración de activos de capital intertemporales y derivados por medio de ecuaciones diferenciales e integrales estocásticas, además de ecuaciones en derivadas parciales. En este sentido, los modelos matemáticos de las

finanzas modernas contienen algunas aplicaciones realmente elegantes de teorías de optimización y probabilidad.

La segunda revolución, la conductista, debió sus orígenes en los años ochenta, a las interrogantes sobre las fuentes de volatilidad en los mercados financieros y al descubrimiento de numerosas anomalías; asimismo, trató de incorporar las teorías de (Kahneman, 1979), y otras teorías de la psicología dentro de la teoría financiera (Shiller R. J., 2006)

En este nuevo campo, los teóricos conductistas han refutado muchos de los supuestos presentes en las finanzas estándar consideradas modernas, entre ellos, el supuesto de los inversores racionales, que son aquellos que tienen información perfecta acerca de los eventos económicos y utilizan esa información para tomar decisiones racionales (Nevins, 2004).

En retrospectiva el detalle de los documentos seminales en finanzas, considerados la base de las finanzas modernas, que deberían ser parte de los programas de nuestras universidades, especialmente los documentos de tipo ejecutivo, a nivel de postgrado. Estos documentos son citados, con mucha frecuencia, por investigadores en el área y sobre los mismos descansan las herramientas financieras calificadas como las más modernas y avanzadas. Así, por ejemplo, de los trabajos de Markowitz (1952) es posible derivar la teoría del portafolio; de los de Modigliani y Miller (1958, 1961) herramientas esenciales como el concepto del costo de capital, la política de dividendos y la estructura de capital; de Sharpe (1964) y Lintner (1965) los modelos más avalados de valoración de activos para preciar el riesgo; de Merton (1973) y Black y Scholes (1973) los modelos para la valoración de opciones, entre otros.

En cuanto a las fuentes o medios de publicación (cuadro 2), los autores Alexander y Mabry (1994) lograron demostrar que el Journal of Financial Economics (JFE) es, de acuerdo al número de citas, el diario más influyente en la disciplina, seguido por el Journal of Finance (JF).

Los documentos de trabajo (conocidos como working papers, por su nombre en inglés) constituyen una importante fuente de información en la investigación de alto nivel, lo cual los posiciona en el tercer lugar de importancia de acuerdo al total de citas. Esta elevada confianza en los documentos de trabajo nos hace reflexionar sobre la rapidez con que cambian los conocimientos en esta disciplina y, también, sobre la cantidad sustancial de tiempo requerida desde el envío de un artículo a un diario de alta calidad, su aceptación y la aprobación del proceso completo de revisión, hasta su publicación.

Es importante recalcar que los libros, muchos de los cuales son de estadística y trabajos de econometría, son la cuarta fuente más citada. En parte, este resultado refleja la naturaleza cuantitativa de la disciplina, pues requiere tales libros a fin de hacer referencia a las derivaciones y las metodologías (Alexander y Mabry, 1994).

Un punto que llama la atención es el hecho de que muchos diarios, cuyo foco primario no son las finanzas, resultan ser muy importantes a esta disciplina. Esto puede derivar del concepto, vigente hoy en día, de que las finanzas deben analizarse desde una perspectiva de ciencia social más amplia, con elementos como la psicología y la sociología.

### **2.2.2. Importancia de la educación financiera para los microempresarios**

Comprender el campo de las finanzas en las empresas familiares es una tarea que debe comenzarse desde los gestores o dueños y que les permita pasar a las siguientes generaciones, para iniciar una vida saludable financieramente desde la primera generación, dado que la base del desarrollo económico individual y de la sociedad se fundamenta en el ahorro. Aprender a conocer y entender el lenguaje del dinero incrementará la habilidad para generarlo y multiplicarlo teniendo como base estrategias financieras que conducirán a una acertada toma de decisiones que les permita separar los flujos de caja personales de los empresariales, dado que por esta situación se

presenta conflictos personales y familiares, ya que su desconocimiento y la falta de información, trae una serie de consecuencias adversas para los gestores, como el endeudamiento excesivo, la falta de ahorro para el futuro, fomento al uso de servicios financieros informales como créditos tomados con acaparadores, inversión en pirámides, poca claridad sobre los beneficios que ofrece la inversión en actividades productivas, la adquisición de activos, educación de los hijos, entre otros. (Franco, 2016)

Así mismo, el número y la complejidad de los productos financieros han aumentado notablemente en los últimos años, debido al acelerado crecimiento de los mercados financieros, lo que dificulta que las personas tomen decisiones informadas que sirvan a sus propósitos. La sociedad actual ocupada en cómo ganar más dinero, para incrementar el patrimonio, para con ello, tener acceso a un mejor nivel de vida. Sin embargo, se deja a un lado el análisis de como tomar una óptima decisión en gastar, ahorrar, o invertir esa riqueza. (Carlos J, 2008), plantea que la educación financiera, permite elegir el sistema de pagos más acorde a sus necesidades, cuando un individuo no está acostumbrado con los productos y las prácticas tradicionales es más vulnerable a las tasas de interés o cargos excesivos y a los plazos desfavorables.

### **2.2.3. Generalidades de las empresas familiares**

En el campo empresarial se encuentra una tipología organizacional llamada empresa familiar, con características específicas que merecen especial atención, no solo por su estructura y gestión, sino también por la importante participación que este tipo de empresa tiene en la economía de algunos países. Existen diversos aspectos que destacan la importancia de las empresas familiares y su contribución a la dinámica de la economía mundial, tales como su origen ,evolución, dinámica interna, su participación en el empleo y en la productividad, su tamaño, asociado muchas veces con distintas dimensiones, su número, entre otros aspectos característicos. De hecho, cada vez más

se reconoce la importancia de las empresas familiares en la generación de riqueza como de empleo; por lo tanto preocupa su desaparición (Friedman, 1994); se estima que sólo una de cada tres empresas familiares logra pasar exitosamente a la siguiente generación (Belausteguigoitia, 2004). Serna y Suárez (2005) muestran datos que pueden confirmar el grado de participación de las empresas familiares en las economías de diferentes países del mundo, como es el caso de Italia con un 99%, España con un 71%, Chile con el 68% de empresas familiares, Colombia con un 65% de empresas familiares; estas cifras también resultan alarmantes y críticas, con base en los estudios efectuados por (Gallo, 1995), (Gersik, 1997), (Gallo M. , 2003) y (Ward, 2006), en los cuales se evidencia que de cada 100 empresas de tipo familiar solo el 33% de ellas logran sobrevivir al proceso de cambio de segunda generación; según (Rueda Galvis, 2011) plantea que el deceso de las Mypes familiares latinoamericanas se debe a factores tales como la ausencia total de procesos de planeación administrativa y financiera del negocio, el limitado acceso al crédito que poseen y su escasa capacidad productiva profundizan sus condiciones de crisis y poca competitividad. (Gallo M. , 1995) propone que para conservar la unidad deben existir acuerdos de liquidez para la compraventa de participaciones, que existan reglas sobre como es el trabajo en la empresa familiar; que les permita resaltar los intereses comunes y lograr la compenetración de los diferentes grupos; además que reciban regularmente información completa y significativa sobre la empresa; para continuar desarrollándose, que los propietarios desean y promuevan tanto la consecución de la unidad así como la reinversión de beneficios.

Según (Dreux, 1990) sugiere que desde la perspectiva financiera las empresas familiares normalmente operan sin un sistema burocrático rígido, las decisiones son tomadas con rapidez e intuitivamente, muchas de ellas tienden a orientarse hacia las ventas y la producción, dejando las finanzas y la planeación en un segundo plano y sus dueños las dirigen con un soporte gerencial

limitado. Por ello se plantea que una correcta comprensión de estas organizaciones y con una adecuada planeación en ellas, podría influir positivamente en su consolidación y continuidad (Belausteguigoitia, 2009)

#### **2.2.4. Teorías relacionadas con la variable educación financiera**

##### **Según (BAC-CREDO-MATIC, 2008)**

La educación Financiera es el proceso educativo por medio del cual las personas toman conciencia de la importancia de ampliar conocimientos, actitudes, destrezas, valores, hábitos. Y costumbres en el manejo de la economía personal y familiar, por medio de los conocimientos y la utilización adecuada de las herramientas e instrumentos básicos de la vida financiera.

La educación financiera debería estar orientada a la formación, capacitación y buenos hábitos y costumbre en cuanto al uso de los instrumentos y herramientas básicas de la vida financiera de las personas y, por ende, de los responsables de los hogares. Asimismo debe proporcionar conocimientos y destrezas en el manejo de los gastos básicos en un presupuesto y en un equilibrio entre ingresos y egresos también básicos. Por otro lado, la educación financiera debe contribuir con la formación de las personas para un manejo adecuado de sus deudas y para ser responsables con sus compromisos. Se trata de crear conciencia en las personas de la importancia del buen manejo de las herramientas e instrumentos financieros de cada persona y en el hogar.

##### **Teoría de la educación**

La teoría de la educación se ha de ocupar de la intervención pedagógica general. Ese sería su objeto fundamental de indagación. Así, se podría entender como teoría sustantiva global del proceso educativo general, cuya tarea es la descripción, interpretación, explicación y comprensión

del fenómeno educativo, del hecho y del proceso educativo. Ello supone integrar los conocimientos necesarios para fundamentar la acción educativa-que se convertirá en pedagógica.

La construcción de una estructura interpretativa del proceso educativo permitirá la génesis de “teorías sustantivas parciales”. Que atienden a dimensiones específicas: didácticas, de orientación, de pedagogía social, etc., y las correspondientes derivaciones de tecnologías educativas específicas.

La teoría de educación, en cuanto que se ocupa del hecho educativo, debe integrar un cuerpo de conocimientos a propósito del objeto en que se pretende incidir. Un planteamiento tecnológico, no tecnicista, demanda necesariamente poseer con anterioridad una cierta cantidad de conocimiento sobre el que de lo que se quiere mejorar y sobre su funcionamiento. Que sea la educación y los procesos educativos son preguntas de la teoría de la educación se ha de contestar. La reflexión sobre el fenómeno y el hecho educativo fundamental.

### **La teoría del cambio de AIM Youth**

Esta teoría fue considerada por Freedom from Hunger en el 2014, se centro en comprender el grado en que la combinación de los servicios financieros para jóvenes podría influenciar en su capacidad socio-financiera, su habilidad para afrontar eventos del ciclo de vida, su autoconfianza y empoderamiento, capital social y concomimientos y actitudes respecto al manejo del dinero en el corto plazo. Los cambios positivos en los resultados a corto plazo deben llevar a una mejor participación económica y ciudadana, así como a un mejor acceso y uso de los alimentos en el largo plazo. Esta teoría del cambio se sometió a prueba a través de un programa de investigación con varias metodologías que incluía información cualitativa y cuantitativa. Además, periódicamente se recopilan datos sobre los servicios prestados con miras a medir la eficacia de cada método en el logro de los resultados provistos.

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

La teoría de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico en el año 1960 (OCDE): institución, la cual está compuesta actualmente por 34 países miembros. Reúne a los gobiernos de los países comprometidos en apoyar el crecimiento económico sostenible, aumentar el empleo, elevar los niveles de vida, mantener la estabilidad financiera, ayudar al desarrollo económico de otros países y contribuir al crecimiento del comercio mundial.

Se basa en que la educación financiera es el proceso por el cual los consumidores e inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos, los conceptos y los riesgos, y, a través de información, construcción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico(OECD, 2005a). Esta definición puede ser interpretada en un sentido amplio con el objeto de tener en cuenta las diversas necesidades de los individuos en diferentes contextos socioeconómicos, La educación financiera comienza con nociones muy básicas, como las características y el uso de productos financieros, para pasar así a nociones más avanzadas relacionadas con el entendimientos de conceptos financieros o el desarrollo de habilidades y actitudes para la gestión de las finanzas personales, las cuales generan cambios positivos en el comportamiento de las personas.

### **Principios de Educación Financiera OECD (2005)**

- Los programas de educación financiera pueden incluir aspectos importantes de la planificación, el ahorro, la gestión de la deuda privada, conocimientos sobre matemáticas financieras y economía.

- Otra característica de la educación financiera es que va más allá del suministro de información financiera y el asesoramiento. Esta debe ser regulada, como ya es el caso, para la protección financiera de los clientes (es decir, los consumidores en las relaciones contractuales).
- Los programas deben estar coordinados y desarrollados con eficiencia.
- La educación financiera debe ser tomada bajo el marco normativo y administrativo y ser considerada como una herramienta para promover el crecimiento económico, la confianza y la estabilidad, junto con la regulación de las instituciones financieras y la protección de los consumidores (incluyendo la regulación de la información financiera y asesoramiento).
  - ✓ La protección del consumidor y la institución financiera: regulación.
  - ✓ El papel de las instituciones financieras en la educación financiera debe ser promovido para convertirse en parte de su buen gobierno, esto con respecto a sus clientes financieros (Instituciones financieras). La responsabilidad y la rendición de cuentas deben ser alentadas no sólo en el suministro de información y asesoramiento sobre cuestiones financieras, sino también en la comprensión de los servicios a largo plazo.

#### **Buenas prácticas de educación financiera OECD (2005)**

- Aumentar la conciencia de la población en el manejo de su comprensión de los riesgos financieros y las formas de protección.
- Fomentar a nivel regional y nacional los organismos especializados para gestionar las iniciativas públicas y privadas.
- Elaborar programas de formación para consumidores, inversores y sus diferentes subgrupos.
- Detallar la información en relación con los productos y servicios financieros.

### **2.2.5. Teorías relacionadas con la variable morosidad**

#### **Según (Brachfield P. J., 2003)**

La morosidad es el incumplimiento de un compromiso de pago; es decir a pesar de que el cliente no ha pagado la factura el día de terminación, acaba finalmente pagando la deuda en su totalidad. Por lo tanto, moroso es aquel deudor que paga tarde, pero paga, no se trata de un incumplimiento definitivo del compromiso, sino un cumplimiento demorado de la misma. También se utiliza la palabra morosidad en su sentido más amplio para llamar las situaciones generalizadas de las demoras e incumplimiento de tanto provisionales como definitivos en los pagos a los mercedores.

La morosidad se ve poderosamente influida por los ciclos económicos, puesto que en los ciclos de bonanza económica la morosidad disminuye notablemente. Pero esto no supone la erradicación del virus de la morosidad. Que es endémico por lo que en las fases de prosperidad económica el virus de la morosidad se encuentra en estado de hibernación. A pesar de que durante los periodos de bonanza económica la morosidad alcanza unos niveles tan bajos que provoca la falsa impresión de que el problema ha desaparecido definitivamente, la evolución cíclica de la coyuntura económica, la subida de los tipos de interés así como los cambios coyunturales provocan un aumento de la morosidad que siempre supone un mayor riesgo de quebrantos económicos para las empresas.

#### **Según (Arianis, 2011)**

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

Por otro lado, tenemos el concepto de El riesgo de crédito, en términos estrictos, es la posibilidad de incurrir en una pérdida si la contrapartida de una transacción no cumple plenamente las obligaciones financieras, acordadas por contrato, a su debido tiempo, forma o cuantía

### **Teoría de la lucha contra la morosidad**

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

Esta teoría hace referencia a dos factores de la morosidad: El factor macroeconómico y el factor microeconómico. El factor macroeconómico es uno de los concluyentes, que pueden clasificar en tres agentes y aquellas variables que miden el nivel de endeudamiento. Por otro lado el factor microeconómico en el estudio de la literatura sobre los determinantes se puede concluir que la expansión crediticia, es tipo de diversificación sectorial, los incentivos y nivel de eficiencia de la empresa, la presencia de garantías, el poder de mercado y la solvencia de las entidades son significativos en la determinación de la tasa de morosidad observadas por una institución crediticia.

## **2.2.6. Tipos de productos financieros**

### ***2.2.6.1. Condiciones contractuales***

Las condiciones promocionales que incentiven la contratación de operaciones y/o servicios, deberán ser mantenidas por la empresa durante el periodo ofrecido o de ser el caso por el número

de unidades a ofertar, entre otros. Asimismo, estas condiciones promocionales deberán ser informadas de tal manera que el usuario cuente con la información adecuada para fines de adoptar una decisión, considerando para tal efecto las restricciones aplicables, plazos de duración de dichas condiciones o la posibilidad de variarlas o suprimirlas una vez producida la contratación.

#### ***2.2.6.2. Operaciones activas***

Son aquellas operaciones mediante las entidades financieras prestan recursos a sus clientes, acordando con ellos una retribución que pagaran en forma de tipo de interés, o bien pueden tratarse de inversiones con la intención de obtener una rentabilidad. Los tipos de crédito **Tipos de créditos** Según la resolución SBS 11356-2008 (Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones), clasifica la cartera de créditos en ocho (8) tipos desarrollados a continuación.

- **Créditos corporativos**

Son aquellos créditos concedidos a personas jurídicas que han registrado un nivel de ventas anuales superior a S/. 200 millones en los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros anuales auditados más recientes del deudor. Si el deudor no cuenta con estados financieros auditados, los créditos no podrán ser clasificados dentro de esta categoría.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor no superan S/ 200 millones durante dos años consecutivos, los créditos deberán clasificarse nuevamente como créditos a grandes empresas.

- **Créditos a grandes empresas**

Son aquellos créditos concedidos a personas jurídicas que tienen al menos una de las siguientes características:

- El deudor ha conservado en el último año emisiones de instrumentos representativos de deuda en el mercado de capitales.

- Ventas anuales superiores a S/ 20 millones, pero no superiores a S/. 200 millones en los dos últimos años, de acuerdo a los estados financieros más recientes del deudor.

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor superan el umbral de S/. 200 millones durante dos años consecutivos, los créditos del deudor deberán clasificarse nuevamente como créditos corporativos, siempre que se cuente con estados financieros anuales auditados. Asimismo, si el deudor no ha conservado emisiones vigentes de instrumentos de deuda en los últimos años y sus ventas anuales han disminuido a un nivel no mayor a S/. 20 millones durante dos años consecutivos, los créditos deberán clasificarse nuevamente como créditos a medianas empresas, a pequeñas empresas o a microempresas, según corresponda, en función del nivel de endeudamiento total en el sistema financiero en los últimos seis meses.

- Créditos a medianas empresas

Son aquellos créditos concedidos a personas jurídicas que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero superior a S/. 300000 en los últimos seis meses y no cumplen con las características para ser clasificadas como créditos corporativos o a grandes empresas

Si posteriormente, las ventas anuales del deudor fuesen mayores a S/ 20 millones durante dos años consecutivos o el deudor hubiese ejecutado alguna emisión en el mercado de capitales, los créditos del deudor deberían clasificarse nuevamente como créditos a grandes empresas o corporativos según pertenezca. Asimismo, si el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero baja posteriormente a un nivel no mayor a S/. 300000 por seis meses consecutivos, los créditos deberán ser clasificados nuevamente como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento.

Se considera también como créditos a medianas empresas a los créditos concedidos a personas naturales que tienen un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos

hipotecarios para vivienda) mayor a S/. 300000 en los últimos seis meses, siempre que una parte de dicho endeudamiento corresponda a créditos a pequeñas empresas o a microempresas, caso contrario seguirán clasificados como créditos de consumo

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda), disminuye a un nivel no superior a S/. 300000 por seis meses consecutivos, los créditos deberán clasificarse nuevamente como créditos de consumo (revolvente y/o no revolvente) y como créditos a pequeñas empresas o a microempresas, dependiendo del nivel de endeudamiento y el destino del crédito, según corresponda.

- **Créditos a pequeñas empresas**

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, concedidos a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es mayor a S/. 2000 pero no mayor a S/. 300000 en los últimos seis meses.

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) supere los S/. 300000 por seis meses consecutivos, los créditos deberán ser clasificados nuevamente como créditos a medianas empresas. Asimismo, en el caso el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para viviendas) baje posteriormente a un nivel no superior a S/. 20000 por seis meses consecutivos, los créditos deberán reclasificarse a créditos microempresa.

- **Créditos a microempresas**

Son aquellos créditos destinados a financiar actividades de producción, comercialización o prestación de servicios, concedidos a personas naturales o jurídicas, cuyo endeudamiento total en

el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) es inferior a S/. 20000 en los últimos seis meses

Si posteriormente, el endeudamiento total del deudor en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) supere los S/. 2000 por seis meses consecutivos, los créditos deberán ser clasificados nuevamente al tipo de crédito que corresponda, según el nivel de endeudamiento.

- **Créditos de consumo revolvente**

Son créditos revolventes concedidos a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicio o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a microempresas o a pequeñas empresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para vivienda) superior a S/. 300000 por seis meses consecutivos, los créditos deberán clasificarse nuevamente como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos concedidos a personas naturales que solo posean créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolvente y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda según corresponda.

- **Créditos de consumo no-revolvente**

Son aquellos créditos no revolventes concedidos a personas naturales, con la finalidad de atender el pago de bienes, servicios o gastos no relacionados con la actividad empresarial.

En caso el deudor cuente adicionalmente con créditos a pequeñas empresas o a microempresas, y un endeudamiento total en el sistema financiero (sin incluir los créditos hipotecarios para

vivienda) superior a S/. 300000 por seis meses consecutivos, los créditos deberán ser clasificados nuevamente como créditos a medianas empresas.

Lo señalado en el párrafo anterior no es aplicable a los créditos concedidos a personas naturales que solo tienen créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, debiendo permanecer clasificados como créditos de consumo (revolventes y/o no revolventes) y/o créditos hipotecarios para vivienda, según corresponda.

- Créditos hipotecarios para vivienda

Son aquellos créditos otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, remodelación, refacción, ampliación, mejoramiento y subdivisión de vivienda propia, siempre que tales créditos se concedan amparados con hipotecas debidamente suscritas; sea que estos créditos se otorguen por el sistema convencional de préstamo hipotecario, de letras hipotecarias o por cualquier otro régimen de similares características.

Se incluyen además en esta categoría los créditos para la adquisición o construcción de vivienda propia que, a la fecha de la operación, por tratarse de bienes futuros, bienes en proceso de inscripción de dominio o bienes en proceso de independización, no es posible constituir sobre ellos la hipoteca individualizada que deriva del crédito concedido.

Asimismo, se consideran en esta categoría a:

- a) Los créditos hipotecarios para vivienda concedidos mediante títulos de crédito hipotecario permutables de acuerdo a la Sección Séptima del Libro Segundo de la Ley N° 27287 del 17 de junio de 2000; y,
- b) Las acreencias producto de tratados de capitalización inmobiliaria, siempre que tal operación haya estado destinada a la adquisición o construcción de vivienda propia.

Para comprobar el nivel de endeudamiento en el sistema financiero se tomará en cuenta la información de los seis últimos (6) Reportes Crediticios Consolidados (RCC) remitidos por la superintendencia. El ultimo RCC a considerar es aquel que se encuentra disponible el primer día del mes en curso. En caso el adeudado no cuente con historial crediticio. El nuevo crédito será tomado como criterio para determinar su nivel de endeudamiento en el sistema financiero. Asimismo, si el deudor cuenta con historial crediticio, pero no ha sido reportado en todos los RCC de los últimos seis (6) meses que haya remitido la superintendencia, se tomara en cuenta solo la información de los RCC antes mencionados, en que figure el deudor.

### ***2.2.6.3. Operaciones pasivas***

Son todas las operaciones que realizan las entidades financieras con el fin de captar recursos económicos de los agentes económicos superavitarios, sean estos personas naturales o jurídicas(empresas). En contraprestación la entidad les ofrece un pago (tasa de interés pasiva) que varia de acuerdo con la entidad.

- Cuenta de ahorros

Es un depósito efectuado en una institución financiera formal por un plazo indefinido. Los fondos depositados pueden ser incrementados con aportes parciales y pueden ser retirados parcialmente por el cliente son previo aviso. Usualmente, están asociados a una tarjeta de débito, mediante la cual se puede hacer retiros a través de cajeros automáticos o efectuar consumo de bienes o servicios con cargo directo a los fondos en dicha cuenta.

- Deposito plazo fijo

Es aquel depósito efectuado en una institución financiera, por un monto, plazo y tasa de interés convenido. Son cuentas que les pagan un mayor interés a los ahorristas a cambio de que el dinero que se deposita permanezca por un periodo de tiempo determinado sin ser retirado. El retiro de parte de los fondos depositados antes del vencimiento del plazo produce el incumplimiento del plazo pactado, por lo que generalmente se paga una tasa de interés inferior a la acordada o incluso no se paga interés.

- Cuenta corriente

El depósito en cuenta corriente es aquel realizado en un banco, a nombre de personas naturales o jurídicas que permite a los titulares de la cuenta girar cheques con cargo a los fondos depositados en la misma y hacer aportes parciales en dicha cuenta. El banco tiene la obligación de hacer efectivos los cheques, según su forma de emisión, a la sola presentación del mismo, a menos que la cuenta no tenga fondos suficientes.

## **2.3.MARCO CONCEPTUAL**

### **2.3.1. ¿Que son las finanzas?**

Las finanzas se definen como el arte y la ciencia de administrar el dinero. A un nivel personal, las finanzas afectan las decisiones individuales de cuánto dinero gastar de los ingresos, cuanto ahorrar y como invertir los ahorros. En el contexto de una empresa, las finanzas involucran el mismo tipo de decisiones: como incrementar el dinero de los inversionistas, como invertir el dinero para obtener la mayor rentabilidad posible, y de qué modo conviene reinvertir las ganancias de la empresa o racionarlas entre los inversionistas. Las claves para tomar decisiones financieras son muy parecidas tanto para los individuos como para las empresas. (Gitman, 2012)

“El conocimiento de las técnicas de un buen análisis financiero no solo le beneficiará en tomar mejores decisiones financieras como consumidor, sino que también le beneficiara en comprender

los resultados financieros de las decisiones importantes de negocios que emprenderá.” (Gitman, 2012)

### **2.3.2. ¿Qué son las microfinanzas?**

El termino microfinanzas se refiere al abasto de servicios financieros a personas de escasos ingresos. Las instituciones que llevan a cabo esas diligencias son denominadas instituciones microfinancieras (IMF), a las que se puede precisar como toda organización (unión de crédito, banco comercial pequeño, organización no gubernamental, financiera, o cooperativa de ahorro y crédito) que provee de servicios financieros a las personas de escasos ingresos. Tales servicios incluyen instrumento de ahorro y pago, financiamiento, entre otros. (Delfiner, Pailhe, & Perón, 2005)

Según la revista de temas financieros de la SBS, las microfinanzas son herramientas crediticias focalizadas en poblaciones de escasos recursos, es decir poblaciones de escasos niveles de ingresos y que, por lo tanto, tienen baja capacidad de respuesta ante créditos con tasas de interés altas. También se puede notar la creación de un mercado pequeño en este rubro, dado que algunas instituciones optaran por especializarse en ofrecer servicios financieros acorde a la posibilidad y capacidad de respuesta de estos grupos poblacionales. (Delfiner, Pailhe, & Perón, 2005)

### **2.3.3. La importancia de las finanzas personales**

La estabilidad financiera es uno de los objetivos de cualquier persona, pero alcanzar un balance positivo va más allá de saber hacer dinero, se necesitan habilidades específicas para no malgastar el patrimonio y para optimizar la propia situación financiera. La lógica tras los principios básicos de las finanzas personales es fácil, pero se desatiende a veces, ya sea por falta de tiempo, disciplina, disposición o conocimiento. (Rodriguez Saga, 2017)

Son pocos quienes conocen al detalle sus estados financieros personales y son mucho menos quienes llevan un registro sesudo de sus ingresos y egresos (gastos) mensuales. ¿Cuántos proyectan sus estados financieros a largo plazo? Analizar hábitos de consumo semanal, quincenal o mensualmente permite instaurar, sobre estos hábitos, un plan de acción según las prioridades que se posean. Esto se consigue con un presupuesto que establezca cuanto se tiene y cuanto se puede gastar y ahorrar conservando el equilibrio. (Rodríguez Saga, 2017)

Lograr este equilibrio es complicado; pues es mucho más fácil y tentador gastar que ahorrar. Lo ideal, y necesario en el tiempo, es que los ingresos sean mayores a los gastos y que los activos sean superiores a los pasivos. El equilibrio se consigue cuando, al monitorear regularmente la entrada y salida del dinero, la segunda (salida) no supera a la primera (entrada) (Rodríguez Saga, 2017)

#### **2.3.4. ¿Qué es la Educación Financiera?**

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2005) define a la educación financiera como:

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 concientización de los riesgos y oportunidades financieras, para elegir decisiones informadas, para saber dónde asistir para pedir ayuda y adoptar otras medidas efectivas para mejorar su bienestar financiero. La educación financiera va, por lo tanto, más allá del abasto de información y orientación financiera, lo que debe ser regulado (como, por ejemplo, consumidores en relaciones contractuales)

Por educación financiera se entiende, aquel proceso por el cual los consumidores mejoran la comprensión de los productos financieros y adquieren un mayor conocimiento de los riesgos

financieros y de las oportunidades del mercado, tomando las decisiones económicas con una información apropiada. (Van, 2011)

### **2.3.5. Conocimiento**

El conocimiento es un proceso ininterrumpido, sin que pueda identificarse su principio y fin, al margen de cortes artificialmente hechos para el estudio aislado de alguno de sus momentos o componentes. Este proceso es, al mismo tiempo, resultado dinámico de las influencias que las personas reciben y de su propia actividad interior basada en la experiencia acumulada. (Paula, 2004).

El conocimiento tiene un carácter individual y social; puede ser: personal, grupal y organizacional, ya que cada persona interpreta la información que percibe sobre la base de su experiencia pasada, influida por los grupos a los que perteneció y pertenece. También influyen los patrones de aceptación que forman la cultura de su organización y los valores sociales en los que ha transcurrido su vida. Esto determina que el conocimiento existe, tanto en el plano del hombre como de los grupos y la organización, y que estos se encuentran determinados por su historia y experiencia social concreta. (Nuñez, 2004)

### **2.3.6. Conocimiento Financiero**

Conocimiento financiero significa comprender cómo funcionan los productos y servicios financieros, comprender los conceptos asociados a este como conocer los derechos y responsabilidades que las personas tienen e identificar donde obtener información; así como reconocer los roles de los proveedores y consumidores en los mercados financieros.(PLANEF, 2017)

Gran parte de los peruanos tienen escaso conocimiento y confianza en los mercados financieros y, en efecto, suelen utilizar los productos y servicios financieros de manera deficiente y/o suelen

demandar productos del sector informal, los cuales forman, en muchos casos mecanismos caros y poco fiables para manejar sus finanzas personales. (PLANEF, 2017)

El conocimiento financiero toma en cuenta análisis medibles matemáticamente, puestos en función al contexto familiar y las dificultades existentes dentro de la vida diaria, el hombre promedio maneja un sistema elemental de control sobre su economía personal y familiar, esto le permite hacer gastos medidos, también un adecuado lenguaje financiero, permite a las personas reforzarse sobre los quehaceres de las finanzas, esto es una parte fundamental al momento de acceder a un sistema regulado por reglas y estándares de servicios como por ejemplo bancos, cooperativas de ahorro y crédito, etc. Los cuales manejan un lenguaje técnico en los servicios que prestan, por otra parte, está la competencia del saber, es la adecuada toma de decisiones mediante los conocimientos aprendidos y puestos en práctica, esto nos ayuda a comprender el funcionamiento de las finanzas y cuáles serán los efectos de nuestras decisiones. (Duque Grisales, Gonzales Ruiz, & Ramirez Arisizabal, 2016)

### **2.3.7. Habilidad**

Desde esa perspectiva es concebida la habilidad como el nivel de dominio de la acción, en función del grado de sistematización alcanzado por el sistema de operaciones correspondientes, es decir, para reconocer la presencia de una habilidad es necesario que en la ejecución de la acción se haya logrado un grado de sistematización tal que conduzca al dominio del sistema de operaciones esenciales y necesarias para su realización. (Nancy Montes de Oca Recio, 2009).

La relación del hombre con el objeto que se realiza en la actividad, o sea, el hombre interactúa con el objeto en el proceso activo: la actividad, las técnicas de esta interacción son las habilidades. La habilidad es pues el dominio de las técnicas y ésta puede ser cognoscitiva o práctica. (Álvarez de Zayas, 1990)

### **2.3.8. Habilidad Financiera:**

Habilidad significa ser capaz de emplear el conocimiento y gestionar sus propias finanzas, según explica el Plan de Educación Financiera, las habilidades son la capacidad de como las personas con sus diferentes conocimientos obtenidos gestionan de manera eficaz sus finanzas, y como estas son beneficiosas. (PLANEF, 2017)

Las habilidades financieras son las destrezas que manejamos a los largo de nuestras vidas en el carácter económico, y la toma de decisiones las cuales afectan a la economía familiar a la que pertenecemos y a nuestros bolsillos, mientras que dentro del ámbito social económico nuestras decisiones son solo una parte del sistema económico al que pertenecemos, en donde solo somos la representación mínima de una región o área social. (Duque Grisales, Gonzales Ruiz, & Ramirez Arisizabal, 2016).

### **2.3.9. Actitud**

Las actitudes son la valoración que hace cada individuo de un estímulo como favorable o desfavorable, es la posición, la percepción, de la forma de interpretar nuestra realidad. Por ello las actitudes son modificables, pueden cambiarse, pueden reevaluarse a través de las experiencias y de la crítica de cada persona. (Bascon, 2011).

Según Paredes (2008), “las actitudes son y están prediciendo las conductas y, si se desea cambiar, una conducta es necesario cambiar la actitud. De ahí la importancia de cuantos elementos se dan la antesala del comportamiento”.

La motivación es lo que mueve actuar a la persona, lo que pone su conducta en marcha. Aunque el término es muy utilizado en la comprensión de la conducta es frecuente olvidar este fundamental aspecto a la hora de analizar un comportamiento.

Digamos, además, que las actitudes no pueden ser medidas directamente. La manera de conocer las actitudes es a través de nuestras opiniones y creencias y, por supuesto nuestro comportamiento. Las actitudes son formas de motivación que predispones a la acción de un individuo hacia determinados objetivos o metas. La actitud designa la orientación de las disposiciones más profundas del ser humano ante un objetivo determinado. (Paredes, 2008)

#### **2.3.10. Actitud financiera**

Actitud financiera significa tener la motivación y las percepciones adecuadas para proyectar así el futuro mediante el ejercicio del autocontrol y la toma de decisiones proactivas, así como la confianza en uno mismo para tomar decisiones informadas y relacionarse con el sistema financiero. (PLANEF, 2017)

#### **2.3.11. Morosidad**

Es el incumplimiento de un compromiso de pago; es decir a pesar de que el cliente no ha pagado la factura el día de terminación, acaba finalmente pagando la deuda en su totalidad. Por lo tanto, moroso es aquel deudor que paga tarde, pero paga, no se trata de un incumplimiento definitivo del compromiso, sino un cumplimiento demorado de la misma. También se utiliza la palabra morosidad en su sentido más amplio para llamar las situaciones generalizadas de las demoras e incumplimiento de tanto provisionales como definitivos en los pagos a los mercedores. (Brachfield P. J., 2003)

El riesgo de morosidad es inevitable a cualquiera operación de crédito; si realizamos un análisis sobre la morosidad se van a identificar los riesgos de crédito y esto a la vez va estar relacionado con los riesgos asumidos por la entidad financiera en sus operaciones diarias. La morosidad se identifica con el incumplimiento del compromiso de pago del deudor a su vencimiento. (González & Díez, 2010).

### **2.3.11.1. Incumplimientos provisionales:**

No se trata de créditos dudosos que proyectan riesgo, sino de meras impuntualidades en el pago de compromisos que pueden solucionarse en tan solo unos cuantos días.

Es el retraso culpable en el cumplimiento del compromiso de pago que no impide su ejecución posterior. Por consiguiente, cuando se produce un retraso culpable el deudor incide en mora, por lo que continuará teniendo obligación de pagar su deuda, pero añadiendo a la cantidad antes adeudada la indemnización de los perjuicios ocasionados por el retraso. (Brachfield P. J., 2010)

### **2.3.11.2. Incumplimientos definitivos:**

El incumplimiento es definitivo cuando existe la seguridad de que el compromiso de pago debido no se puede cumplir. En este tipo de incumplimiento no hay posibilidad de cumplimiento futuro. (Techera, 2014)

Incumplimiento definitivo es la inejecución de las obligaciones, todo hecho imprevisto e independiente de la voluntad del deudor, que trae como efecto la posibilidad de incumplir el compromiso. Si este hecho era de tal naturaleza que el deudor no pudiera resistirlo, se denomina fuerza mayor. Ejemplos: incendio, inundaciones, ataque a mano armada. (Paulino, 2010) .

### **2.3.12. Clasificación crediticia del deudor de la cartera de créditos a pequeñas empresas, a microempresas, de consumo revolvente y consumo no revolvente.**

Según la resolución SBS11356-2008 (Reglamento para la evaluación y clasificación del deudor y la exigencia de provisiones), los deudores deberán clasificarse conforme a los siguientes criterios:

#### **a) Categoría Normal (0)**

Son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo a lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario.

***b) Categoría con problemas potenciales (1)***

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario.

***c) Categoría deficiente (2)***

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario.

***d) Categoría dudosa (3)***

Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario.

***e) Categoría perdida (4)***

Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario.

**2.3.13. ¿Cuál es la diferencia entre préstamo y crédito?**

El (Diario Gestion, 2019) afirma lo siguiente:

**a) Crédito**

El crédito (o línea de crédito) es un contrato entre una entidad crediticia y un cliente, en el que se acordará que la persona natural disponga de una cierta cantidad de dinero utilizando una cuenta o una tarjeta de crédito; este dinero estará a disposición del cliente durante un periodo de tiempo determinado.

Durante ese tiempo el cliente podrá disponer de la cantidad que requiera en cualquier momento, sea está el límite máximo o una pequeña cantidad del crédito. Los intereses se pagarán solo por la totalidad del dinero dispuesto a crédito o por la cantidad utilizada.

La devolución del crédito también la decide el cliente, pues tiene una gran flexibilidad. Durante el tiempo que use el crédito, podrá financiarlo en cuotas para pagar el mismo el día y tiempo que se crea oportuno.

#### **b) Préstamo**

En el préstamo, el contrato entre una entidad y un cliente determina todo el funcionamiento de la vida del mismo. En este caso, una de las partes (la entidad financiera) entrega a otra parte (el cliente) una cantidad fija de dinero al comienzo de la operación con la condición de que el prestatario devuelva esa cantidad junto con los intereses pactados en uno o varios pagos escalonados en el tiempo.

Lo habitual es que esas cuotas pactadas sean del mismo importante durante toda la vida del préstamo; sin embargo, hay una operación llamada “prepago”, que es que el cliente puede abonar una cantidad mayor de lo pactado para así bajar el monto del interés o el tiempo de vida del préstamo. Esto lo determina la persona natural.

#### **2.3.13.1. Principales diferencias entre crédito y préstamo**

- En el préstamo se entrega el importe total pactado en el momento en que se entrega el capital, mientras que en las líneas de créditos se abonaran intereses cuando se disponga del capital necesario.
- La línea de crédito se puede renovar varias veces a su vencimiento, en cambio el préstamo ha de amortizarse en el plazo vencido.
- El plazo de la línea de crédito es inferior al del préstamo.

- Los tipos de interés suelen ser más altos en las líneas de créditos que en los préstamos.
- Los usuarios de las líneas de crédito normalmente son los autónomos y las pequeñas y medianas empresas, que necesitan tener cubiertas sus necesidades de liquidez en momento puntuales. En tanto, el objetivo de los préstamos suele ser la adquisición de bienes de alto valor (por ejemplo un préstamo vehicular), financiación de necesidades de capital a largo plazo o la puesta en marcha de una inversión a cierta envergadura. (Diario Gestion, 2019)

#### **2.3.14. Las instituciones financieras**

Las instituciones financieras ofrecen intermediación para canalizar los ahorros de las personas, las empresas y los gobiernos hacia créditos o inversiones. Muchas instituciones financieras pagan directa o indirectamente intereses sobre fondos depositados por los ahorradores otras ofrecen servicios a cambio de una comisión (por ejemplo, las cuotas de cheques por las cuales los clientes pagan cuotas de servicios). Algunas instituciones financieras aceptan depósitos de ahorros de las personas y ofrecen este dinero a otras personas o empresas, mientras que otras invierten los ahorros de los clientes en activos productivos, como bienes raíces o acciones y bonos; algunas más realizan ambas actividades. El gobierno exige a las instituciones financieras que operen dentro de las normas reguladoras establecidas. (Gitman, 2012).

#### **2.3.15. Historial Crediticio**

Es un informe emitido por una entidad especializada donde se detallan los antecedentes de pagos e impagos de una persona. Es utilizado por los bancos para evaluar la capacidad de pago y liquidez del solicitante de un préstamo. Y por eso es determinante en la vida de una persona ya que puede ser lo que le abra las puertas a un préstamo o por el contrario le corte esa vía de obtener financiamiento en una entidad financiera. (Banco de Comercio, 2019)

### **2.3.16. Garantías**

Las garantías constituyen, dentro del proceso de intermediación financiera, una de las variables fundamentales en la asignación de derechos entre prestamista y deudor, lo cual tiene impactos importantes sobre la eficiencia económica. (Manuel Luy, 2001)

Clasificación de las garantías según Resolución SBS N°572-97, Modificada por la Resolución SBS N°0357-2000

1. Primera hipoteca sobre inmuebles.
2. Primera prenda sobre los siguientes bienes: Maquinarias, equipos, joyas y metales preciosos.
3. Carta fianza y avales emitidos por empresas de los sistemas financieros y de seguros del país y por bancos o empresas de seguros del exterior de primer nivel.

### **2.3.17. Reclamación Judicial**

Una vez cursado aviso al deudor de que procederá reclamar el pago por otras vías, no se obtiene tampoco el resultado apetecido, puede no quedar otro remedio que acudir a terceras personas, ajenas a las propias partes implicadas, para efectuar una reclamación del pago de la deuda. Tal reclamación, en muchos supuestos, tendrá que llevarse a cabo mediante el recurso a los tribunales, con las consecuencias que todos conocemos o, cuando menos, imaginamos: gastos añadidos y tardanza. Antes de iniciar la vía judicial es conveniente realizar una previa investigación tendente a determinar la solvencia del deudor, pues si no tiene bienes contra los cuales pueda dirigirse el acreedor, puede resultar en definitiva inútil la reclamación, además de ser una fuente de nuevos gastos que a nada conducen. (ADARVE CORPORACION JURIDICA, 2007).

### **2.3.18. Embargo**

El embargo de bienes es una retención, traba o secuestro de bienes por mandato de un juez o una autoridad competente. Así, toda persona morosa que se vea involucrada en una situación de este tipo tendrá que acudir ante el juez, quien dictara que bienes le pueden ser requisadas para abonar las deudas pendientes.

El embargo de bienes, además de ser consecuencia de una inadecuada planificación familiar o de acumular deudas con una entidad financiera, puede tener su origen en otros motivos, como son: (Banco mundial de la mujer, 2008)

- Debe una letra de cambio (documento mercantil por el que una persona ordena a otra el pago de una determinada cantidad de dinero, en una fecha determinada o de vencimiento)
- No abonar los impuestos correspondientes.

#### **2.3.18.1. *Impago de Hipoteca y Embargo de la vivienda***

Cuando se produce el primer impago de la hipoteca, el banco genera automáticamente cartas, llamadas, correos electrónicos, y otras encaminadas a reclamar la deuda. Estas comienzan, en general, cuando el deudor tiene una cuota impagada de más de 15 días y salen terminar cuando lleva entre 90 a 120 días con cuotas impagadas. El embargo siempre es último recurso a utilizar, nada deseable para ninguna de las partes involucradas.

Si todo esto falla y impago de la hipoteca persiste, o no hay respuesta por parte del cliente, este entre en la lista de morosos y la entidad traslada el caso a la asesoría jurídica para su reclamación.

Este procedimiento de reclamación judicial, dependiendo de la zona geográfica, puede tardar entre 8 a 18 meses. Es entonces cuando el juez declara el embargo de la vivienda, la cual será subastada posteriormente.

## CAPÍTULO III: FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

### 3.1.Hipótesis general

**H.O:** La educación financiera no tiene una relación significativa con la morosidad de los comerciantes del Centro Comercial “El paraíso” en el 2019.

**H.1:** La educación financiera tiene una relación significativa con la morosidad de los comerciantes del comercial “El paraíso” en el 2019.

### 3.2.Hipótesis específicas

#### Hipótesis específica 1:

- **H.O:** El conocimiento financiero no tiene una relación significativa con la morosidad de los comerciantes del Centro Comercial “El paraíso” en el 2019.
- **H.1:** El conocimiento financiero tiene una relación significativa con la morosidad de los comerciantes del comercial “El paraíso” en el 2019.

#### Hipótesis específica 2:

- **H.O:** La habilidad financiera no tiene una relación significativa con la morosidad de los comerciantes del Centro Comercial “El paraíso” en el 2019.
- **H.1:** La habilidad financiera tiene una relación significativa con la morosidad de los comerciantes del comercial “El paraíso” en el 2019

#### Hipótesis específica 3:

- **H.O:** La actitud financiera no tiene una relación significativa con la morosidad de los comerciantes del Centro Comercial “El paraíso” en el 2019.
- **H.1:** La actitud financiera tiene una relación significativa con la morosidad de los comerciantes del comercial “El paraíso” en el 2019.

### **3.3. Identificación de variables**

#### **3.3.1. Variables**

*Variable I.*

- Educación financiera

*Variable II.*

- Morosidad

#### **3.3.2. Operacionalización de variables**

### Operacionalización de variables

<p><b>VARIABLE I: EDUCACIÓN FINANCIERA</b></p> <p>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, 2005)</p>	<p>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)</p>	<p>CONOCIMIENTO FINANCIERO</p>	<p>Experiencias acumuladas</p>	<p>Estudios</p>	<p>Nivel de estudios</p>	<p><b>B</b></p>	
				<p>Investigación</p>	<p>Investigación realizada mediante libros, boletines informativos, páginas web, sobre finanzas y tipos de créditos</p>	<p><b>1,2,3</b></p>	
			<p>Influencias recibidas</p>	<p>Asesoramiento</p>	<p>Asesoramiento recibido por el funcionario de negocios al adquirir un crédito.</p>	<p><b>4</b></p>	
		<p>HABILIDAD FINANCIERA</p>	<p>Dominio de ejecución</p>	<p>Adecuado patrón de gastos</p>	<p>Control de gastos en relación a los ingresos</p>	<p><b>7</b></p>	
				<p>Eficiente toma de decisiones financieras</p>	<p>Análisis de tasas de interés</p>	<p><b>8</b></p>	
		<p>ACTITUD FINANCIERA</p>	<p>Motivación</p>	<p>Pagos puntuales</p>	<p><b>9</b></p>		
				<p>Proactividad</p>	<p>Planificación detallada</p>	<p><b>10</b></p>	
				<p>Confianza</p>	<p>Confianza en entidades financieras</p>	<p><b>11</b></p>	
		<p><b>VARIABLE II: MOROSIDAD</b></p> <p>La morosidad se utiliza para designar aquellos créditos que no se han cobrado después de su vencimiento, como para denominar aquellos créditos definitivamente incobrables. (Brachfield P. J., 2003)</p>	<p>Morosidad denomina las situaciones generalizadas de demoras e incumplimientos tanto provisionales como definitivos, en los pagos a los acreedores. (Brachfield P. J., 2003)</p>	<p>Categoría normal (1-8 días)</p>	<p>Impuntualidades e incumplimiento en el pago</p>	<p>Días de retraso</p>	<p><b>Central de riesgo Experian y Sentinel</b></p>
				<p>Categoría con problemas potenciales ( 9-30 días)</p>			
				<p>Categoría deficiente ( 31-60 días)</p>			
<p>Categoría dudosa (61 a 120 días)</p>							
<p>Categoría pérdida ( de 121 a más)</p>							

## CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA

### 4.1.Ámbito de estudio

Los comerciantes del Centro Comercial El Paraíso distribuidos en 564 puestos de venta de los cuales 88% se dedica al comercio (ferretería, venta de ropa, venta de electrodomésticos, venta de calzados, etc) y 12% se dedica a brindar servicio (reparación de celulares y costurería).

El Centro Comercial Paraíso está construido en una zona céntrica de la ciudad del Cusco, con varios puntos de acceso en la intersección de tres calles: Calle Nueva, Calle Monjaspata y Calle Tres Cruces de Oro N°601.

### 4.2.Nivel de investigación

El nivel de la presente investigación fue no experimental y Transversal: “Describe variables y analiza su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como “tomar una fotografía” de algo que sucede.”. Según (Hernandez & Fernandez, 2010).

Así también “Se hace referencia a que la recolección de datos se da en un solo momento y en un tiempo único con el propósito de describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (Hernandez & Fernandez, 2010)

### 4.3.Tipo de investigación

Esta investigación fue de tipo correlacional, este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular. En ocasiones solo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio vinculados a tres, cuatro o más variables. Para evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, en los estudios correlacionales primero se mide cada una de estas, y después se cuantifican analizan y establecen las

vinculaciones, Tales correlaciones se sustentan en hipótesis sometidas a prueba. (Roberto Hernandez Sampieri, 2014)

La presente investigación buscó analizar la asociación entre educación financiera y la morosidad en el Centro Comercial El Paraíso en el año 2019, determinando si se relacionan significativamente entre las ellas.

#### **4.4.Población y muestra de la investigación**

##### **4.4.1. Población**

La población de la investigación estuvo conformada por todos los comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso”, siendo esta de 564 comerciantes que vienen laborando en el año 2019.

##### **4.4.2. Muestra**

El tipo de muestreo que se utilizó para la población del estudio será el probabilístico aleatorio simple, cuya fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{z^2 \times P \times Q \times N}{e^2(N - 1) + z^2 \times P \times Q}$$

Donde:

n = Muestra

N = Población total

Z = Nivel de confianza 95% = 1.96 (Probabilidades acumuladas de la distribución normal estándar, para z, con un nivel de confianza de 95%)

E = Error (región de error) nivel de significancia 0.05

P = 50% Probabilidad de éxito (0.5)

q = 50% Probabilidad de Fracaso (0.5)

Aplicando la formula, con una población de 564 comerciantes, la muestra está conformada por 229 comerciantes.

#### **4.5. Técnicas de recolección de datos**

##### **4.5.1. Técnica**

La técnica empleada para la investigación fue la encuesta con una escala técnica de medición Likert, la cual se empleó para la recolección de datos y también se utilizó la evidencia documental.

#### **4.6. Procesamiento de datos**

Para el procesamiento de datos del trabajo de investigación, se utilizó el SPSS – Versión 25 para hacer la descripción minuciosa de las variables, en vista de que es un estudio con enfoque cuantitativo. También se empleó dicho software para conocer el nivel de confiabilidad y validez del estudio, así como para comparar las variables y dimensiones.

Para la comprobación de la hipótesis se utilizó el método estadístico de Pearson, el cual se determinó a través del software estadístico SPSS V25.

## CAPÍTULO V

### ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

El presente capítulo se refiere al análisis y procesamiento de datos de campo que se realizó a los comerciantes del Centro Comercial Paraíso que tienen un crédito con alguna institución financiera

El análisis de datos se efectuó tomando como base la frecuencia y porcentaje de los encuestados los que se estructuraron en gráficos que permitirán el análisis de las variables educación financiera y morosidad.

#### 5.1. Datos Demográficos

##### a) Edad

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas, la distribución de las edades se presenta de la siguiente manera:

**Tabla 1**  
*Distribución de edades*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
21 a 30 años	44	19%
31 a 40 años	84	37%
41 a 50 años	69	30%
51 a 60 años	28	12%
61 a 70 años	4	2%
TOTAL	229	100%

Fuente: Elaboración propia



*Gráfico 1* Distribución de edades

Los resultados indican que 19% del total de comerciantes tienen entre 21 a 30 años, 37% tienen entre 31 a 40 años, 30% de los comerciantes tiene entre 41 a 50 años, 12% tiene entre 51 a 60 años y 2% de los comerciantes tiene entre 61 a 70 años.

Esto muestra que la mayoría de los comerciantes del Centro Comercial “El paraíso” fluctúan entre rango de edad 31 a 50 años.

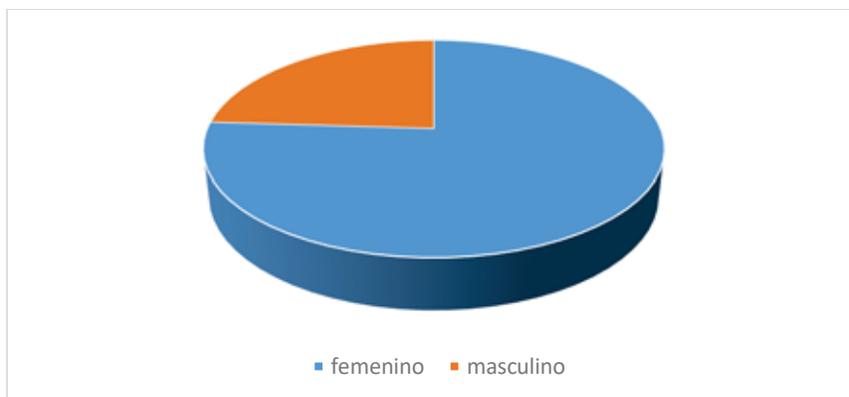
### c) **Género**

De acuerdo a las encuestas realizadas, el género que predomina es el género femenino, como se muestra en la siguiente figura:

**Tabla 2**  
*Genero*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
femenino	174	76%
masculino	55	24%
Total	229	100%

Fuente: Elaboración propia



*Gráfico 2 Género*

El grupo mayoritario de los encuestados son del sexo femenino con una participación de 76% del total, por otro lado el 24% de los comerciantes son del sexo masculino.

Esto nos muestra que el sexo femenino tiene una mayor participación en la actividad económica del rubro comercio y servicio en el Centro comercial “El paraíso”.

#### d) **Actividad empresarial**

La actividad empresarial de los encuestados se agrupó en los siguientes rubros:

**Tabla 3**  
*Actividad empresarial*

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
comercio	188	82%
servicio	41	18%
Total	229	100%

Fuente: Elaboración propia

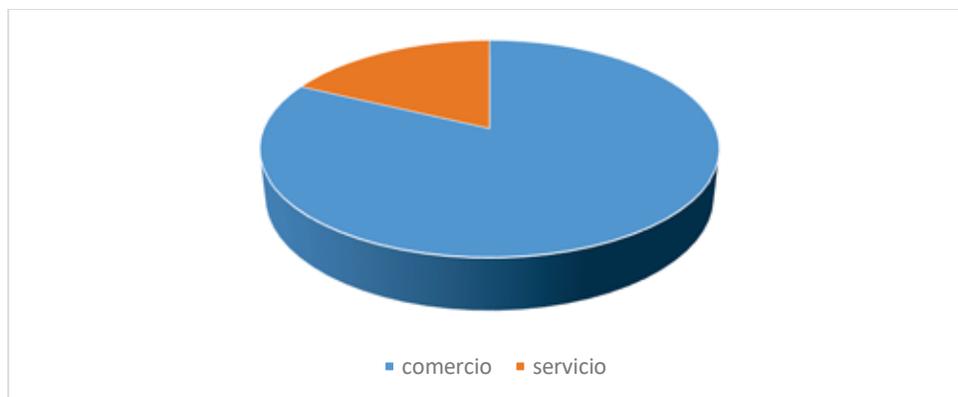


Gráfico 3 Actividad empresarial

La actividad más importante es el comercio con el 82%, seguida de la actividad servicios que acumula una participación del 18%.

La mayoría de los comerciantes se dedica principalmente al comercio, de lo cual se puede deducir que esta es la actividad económica más importante del Centro Comercial.

#### e) Rubro de Comercio

Se agrupo en lo siguiente

**Tabla 4**  
*Rubro de comercio*

Actividad	Frecuencia	Porcentaje
Ferretería	50	9%
Bazar	40	7%
Venta de regalos	25	4%
Venta de artefactos electrodomésticos	40	7%
Venta de ropa	50	9%
Venta de mochilas	20	4%
Venta de zapatos	60	11%
Librería	16	3%
Venta de celulares	80	14%
Venta de CD	80	14%
Venta de comida	18	3%
Reparación técnica	70	12%
Sastrería	15	3%
<b>Total</b>	<b>564</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

La mayoría de los comerciantes del centro comercial el Paraíso se dedica principalmente al comercio, a la venta de CD y venta de celulares.



Gráfico 4 Rubro de negocio

#### f) Tiempo del negocio

De acuerdo a los resultados de las encuestas realizadas, la siguiente figura muestra el porcentaje de tiempo que tienen los comerciantes con sus negocios.

**Tabla 5**  
*Tiempo en el negocio*

Tiempo en el negocio	Frecuencia	Porcentaje
1 a 10 años	157	69%
11 a 20 años	55	24%
21 a 30 años	17	7%
Total	229	100%

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 5 Tiempo en el negocio

Según los resultados el tiempo de vida de los negocios de los comerciantes se encuentran entre uno y diez años con una mayor participación del 69%, seguido se encuentran los negocios entre once y veinte años de vida que representan un 24% de la muestra encuestada; y 7% de los comerciantes tiene un negocio entre los 21 a 30 años de antigüedad.

Esto muestra que el tiempo de vida de los negocios de centro comercial “El paraíso”, en su mayoría es de 1 a 10 años.

## 5.1. Análisis descriptivo de las variables, dimensiones e indicadores de investigación

### 5.1.1. Análisis de variable Educación Financiera

**Tabla 6**  
*Educación Financiera*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Malo	21	9.2	9.2	9.2
Regular	95	41.5	41.5	50.7
Válido Bueno	35	15.3	15.3	65.9
Excelente	78	34.1	34.1	100.0
Total	229	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

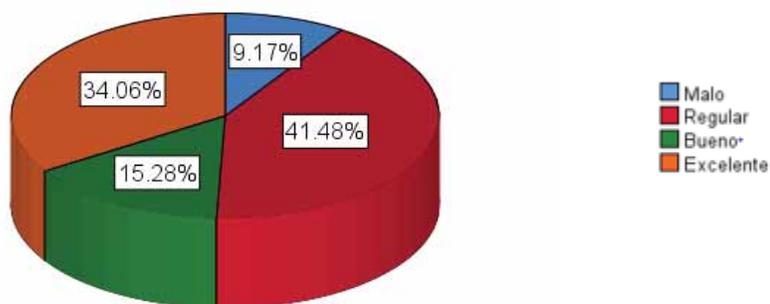


Gráfico 6 Educación Financiera

La tabla N° 5 muestra que la educación financiera de todas las personas encuestadas para la realización de este estudio, de acuerdo a los datos presentados en esta tabla el 41.5% de los encuestados tiene regular conocimiento sobre temas financieros, 34.06% tiene una excelente educación financiera, el 15.3% tiene buena educación financiera y el 9.2% tiene mal conocimiento sobre productos, conceptos, riesgos financieros y demás temas relacionados con la educación financiera.

Se entiende que el 15.3% indicaron tener un buen conocimiento sobre educación financiera lo que indica que estas personas realizan investigación mediante diferentes medios como páginas web, boletines informativos, etc. sobre finanzas y que cuentan también con buena actitud y habilidad financiera; y el 9.17% son personas que no tienen educación financiera y tienen escaso conocimiento acerca de cómo administrar sus propias finanzas lo que es una clave fundamental para no caer en morosidad.

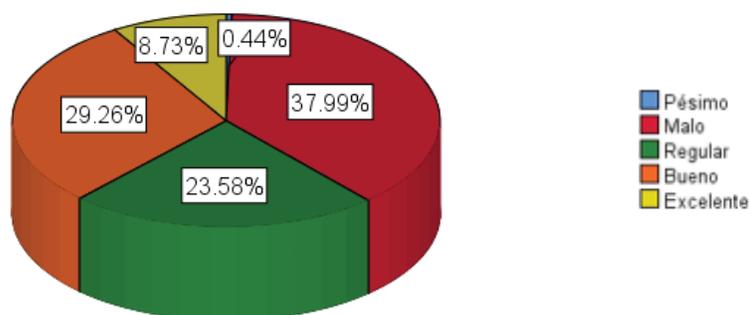
Esto muestra que el conocimiento sobre productos, conceptos y riesgos financieros de los comerciantes del comercial “El paraíso” es escasa y esto limita a que puedan desarrollar habilidades para ser conscientes de los riesgos y oportunidades financieras para tener decisiones informadas y adoptar medidas que mejoren su bienestar financiero.

### 5.1.2. Análisis de las dimensiones de la variable Educación Financiera

**Tabla 7**  
*Conocimiento Financiero*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Pésimo	1	.4	.4	.4
Malo	87	38.0	38.0	38.4
Regular	54	23.6	23.6	62.0
Bueno	67	29.3	29.3	91.3
Excelente	20	8.7	8.7	100.0
Total	229	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia



*Gráfico 7 Conocimiento Financiero*

La tabla N° 6 refleja los resultados obtenidos de la encuesta realizada a un total de 229 personas, en esta tabla se puede observar que, el 38% tienen un mal conocimiento sobre temas financieros, 29.3% tienen un buen conocimiento financiero, 23.6% tienen un conocimiento regular sobre temas financieros y el 8.7% tienen excelentes conocimientos financieros.

Lo que indica que en la mayoría de los encuestados no realizan investigación sobre temas financieros asimismo el asesoramiento por parte de los funcionarios de negocios muchas veces es incompleto lo que genera desconfianza.

Según el PLANEF de los resultados de la medición de capacidades financieras el 73% de los adultos realiza operaciones básicas de aritmética (divisiones simples) de manera correcta, solo el

17%, es capaz de realizar un cálculo exacto de interés simple, el 40% de la población entiende los efectos de la inflación. El 21% de los adultos sabe que los depósitos bancarios están protegidos por el fondo de seguro de depósitos. Datos que indican que en el Perú existe poco conocimiento sobre temas financieros, lo que refleja los datos obtenidos en la investigación.

El gráfico 13 muestra que los comerciantes del comercial “El paraíso” comprenden de forma deficiente cómo funcionan los productos y servicios financieros, además de que no están familiarizados con conceptos asociados a estos, y por ello no conocen sus derechos y responsabilidades cuando adquieren un crédito. Esto también hace referencia de que no realizan un análisis matemático al momento de acceder a un sistema regulado por reglas y estándares de servicio que manejan un lenguaje técnico en los servicios que prestan y es fundamental tener conocimientos financieros que ayuden a comprender el funcionamiento de las finanzas y las consecuencias de nuestras decisiones.

**Tabla 8**  
*Habilidad Financiera*

		Frecuenc ia	Porcenta je	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válid o	Pésimo	17	7.4	7.4	7.4
	Malo	34	14.8	14.8	22.3
	Regular	63	27.5	27.5	49.8
	Bueno	56	24.5	24.5	74.2
	Excelen te	59	25.8	25.8	100.0
	Total	229	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

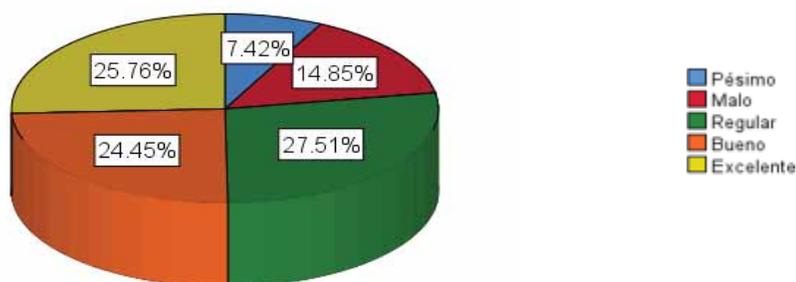


Gráfico 8 Habilidad Financiera

La tabla N° 7 muestra que del 100% de personas encuestadas, el 27.5% tienen regular habilidad financiera, 25.8% tiene excelente habilidad financiera, 24.5% tiene habilidad financiera buena, 14.9% tiene mala habilidad financiera y el 7.4% tiene pésima habilidad financiera.

En la tabla muestra que solo 25.8% posee una excelente habilidad financiera, con lo que podemos deducir que son pocas personas que llevan un buen control de gastos y toman buenas decisiones financieras, lo que queda demostrado también en el PLANEF que indica que 43% de los adultos no cuenta con un presupuesto familiar (del cual, 71% se encuentra en una categoría socioeconómica alta y solo 19% no cuenta con educación formal) y que el 68% declaró que tuvo problemas para llegar a fin de mes, al menos una vez durante el año anterior. Además, las mujeres, pobladores de áreas rurales, así como las personas que solo cuentan con educación primaria poseen poca habilidad para realizar cálculos (como calcular interés, conocer el interés compuesto, etc.), lo que dificulta tomar buenas decisiones financieras.

Esto muestra que la capacidad de los comerciantes del comercial “El paraíso” para gestionar sus propias finanzas es deficiente lo que nos lleva a la conclusión de que no poseen herramientas de análisis para administrar sus flujos de ingresos y gastos.

**Tabla 9**  
*Actitud Financiera*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pésimo	1	.4	.4
	Malo	40	17.5	17.9
	Regular	85	37.1	55.0
	Buena	48	21.0	76.0
	Excelente	55	24.0	100.0
	Total	229	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

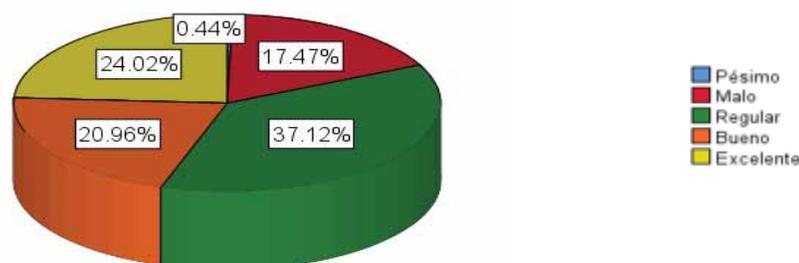


Gráfico 9 Actitud Financiera

La tabla N° 8 muestra resultados de la actitud financiera de las personas encuestadas, el cual es medido por la motivación, proactividad y la confianza que tienen en la entidad financiera; en la tabla se observa que 37% tiene actitudes financieras regulares, el 24% del total de persona encuestadas tienen una excelente actitud financiera, 21% tiene una buena actitud financiera, 17.5% tiene una actitud financiera mala y el 0.44% de personas tiene una pésima actitud.

De acuerdo a los resultados se puede afirmar que 21% de los comerciantes poseen excelente actitud financiera representando un poco más de la cuarta parte de los comerciantes del C.C. El Paraíso. Observando que pocos comerciantes sienten motivación para pagar puntualmente sus cuotas, lo cual está relacionado al trato que reciben de las entidades financieras, también se observa que pocos comerciantes hacen una planificación detallada del destino de crédito, la falta de esta

genera descontento y falta de motivación para pagar puntualmente sus cuotas; puesto que sienten que pagan por algo que no generó rentabilidad.

El PLANEF muestra también que el 34% de los no usuarios aseguro que no confía en las instituciones financieras y no se siente seguro haciendo uso de ellas, la falta de confianza en el sistema financiero formal supone también una limitación en la incorporación y utilización de los servicios financieros.

Esto muestra además que los comerciantes del comercial “el paraíso” tienen baja motivación y una percepción inadecuada, además que no realizan ejercicios de autocontrol y toma de decisiones proactivas para tomar decisiones informadas y relacionarse con el sistema financiero.

### 5.1.3. Análisis de indicadores de la variable Educación Financiera y dimensiones

#### a) *Indicadores de la dimensión Conocimiento Financiero*

**Tabla 10**

*¿Usted se informa mediante libros, boletines informativos, páginas web, etc. sobre finanzas?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	25	10,9	10,9	10,9
Casi nunca	69	30,1	30,1	41,0
Válido Alguna vez	52	22,7	22,7	63,8
Casi siempre	71	31,0	31,0	94,8
Siempre	12	5,2	5,2	100,0
Total	229	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

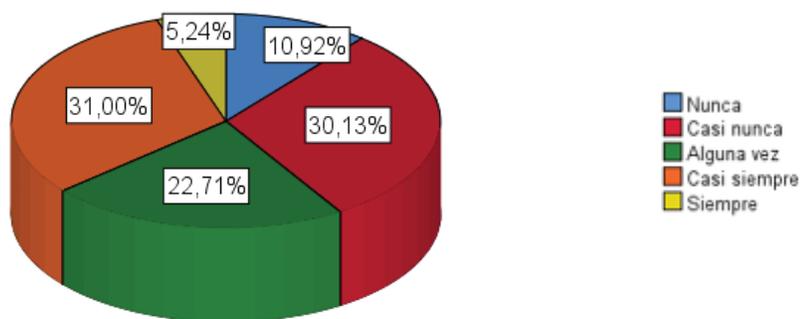


Gráfico 10 ¿Usted se informa libros, boletines informativos, páginas web, etc. sobre finanzas?

En la tabla N<sup>o</sup>9 se observa que el porcentaje máximo 31% lo representan los encuestados que señalan que **casi siempre** investiga sobre finanzas mediante libros, boletines entre otros y 30.13% de los encuestados señala que **casi nunca** investiga. El porcentaje mínimo 5,2 % lo representan los encuestados que **siempre** investigan sobre finanzas.

Esto muestra que el interés por adquirir conocimientos y comprender cómo funcionan los productos y servicios financieros de los comerciantes del comercial “El paraíso” es escasa. Es fundamental que se acceda a conocimiento financiero al momento de acceder al sistema financiero que está regulado por reglas y estándares.

**Tabla 11**  
¿Usted se informa sobre créditos comerciales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	88	38,4	38,4	38,4
Casi nunca	45	19,7	19,7	58,1
Alguna vez	59	25,8	25,8	83,8
Casi siempre	35	15,3	15,3	99,1
Siempre	2	,9	,9	100,0
Total	229	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

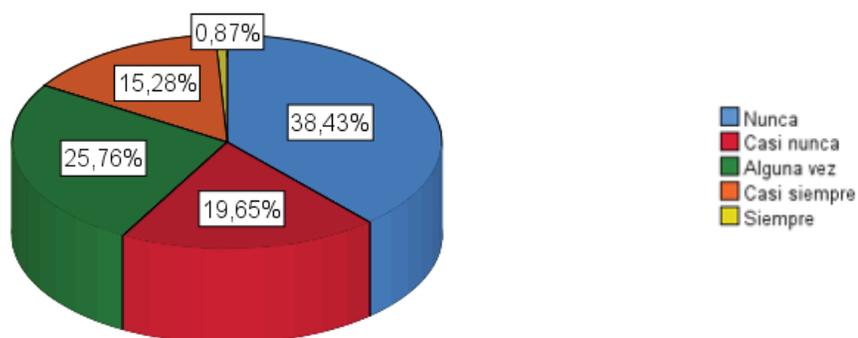


Gráfico 11 ¿Usted se informa sobre créditos comerciales?

De la tabla N°10, se puede afirmar que la mayoría de los encuestados (38.4%) nunca realizó investigación sobre este tipo de crédito. Por otro lado, se puede observar que solo 0.9% siempre investiga sobre este; aun siendo el crédito comercial al cual acceden más, ya que la mayoría de los encuestados se dedican al comercio. Mostrando un resultado alarmante puesto que este tipo de créditos tienen condiciones adecuadas para comerciantes con tasas de interés menores a otro tipo de créditos.

Esto muestra que los comerciantes del comercial “El paraíso”, no poseen conocimiento financiero acerca de un producto financiero que tiene condiciones adecuadas y optimas ya que el crédito comercial es una forma de financiación a corto plazo que sirve para facilitar y adecuar la producción a la circulación de mercancías y además que facilita las ventas, la producción, el desarrollo del capital y el incremento de ganancias. Y las tasas de interés son menores que otros tipos.

**Tabla 12**  
¿Usted se informa sobre créditos de consumo e hipotecarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	88	38,4	38,4	38,4
Casi nunca	40	17,5	17,5	55,9
Alguna vez	61	26,6	26,6	82,5
Casi siempre	36	15,7	15,7	98,3
Siempre	4	1,7	1,7	100,0
Total	229	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

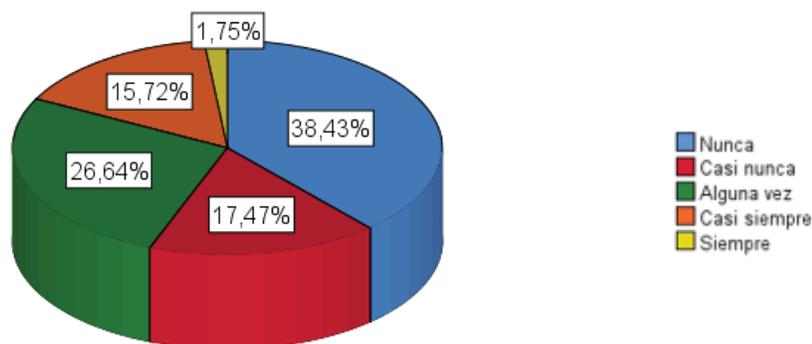


Gráfico 12 ¿Usted se informa sobre créditos de consumo e hipotecarios?

En la tabla 11, se puede observar también que 38.4% de los encuestados nunca realizó investigación sobre este tipo de créditos, lo que denota poco interés en los encuestados, por otro lado, se puede observar que 1.7% siempre se informa sobre este tipo de créditos, lo cual se puede explicar que los comerciantes muestran más interés por los créditos hipotecarios por la necesidad de poseer la casa propia, por lo observado durante la investigación.

Esto muestra que los encuestados no poseen información de los créditos consumo e hipotecarios suficientes ya que el 60% señala que nunca o casi nunca investiga o muestra interés acerca de cómo funcionan los productos financieros, se deduce que los encuestados tienen un escaso

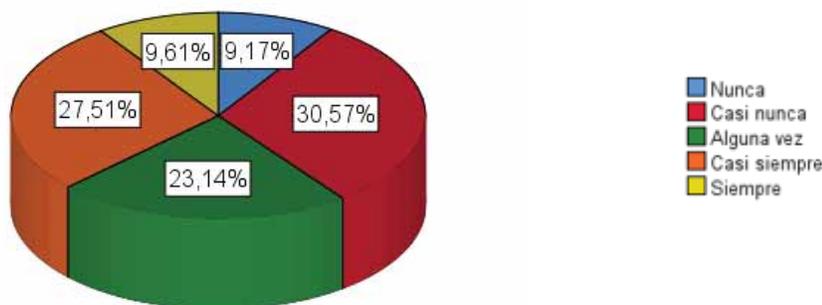
conocimiento de conceptos asociados a este como conocer los derechos y responsabilidades. Esto muestra que utilizan los productos financieros de manera deficiente.

**Tabla 13**

*¿Usted se informa sobre compromisos y riesgos que ocasionan el caer en mora al adquirir un crédito, conoce sobre la ejecución de garantías y el cobro judicial?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	21	9,2	9,2	9,2
Casi nunca	70	30,6	30,6	39,7
Alguna vez	53	23,1	23,1	62,9
Casi siempre	63	27,5	27,5	90,4
Siempre	22	9,6	9,6	100,0
Total	229	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Gráfico 13 ¿Usted se informa sobre compromisos y riesgos que ocasiona el caer en mora al adquirir un crédito, conoce sobre la ejecución de garantías y el cobro judicial?*

Se puede observar en la tabla N° 12 que 30.6% de los encuestados casi nunca investiga sobre los compromisos y riesgos que ocasiona caer en mora, puesto que creen que la única consecuencia es poseer un mal historial crediticio, idea equivocada ya que los riesgos van más allá de este, sino que también se puede ejecutar garantías y realizar un cobro judicial. Si los encuestados conocieran todos los riesgos serían más consientes en pagar puntual sus cuotas de crédito.

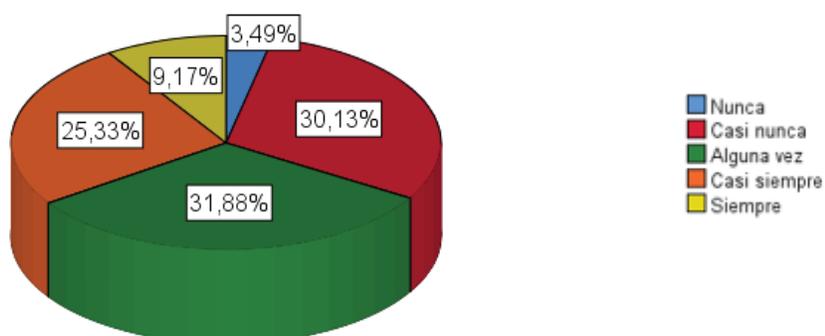
Esto muestra que los comerciantes tienen conocimiento limitado acerca de mora, garantías y cobro judicial. Tener información acerca de las reglas de juego (derechos y responsabilidades) de

las entidades financieras es fundamental ya que ello llevara a los comerciantes a tomar mejores decisiones y así obtener mejores resultados.

**Tabla 14**  
*¿Cuándo adquiere un crédito el funcionario de negocios le asesora en cómo invertir dicho crédito?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	8	3,5	3,5	3,5
Casi nunca	69	30,1	30,1	33,6
Alguna vez	73	31,9	31,9	65,5
Casi siempre	58	25,3	25,3	90,8
Siempre	21	9,2	9,2	100,0
Total	229	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Gráfico 14* ¿Cuándo adquiere un crédito el funcionario de negocios le asesora en cómo invertir dicho crédito?

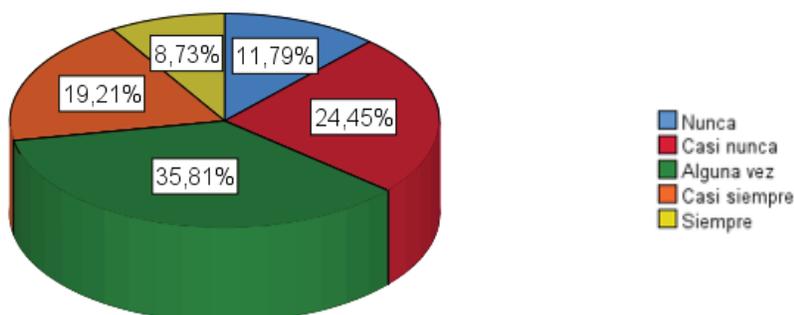
En la tabla N°13, se observa que los encuestados afirman que a 31.9% de ellos alguna vez recibieron asesoramiento por el funcionario de negocios en cómo invertir dicho crédito, por otro lado, se observa que solo 9.17% de los encuestados si tuvieron asesoría. Tomando en cuenta que el trabajo de estos funcionarios de negocios no solo es otorgar el crédito, sino que también asesorar, este es un aspecto importante para prevenir la mora en vista que los comerciantes muestran poco interés por informarse sobre finanzas.

Esto muestra que los comerciantes del comercial “El paraíso”, tienen asesoría limitada en cómo invertir lo que nos lleva a deducir que los asesores de negocio recomiendan estrategias de negocios de forma restringida.

**Tabla 15**  
*¿Cuándo adquiere un crédito el funcionario de negocios le asesora sobre las condiciones del crédito?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Nunca	27	11,8	11,8	11,8
Casi nunca	56	24,5	24,5	36,2
Alguna vez	82	35,8	35,8	72,1
Casi siempre	44	19,2	19,2	91,3
Siempre	20	8,7	8,7	100,0
Total	229	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Gráfico 15* ¿Cuándo adquiere un crédito el funcionario de negocios le asesora sobre las condiciones del crédito?

En la tabla 14 se observa que solo 8.7% de los encuestados se les asesora siempre sobre las condiciones del crédito, mostrando con esto que existe poca transparencia con respecto a las condiciones que se les ofrece a los comerciantes, tomando en cuenta que hay aspectos implícitos tras la firma del contrato.

Cuando los comerciantes se dan cuenta que hay condiciones que no aceptan muchas veces llegan a incurrir en mora.

Esto muestra que los comerciantes no tienen conocimiento de sus derechos y responsabilidades al adquirir un crédito, lo que nos indica que no conocen las reglas de juego del sistema financiero. Y por lo tanto sin poseer información relevante del producto financiero pueden adquirir créditos a través de mecanismos caros y poco fiables para finanzas personales.

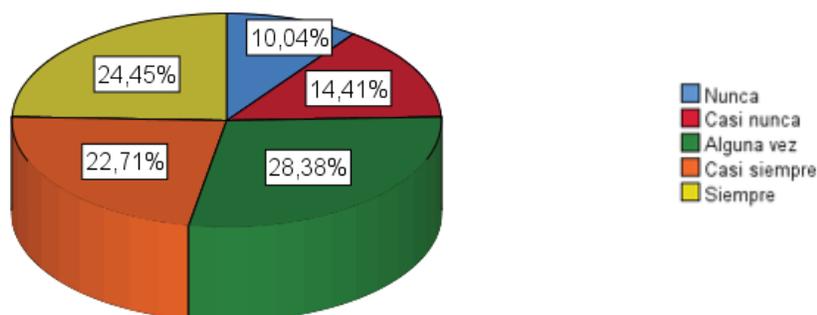
### b) *Indicadores de dimensión Habilidad Financiera*

**Tabla 16**

*¿Usted lleva un control de sus gastos en relación a sus ingresos?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Nunca	23	10,0	10,0	10,0
Casi nunca	33	14,4	14,4	24,5
Alguna vez	65	28,4	28,4	52,8
Casi siempre	52	22,7	22,7	75,5
Siempre	56	24,5	24,5	100,0
Total	229	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Gráfico 16 ¿Usted lleva un control de sus gastos en relación a sus ingresos?*

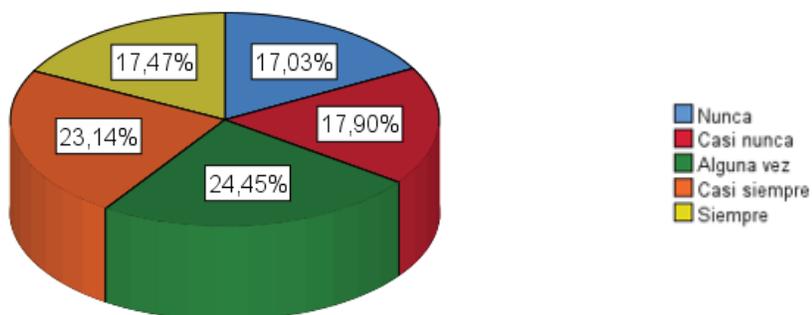
En la tabla N°15, se puede observar que el máximo es 28.38% de los encuestados alguna vez realizan control de sus gastos en relación a sus ingresos y el mínimo es 10.04 % que representa a los que nunca llevaron un control de gastos en función a sus ingresos.

Esto muestra que los comerciantes poseen una capacidad limitada para gestionar de manera eficaz sus finanzas, esto afecta a su economía familiar. También se deduce que los comerciantes no realizan un análisis de sus inversiones, tampoco proyectan sus ingresos y gastos futuros lo que puede originar no disponer de liquidez suficiente para cubrir sus deudas y obligaciones.

**Tabla 17**  
*¿Usted calcula la tasa de interés de los créditos que le otorgan?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	39	17,0	17,0	17,0
Casi nunca	41	17,9	17,9	34,9
Alguna vez	56	24,5	24,5	59,4
Casi siempre	53	23,1	23,1	82,5
Siempre	40	17,5	17,5	100,0
Total	229	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Gráfico 17* ¿Usted calcula la tasa de interés de los créditos que le otorgan?

Se observa en la tabla N°16, que el máximo porcentaje 24.45% representa a los comerciantes que casi siempre calculan la tasa de interés cuando acceden a un crédito, y el mínimo es 17.03% que son los que nunca calculan la tasa de interés.

Esto muestra que los comerciantes emplean de manera deficiente y restringida conocimientos básicos como calcular la tasa de interés cuando acceden a un crédito. El hecho de no emplear

herramientas para calcular el precio del dinero (tasa de interés) lleva a los comerciantes a adquirir productos financieros con altas tasas de interés.

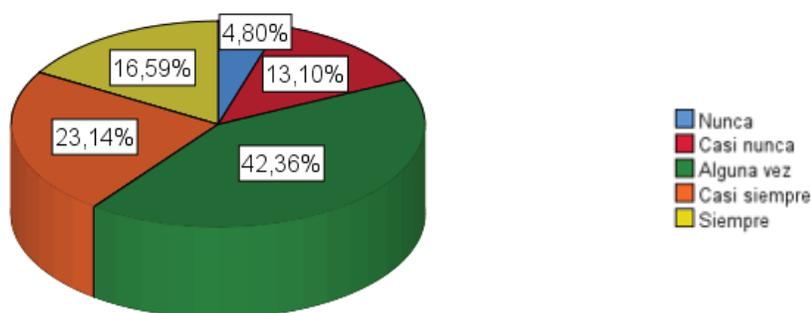
**c) Indicadores de la dimensión Actitud Financiera**

**Tabla 18**

*¿Las condiciones del crédito y trato que le ofrecen las entidades financieras le motivan a pagar sus cuotas de manera muy puntual?*

	Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	11	4,8	4,8	4,8
Casi nunca	30	13,1	13,1	17,9
Alguna vez	97	42,4	42,4	60,3
Casi siempre	53	23,1	23,1	83,4
Siempre	38	16,6	16,6	100,0
Total	229	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Gráfico 18 ¿Las condiciones del crédito y trato que le ofrecen las entidades financieras le motivan a pagar sus cuotas de manera puntual?*

En la tabla N°17 se observa que de los encuestados, 42,4% indicaron que algunas veces sienten motivación para pagar sus cuotas de manera muy puntual a causa de las condiciones de crédito y/o el trato que reciben de la entidad financiera, y el 4,8% nunca sienten motivación de pagar sus cuotas muy puntual por la causa de las condiciones de crédito y/o por el trato que reciben del personal de la entidad financiera.

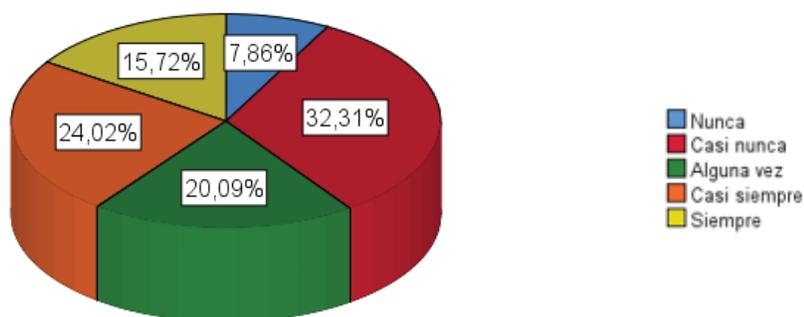
Esto muestra que el estímulo que originan las condiciones de crédito y el trato del personal de la entidad financiera frente al cumplimiento de las pago de cuotas de manera puntual es débil.

Así mismo los resultados muestran que las condiciones de créditos no son explicadas de manera detallada o se hace de manera incompleta, lo que genera que el interés por el pago de cuotas sea frágil y puede conducir a incumplimientos de pago provisionales hasta definitivos

**Tabla 19**  
*¿Usted realiza una planificación detallada del destino del crédito?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	a	e		
Nunca	18	7,9	7,9	7,9
Casi nunca	74	32,3	32,3	40,2
Alguna vez	46	20,1	20,1	60,3
Casi siempre	55	24,0	24,0	84,3
Siempre	36	15,7	15,7	100,0
Total	229	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Gráfico 19* ¿Usted realiza una planificación detallada del destino del crédito?

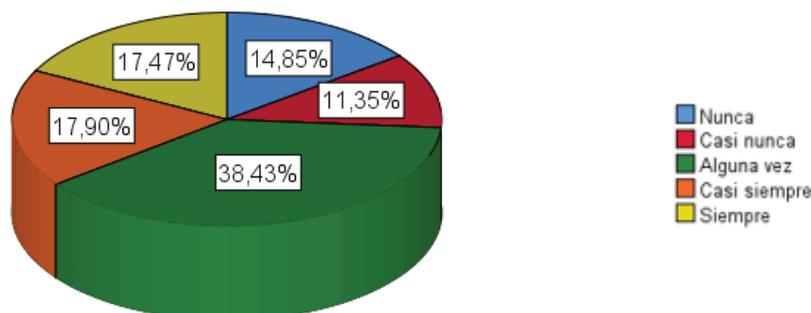
Con respecto al indicador planificación detallada, se observa en la tabla N°18 que el 32.31% de encuestados (comerciantes) casi nunca realizan una planificación detallada del destino del crédito, y el 7,86% indican que nunca realizan planificación detallada del destino de sus créditos.

Esto muestra que los comerciantes no tienen control y decisiones proactivas cuando obtienen créditos, esto hace referencia a que no identifican el motivo para la obtención de préstamo y lo utilizan en actividades que no generan retorno a su inversión lo que puede causar el incumplimiento de pagos y una mala calificación de riesgo en la SBS y esto ocasiona la pérdida del acceso a créditos.

**Tabla 20**  
*¿Usted confía en las entidades financieras?*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
	a	e	válido	acumulado
Nunca	34	14,8	14,8	14,8
Casi nunca	26	11,4	11,4	26,2
Alguna vez	88	38,4	38,4	64,6
Casi siempre	41	17,9	17,9	82,5
Siempre	40	17,5	17,5	100,0
Total	229	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia



*Gráfico 20* ¿Usted confía en las entidades financieras?

Con respecto al indicador confianza en entidades financieras, en la tabla 19 se observa que el 38,43% de los encuestados indican que algunas veces confían en las entidades financieras, 17,90% indican que casi nunca confían en las entidades financieras y 14,85% refieren que nunca confían en las entidades financieras.

Esto muestra que la percepción de los comerciantes con respecto a las entidades financieras es mala, esto hace referencia a que las condiciones de los créditos no son explicadas con detalle (tasa de interés, seguro de desgravamen, interés moratorio, entre otros). Además de la existencia de entidades financieras informales que generan incertidumbre e incomodidad en sus clientes.

#### 5.1.4. Análisis de la variable Morosidad

**Tabla 21**

*Morosidad en las instituciones financieras*

Institución Financiera	Frecuencia	Porcentaje
Bancos	10	7%
Cajas Municipales	40	30%
Cajas Rurales	0	0%
Financieras	4	3%
Cooperativas de ahorro y crédito	40	30%
Asociaciones/informales	40	30%
Total	134	100%

Fuente: Elaboración propia



*Gráfico 21* Morosidad en las instituciones financieras

**Tabla 22**  
*Morosidad*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Categoría normal (1 - 8 días)	95	41,5	41,5	41,5
Categoría con problemas potenciales (9 - 30 días)	21	9,2	9,2	50,7
Categoría deficiente (31 - 60 días)	8	3,5	3,5	54,1
Categoría dudosa (61 - 120 días)	15	6,6	6,6	60,7
Categoría pérdida (121 días a más)	90	39,3	39,3	100,0
Total	229	100,0	100,0	

Fuente: Central de riesgo Experian y Sentinel  
Elaboración propia

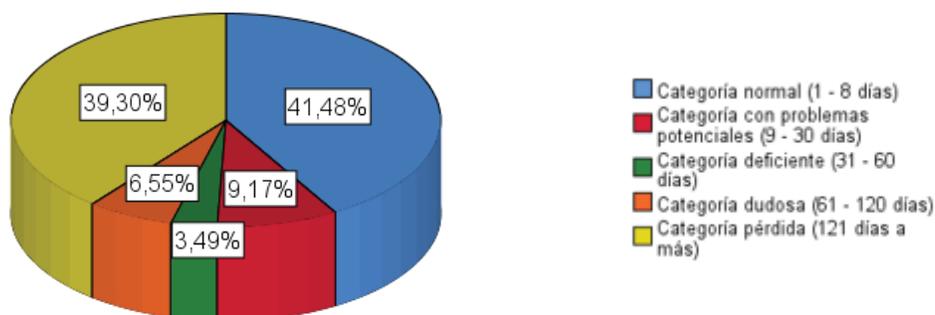


Gráfico 22 Morosidad

La tabla N° 20 muestra resultados de la morosidad de las personas encuestadas, el cual es clasificado por incumplimientos provisionales e incumplimientos definitivos; en la tabla se

observa que 41.5% se encuentra en la categoría normal (1 – 8 días), el 39.3% del total de personas encuestadas está en la categoría pérdida (121 días a más), 9.2% está en la categoría con problemas potenciales (9 -30 días), 6.6% está en la categoría dudosa (61 – 120 días) y el 3.5% de personas está en la categoría deficiente (31- 60 días).

En base a los resultados de los encuestados el 41.5% poseen una calificación normal, que refleja que tienen buena educación financiera.

Se muestra también que el 9.2% de los encuestados está comenzando a tener problemas potenciales en la educación financiera, lo que se relaciona a la inadecuada asesoría de las entidades financieras y falta de conocimientos básicos de finanzas.

De los encuestados 3.5% ya posee deficiencias en el pago de sus cuotas y esto se debe generalmente al mal manejo de sus gastos en relación a sus ingresos, y la falta de planificación detallada del destino de crédito, perdiendo motivación y el interés de pagar puntual sus cuotas, ya que sienten que pagan en vano.

Se muestra también que el 6.7% posee una calificación dudosa, puesto que realizaron mala toma de decisiones con respecto al número de créditos desembolsados, conllevándolos a que sus ingresos no cubran sus gastos y pago de cuotas de crédito.

Se puede observar que 39.30% del total de comerciantes posee créditos vencidos con más de 121 días de retraso mostrando una considerable cantidad de comerciantes que no poseen una adecuada educación financiera orillándolos a caer en mora, lo que le puede ocasionar varias consecuencias negativas desde la ejecución de garantías, el cobro judicial y pérdida de acceso al crédito.

## **5.2. Contrastación y prueba de hipótesis**

Se empleará la prueba estadística inferencial R de Pearson para realizar la prueba de hipótesis

Cuya fórmula queda definida de la siguiente forma.

Donde:

$$r_{xy} = \frac{\sum x_i y_i - n \bar{x} \bar{y}}{(n-1) s_x s_y} = \frac{n \sum x_i y_i - \sum x_i \sum y_i}{\sqrt{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2} \sqrt{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2}}$$

$\sigma_{XY}$  es la covarianza de  $(X, Y)$

$\sigma_X$  es la desviación típica de la variable  $X$

$\sigma_Y$  es la desviación típica de la variable  $Y$

### 5.3. Análisis correlacional de las variables y dimensiones de la investigación

**H.0:** La educación financiera no influye en la morosidad de los comerciantes del comercial “El paraíso” en el año 2019.

**H.1:** La educación financiera influye en la morosidad de los comerciantes del comercial “El paraíso” en el año 2019.

**Tabla 23**  
*Correlación entre Educación Financiera y Morosidad*

		Educación Financiera	Morosidad
Educación Financiera	Correlación de Pearson	1	-,853**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	229	229
Morosidad	Correlación de Pearson	-,853**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	229	229

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

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 21, muestra que la significancia (bilateral) tiene un valor de 0.000; por tal motivo el valor obtenido es menor a 0.05, además de que la correlación de Pearson es -0.853, lo que

evidencia que existe una relación inversa significativa entre la variable “educación financiera” y “morosidad”. Por lo tanto, se puede concluir que existe correlación, a mayor educación financiera, existe menor morosidad en los comerciantes del Centro Comercial Paraíso.

Finalmente, si los comerciantes del Centro Comercial Paraíso presentan un nivel alto de educación financiera, tendrán un estado financiero positivo, de esta manera las consecuencias económicas de los comerciantes serán positivas.

**H.O:** El conocimiento financiero no tiene una relación significativa con la morosidad de los comerciantes del Centro Comercial “El paraíso” en el año 2019.

**H.1:** El conocimiento financiero tiene una relación significativa con la morosidad de los comerciantes del comercial “El paraíso” en el año 2019.

**Tabla 24**  
*Correlación entre Conocimiento Financiero y Morosidad*

		Conocimiento Financiero	Morosidad
Conocimiento Financiero	Correlación de Pearson	1	-,861**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	229	229
Morosidad	Correlación de Pearson	-,861**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	229	229

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

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 22, muestra que la significancia (bilateral) tiene un valor de 0.000; por tal motivo el valor obtenido es menor a 0.05, además de que la correlación de Pearson es -0.861, lo que

evidencia que existe una relación inversa significativa entre la dimensión “conocimiento financiero” y la variable “morosidad”. Por lo tanto, a mayor conocimiento la morosidad tiende a hacer menor, esto se debe a que si los comerciantes poseen conocimientos financieros tendrán la confianza necesaria para tomar buenas decisiones con respecto a sus finanzas y evitarán caer en mora de los créditos que estos tengan.

- **H.0:** La habilidad financiera no tiene una relación significativa con la morosidad de los comerciantes del Centro Comercial “El paraíso” en el año 2019.
- **H.1:** La habilidad financiera tiene una relación significativa con la morosidad de los comerciantes del comercial “El paraíso” en el año 2019.

**Tabla 25**  
*Correlación entre Habilidad Financiera y Morosidad*

		Habilidad Financiera	Morosidad
Habilidad Financiera	Correlación de Pearson	1	-,788**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	229	229
Morosidad	Correlación de Pearson	-,788**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	229	229

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

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 23, muestra que la significancia (bilateral) tiene un valor de 0.000; por tal motivo el valor obtenido es menor a 0.05, además de que la correlación de Pearson es -0.788, lo que evidencia que existe una relación inversa significativa entre la dimensión “habilidad financiera” y

la variable “morosidad”. Por tanto, a mayor habilidad financiera la morosidad será menor, un comerciante que tenga buen dominio de ejecución el cual hace referencia a la toma de decisiones si estas son acertadas evitara tener problemas financieros como caer en mora o el sobreendeudamiento. Según (Ramos Hernandez, 2017) sostienen que una persona que tiene habilidades financieras para tomar decisiones acertadas con respecto al dinero y vivir dentro de sus posibilidades tendrá menos probabilidad de enfrentar problemas financieros como sobregirar sus tarjetas de crédito, no realizar a tiempo sus pagos o ser compradores compulsivos, al tiempo que será más probable que demuestre comportamientos financieros saludables como ahorrar para el futuro, pagar sus tarjetas de crédito en su totalidad cada mes o priorizar gastos de acuerdo a sus necesidades y no deseos.

- **H.0:** La actitud financiera no tiene una relación significativa con la morosidad de los comerciantes del Centro Comercial “El paraíso” en el año 2019.
- **H.1:** La actitud financiera tiene una relación significativa con la morosidad de los comerciantes del comercial “El paraíso” en el año 2019.

**Tabla 26**  
*Correlación entre Actitud Financiera y Morosidad*

		Actitud Financiera	Morosidad
Actitud Financiera	Correlación de Pearson	1	-,801**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	229	229
Morosidad	Correlación de Pearson	-,801**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	229	229

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

Fuente: Elaboración propia

La tabla N° 24, muestra que la significancia (bilateral) tiene un valor de 0.000; por tal motivo el valor obtenido es menor a 0.05, además de que la correlación de Pearson es -0.801, lo que evidencia que existe una relación inversa significativa entre la dimensión “actitud financiera” y la variable “morosidad”. Por tanto, si la actitud financiera es mayor, menor será la morosidad y esto se debe a que uno de los factores principales como la motivación por mantener pagos puntuales, la planificación detallada de ingresos y gastos y la confianza que tengan los comerciantes del Centro Comercial Paraíso serán de vital importancia

## **CAPITULO VI: DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo general de determinar la relación entre la educación financiera y la morosidad en los comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso” año 2019

Por otro lado, se aplicó una encuesta de 11 preguntas a 229 comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso”, y se utilizó las centrales de riesgo de Experian y Sentinel la cual fue elaborada en base a los indicadores y dimensiones descritos en la matriz de operacionalización de variables.

A continuación, se muestra las discusiones de la presente investigación:

### **6.1 Descripción de los hallazgos más relevantes y significativos**

- Los principales resultados que se reflejan en la investigación realizada a los comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso” año 2019, se observa que la educación financiera y la morosidad presenta una correlación significativa inversa, lo que nos muestra que el conocimiento financiero, habilidad financiera y actitud financiera de los comerciantes del Centro Comercial tienen una relación significativa inversa en la morosidad.

### **6.2 Comparación crítica con la literatura existente**

Sobre la educación financiera, se resume en tres aspectos, “conocimiento financiero, habilidad financiera, actitud financiera” y la morosidad en cinco aspectos que son, “categoría normal (1 - 8 días), categoría con problemas potenciales (9 - 30 días), categoría deficiente (31 - 60 días), categoría dudosa (61 - 120 días), categoría pérdida (121 días a más)”

Teniendo en cuenta esta conceptualización se tiene la investigación en la tesis titulada “Educación Financiera y su Incidencia en la Morosidad del Sector Informal en las Entidades Financieras de Huánuco – 2017”, llegando al siguiente resultado y conclusión:

La Educación Financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco si tiene relación con la Morosidad de las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017. Lo corroboramos con la Prueba de Rho Spearman donde vemos que las dos variables tienen un nivel de correlación débil  $-0,22$ , y podemos determinar que sólo el 39,68% de vendedores poseen una educación financiera medianamente adecuada es decir conocen y aplican la planificación financiera, conocimiento financiero y el uso de servicios y productos financieros, escasamente en la administración de sus préstamos.

Realizando la comparación crítica se puede apreciar que en la presente investigación muestra una significancia (bilateral) tiene un valor de 0.000; por lo tanto rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna ya que el valor obtenido es menor a 0.05, además de que la correlación de Pearson es  $-0.853$ , lo que evidencia que existe una relación significativa inversa entre la variable “educación financiera” y “morosidad”. Por lo tanto, se puede concluir que existe correlación, que a medida que los conocimientos financieros, habilidad financiera y actitud financiera sean mayores la morosidad será menor en los comerciantes del Centro Comercial Paraíso.

### **6.3 Implicancias del estudio**

Los resultados que se presentan en la investigación indicaron que existe significancia (bilateral), entre las variables “educación financiera” y “morosidad” además una correlación inversa.

### **CONCLUSIONES**

- La investigación concluye que la educación financiera y morosidad presenta una correlación significativa inversa, esto se verifica con el valor de la significancia (bilateral) de 0.000 y por la correlación de Pearson el cual fue  $-0.853$ , lo cual indica la alta correlación significativa inversa que existe entre ambas variables; es decir, el conocimiento financiero, habilidad financiera y actitud financiera de los comerciantes del Centro Comercial, tendrá una respuesta negativa en la morosidad, en otras palabras, que si existe una mayor educación financiera en los comerciantes la morosidad disminuirá.
- El conocimiento financiero y morosidad presenta una correlación significativa inversa, esto se verifica con el valor de la significancia (bilateral) de 0.000 y por la correlación

de Pearson el cual fue  $-0.861$ , lo cual indica la alta correlación significativa inversa; es decir, si mejora la experiencia acumulada y la influencia recibida en los comerciantes en temas financieras, tendrá como efecto una disminución en la morosidad, ya que ambos factores se interrelacionan.

- La habilidad financiera y morosidad presenta una correlación significativa inversa, esto se verifica con el valor de la significancia (bilateral) de  $0.000$  y por la correlación de Pearson el cual fue  $-0.788$ , lo cual indica la alta correlación significativa inversa, es decir que, si el nivel de gastos, los saldos de deuda mantenido y el monto de ahorros, si se mejoran, tendrá efectos de disminución en la morosidad, ya que ambos factores están interrelacionados.
- La actitud financiera y morosidad presenta una correlación significativa inversa, esto se verifica con el valor de la significancia (bilateral) de  $0.000$  y por la correlación de Pearson el cual fue  $-0.801$ , lo cual indica la alta correlación significativa inversa; es decir que, si se mejora el nivel de confianza y el nivel de motivación en los comerciantes, tendrá influencia en la morosidad disminuyéndola, ya que ambos factores se interrelacionan.

## RECOMENDACIONES

- En base a la relación encontrada en esta investigación, se recomienda que para disminuir los niveles de morosidad en los comerciantes del Centro Comercial El Paraíso se debe mejorar en el conocimiento sobre los productos financieros y los riesgos financieros, a través de capacitaciones y talleres de educación financiera.
- En cuanto al conocimiento financiero que es aplicada por los comerciantes del Centro Comercial El Paraíso se recomienda inculcar en las experiencias acumuladas, y la influencia recibida en temas abordados en riesgos financieros, para así poder disminuir la morosidad.
- A cerca de la habilidad financiera que es utilizada por los comerciantes del Centro Comercial El Paraíso, se recomienda que el nivel de gasto, los saldos de deuda y los montos de ahorro deben ser capacitados por instituciones financieras para evitar la alta morosidad y del mismo modo los comerciantes estarán en la capacidad de educar a sus hijos en temas de riesgos financieros y morosidad.
- A cerca de la actitud financiera que es impulsada por los comerciantes del Centro Comercial El Paraíso, se recomienda educar mediante talleres en el nivel de motivación y en el nivel de confianza que les dan las instituciones financieras a los comerciantes, estén sean una forma de incentivo para evitar la morosidad.

## ¿QUÉ ES EL PRESUPUESTO FAMILAR?

Es un instrumento de previsión y anticipación que se elabora a partir de los ingresos y de los gastos.

Una vez realizado el presupuesto, podremos ir comprobando si las previsiones se cumplen, es decir, si lo estamos gestionando bien y se cumplen nuestros objetivos, o si hay desviaciones y las podemos corregir.

## ¿PARA QUÉ HACEREL PRESUPUESTO?

Cada persona puede encontrar un motivo, según la utilidad que le quiera dar. Podemos mencionar:

- Para mantener los gastos en función de los ingresos.
- Para evitar problemas de tesorería.
- Para poder hacer frente a momentos difíciles.
- Para controlar el nivel de gasto.
- Para saber cuál es la situación de nuestra economía en cualquier momento.
- Para realizar previsiones tanto de gasto, de inversión ó de ahorro.
- Para planificar a corto, medio, o largo plazo.

## ¿CÓMO HACER EL PRESUPUESTO?

Es muy simple. Se necesita instrumentos tan sencillos como una hoja de papel, un bolígrafo y una calculadora.

Se trata de realizar un cuadro de doble entrada: en una columna los ingresos y en otra, los gastos.

En la columna ingresos, anotaremos los salarios, prestaciones, pensiones, ayudas, o cualquier otra entrada de dinero que pueda tener nuestra economía familiar.

En cuanto a la columna de los gastos, podemos diferenciar según la naturaleza del gasto. Así será más fácil controlarlos y si es necesario, estudiar cual de ellos se puede reducir o incluso prescindir.

- Gastos fijos: Son aquellos gastos obligatorios (impuestos,) o aquellos a los que nos hemos comprometido por contrato (alquiler de la vivienda, hipoteca, suministros, etc.) o sin contrato con terceros (colegio, guardería, etc.). No pagarlos supone exponerse a problemas como corte de suministros, desahucio de la vivienda, embargos, etc.
- Gastos corrientes: No son obligatorios porque no existe contrato ni obligación legal, pero son necesarios para nuestra vida diaria. Hablamos de los gastos de alimentación, transporte, vestido, calzado, etc.
- Gastos ocasionales: Son gastos irregulares. Algunos son ineludibles como los gastos médicos, pero otros se pueden reducir o incluso prescindir en caso de necesidad. Tal es el caso de ocio, viajes, etc.

<b>PRESUPUESTO PERSONAL/ FAMILIAR</b>			
<b>INGRESOS</b>		<b>GASTOS</b>	
Salario 1		<b>Gastos fijos</b>	
Salario 2		Hipoteca	
Ayudas familiares		Préstamos personales	
Rentas		Tarjetas	
Pensiones		Actividades deportivas	
Otros ingresos		Suministros	
		Impuestos	
		<b>Gastos corrientes</b>	
		Alimentacion	
		Transporte	
		Vestido	
		Alquileres	
		Educacion	
		<b>Gastos ocasionales</b>	
		Gasto medicos	
		Ocio	
		Otros	
		<b>TOTAL INGRESOS</b>	

Se debe tener en cuenta que aunque la mayoría de los gastos fijos en general suelen tener un importe constante a lo largo del año (hipoteca, alquiler), otros gastos pueden ser más o menos cuantiosos según un determinado período del año (suministros en los meses de invierno), o producirse en un determinado momento (impuestos), por lo que el presupuesto no puede/tiene que ser uniforme todos los meses.

Se debe realizar el presupuesto con los documentos necesarios (facturas, recibos, extractos bancarios, anotaciones en la libreta de ahorro, etc.).

Una vez realizado el presupuesto, es hora de analizar los datos y sacar conclusiones conclusiones:

- ¿Cubrimos los gastos?
- ¿Generamos un remanente para hacer frente a posibles eventualidades?
- ¿Necesitamos reducir gastos?
- ¿Podemos ahorrar?
- ¿Qué ajustes debemos / podemos realizar?
- ¿Cuáles son las previsiones para los próximos meses?

### **LA NECESIDAD DE FINANCIAMIENTO**

Se debe reflexionar sobre las implicaciones de lo que puede parecer una simple operación. Contraer una deuda con una entidad puede desequilibrar las finanzas y comprometer seriamente la economía personal y familiar.

Evitar el sobreendeudamiento es el objetivo. En esta sección ofrecen pautas útiles a la hora de suscribir cualquier operación de financiación. No se trata de alarmar, sino de concienciar sobre el consumo responsable y la financiación coherente y meditada, reduciendo en la medida de lo posible los peligros del endeudamiento excesivo.

Por ello, presentamos una lista de cuestiones debemos contestar ANTES de dar un paso en falso.

- ¿Necesito realizar ese gasto/inversión?
- ¿Se trata de una necesidad o de un capricho?
- ¿Es una compra impulsiva? Si espero unos días,
- ¿seguiré queriendo hacer esa compra o gasto?
- ¿Es buen momento para ello?

- ¿Puedo esperar y ahorrar?
- ¿Necesito pedir prestado?
- ¿Puedo permitirme pedir prestado?
- ¿Cuánto necesito?
- ¿Cuáles son las condiciones: tipo de interés, comisiones, etc.?
- ¿Durante cuánto tiempo estaré pagando el préstamo?
- ¿Cuál será la cuota que tendré que pagar?
- ¿Cuánto dinero devolveré en total?
- ¿Qué ocurrirá si dejo de pagar alguna cuota?

Se debe reflexionar sobre la oportunidad o no de la compra o gasto y de la operación financiera que lo hará posible.

Se debe saber pues, estudiar cuál es el estado de nuestra economía. Ya se sabe cómo realizar y manejar nuestro presupuesto, por lo tanto, ahora se debe analizar si se puede permitir una compra o gasto y si se necesita financiación ajena.

Es importante ser absolutamente sinceros, valorar los ingresos seguros y los gastos fijos actuales más los eventuales que puedan acaecer a corto-medio plazo. No conduce a nada engañarse a uno mismo.

Para saber hasta dónde nos podemos comprometer, se debe aprender a manejar los términos

**CAPACIDAD DE ENDEUDAMIENTO = 35% INGRESOS NETOS**

**LIMITE DE ENDEUDAMIENTO = 40% INGRESOS NETOS**

A partir de las columnas de ingresos y gastos del presupuesto podremos saber cual es nuestra capacidad de endeudamiento. Si la suma total de los gastos supera el límite del 40% de los ingresos, podemos incurrir en una situación de alto riesgo de sobreendeudamiento.

Aunque los números “cuadren”, es decir, no superen los límites de endeudamiento, no debemos olvidar dejar un margen de maniobra para cubrir posibles eventualidades e imprevistos que se pueden presentar: reparaciones, enfermedades, etc.

Asimismo, se debe tener en cuenta los cambios que pueden acontecer en nuestra vida tanto a corto como a medio plazo, así como los imprevistos, los cuales pueden influir y condicionar nuestra situación personal y económica. Ni todo está planeado al cien por cien ni se puede tener controlado todo, nadie es un planificado infalible.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ASBANC. (2019). Banca Peruana. *Boletín Mensual*, 7. Obtenido de file:///C:/Users/PC\_001/Downloads/ASBANC%20BOLETIN\_MENSUAL\_MAYO\_2019.pdf
- ASOBANCARIA. (2016). *Experiencias y aprendizajes de la educación financiera*. Colombia: ASOBANCARIA.
- Asociación de Bancos del Perú. (2018). *Inclusión Financiera en el Perú y en Países de la Región*. *Asbanc SEMANAL*, 5.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2018). *Reporte de Estabilidad Financiera*. Lima.
- Bobadilla, E. (25/03/2019 de Marzo de 2019). (D. Gestión, Ed.) *En el 2018 Aumentó la Morosidad Crediticia en el Perú*, pág. 5. Obtenido de <https://gestion.pe/publireportaje/2018-aumento-morosidad-credicia-peru-255634>
- Brachfield, P. J. (2003). *Recobrar impagos y negociar con morosos*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000 S.A. .
- Brachfield, P. J. (2010). *La nueva legislación contra la morosidad descodificada*. Barcelona: PROFIT.
- Dominguez Martinez, J. M. (2013). *Educación Financiera para Jóvenes: Una visión introductoria*. Málaga: Universidad de Alcala.

- Duque Grisales, E. A., Gonzales Ruiz, J. D., & Ramirez Arisizabal, J. D. (2016). Conocimientos Financieros en jóvenes Universitarios: Caracterización en la Institución Universitaria Esumer. *Revista de Pedagogía*, 41-55.
- García, I., & Lember, M. (2015). *1, 2, 3, Educación financiera para niños y jóvenes*. Ciudad de México: LID Editorial Mexicana.
- Gitman, L. y. (2012). *Principios de administración financiera*. México: PEARSON.
- González, P. J., & Díez, C. N. (2010). El Crédito y la Morosidad en el Sistema Financiero Español. *Boletín Económico de ICE N° 2997*.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Mercados y Regiones. (8 de Septiembre de 2016). *mercadosyregiones.com*. Obtenido de *mercadosyregiones.com*: <https://www.mercadosyregiones.com/2016/09/08/sistema-financiero-en-el-sur-que-pasa-con-la-morosidad/>
- Mures, Q. J., García, G. A., & Vallejo, P. E. (2005). Aplicación del Análisis Discriminante y Regresión Logística en el estudio de la Morosidad en las Entidades Financieras. *Pecunia*, 175 - 199.
- Paulino, J. (21 de Marzo de 2010). *Derecho Romano*. Obtenido de Derecho Romano: <http://derechoromanoii.blogspot.com/2010/03/incumplimiento-de-las-obligaciones.html>
- Plan de educación financiera, Banco de España. (s.f.). *Educación Financiera en la Enseñanza Secundaria Obligatoria*. Ministerio de Educación.
- Plan nacional de educación financiera. (2017). *Plan nacional de educación financiera*. Lima: ENIF.

- Quevedo, L., & Briano, G. y. (2016). *Un análisis de la percepción de la cultura financiera en alumnos y egresados de la Facultad de Contaduría y Administración de la UASLP*. México: Congreso Internacional de contaduría administración e informática.
- Rivera Ochoa, B. E., & Bernal Dominguez, D. (2018). La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de Mi Banco en México. *Perspectivas*, 15.
- Roberto Hernández Sampieri, R. F. (2014). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Talavera, A. (2016). Regulando la intolerancia ante los incumplimientos contractuales. . *Revista IUS ET VERITAS*.
- Techera, V. (2014). Incumplimiento imperfecto y sus remedios. *Revista de derecho*, 221-252.
- Van, J. (2011). *Educación financiera para todos*. . Madrid: Comité Económico y Social Europeo.

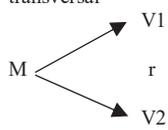
## **ANEXOS**



## ANEXO N° 1

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### TÍTULO: EDUCACION FINANCIERA Y MOROSIDAD EN LOS COMERCIANTES DEL CENTRO COMERCIAL “EL PARAÍSO” EN EL AÑO 2019

PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	CATEGORÍAS	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la educación financiera y la morosidad en los comerciantes del centro comercial “El Paraíso” año 2019?	Determinar la relación entre la educación financiera y la morosidad en los comerciantes del centro comercial “El Paraíso” año 2019.	La educación financiera y la morosidad en los comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso” se relacionan significativamente, año 2019.	<b>V.I EDUCACIÓN FINANCIERA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Conocimiento financiero</b></li> <li>➤ <b>Habilidad financiera</b></li> <li>➤ <b>Actitud financiera</b></li> </ul>	Experiencias acumuladas Influencias recibidas  Dominio de ejecución  Motivación Proactividad Confianza	<b>Tipo:</b> Correlacional <b>Diseño:</b> No experimental transversal   <b>Donde:</b> M: Muestra V1: Educación Financiera V2: Morosidad r: relación
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>  <b>P.E.I:</b> ¿Cuál es la relación entre conocimiento financiero y la morosidad en los comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso” año 2019?  <b>P.E.II:</b> ¿Cuál es la relación entre la habilidad financiera y la morosidad en los comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso” año 2019?  <b>P.E.III:</b> ¿Cuál es la relación entre la actitud y la morosidad en los comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso” año 2019?	<b>OBJETIVO ESPECÍFICOS</b>  <b>O.E.I:</b> Determinar la relación del conocimiento financiero y la morosidad en los comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso” año 2019.  <b>O.E.II:</b> Determinar la relación de la habilidad financiera y la morosidad en los comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso” año 2019.  <b>O.E.III:</b> Determinar la relación de la actitud financiera y la morosidad en los comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso” año 2019.	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>  <b>H.E.1:</b> El conocimiento financiero y la morosidad en los comerciantes del Centro Comercial “El Paraíso” se relacionan significativamente, año 2019.  <b>H.E.2:</b> La habilidad financiera y la morosidad en los comerciantes del centro comercial “El Paraíso” se relacionan significativamente, año 2019.  <b>H.E.3:</b> La actitud financiera y la morosidad en los comerciantes del centro comercial “El Paraíso” se relacionan significativamente, año 2019.	<b>V.II MOROSIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Categoría Normal</b></li> <li>➤ <b>Categoría problemas potenciales</b></li> <li>➤ <b>Categoría deficiente</b></li> <li>➤ <b>Categoría dudosa</b></li> <li>➤ <b>Categoría perdida</b></li> </ul>	Impuntualidades en el pago          Impuntualidades en el pago	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b> <b>Población:</b> Está conformada por todos los comerciantes del centro comercial “El Paraíso”, año 2019 TOTAL: 564 <b>Muestra:</b> La muestra está conformada por 229 unidades muestrales. <b>TÉCNICAS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica</li> <li>• Encuesta</li> <li>• Instrumento</li> <li>• Cuestionario</li> </ul> <b>MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS:</b> Para el procesamiento de datos se utilizará el programa estadístico SPSS – V. 25 para el análisis cuantitativo.

Fuente: Elaboración propia

**ANEXO N° 2**  
**INSTRUMENTO**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**  
**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y Turismo**  
**Escuela profesional de Ciencias Administrativas**



Sr(a) comerciante, el presente cuestionario tiene fines de investigación acerca de la educación financiera y morosidad en los comerciantes del C.C. El Paraíso 2019. Le rogamos su colaboración marcando con una equis (x) o un aspa (/) en la alternativa que más se adecua a su respuesta.

**SECCION I**

A. Nombre \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_ Genero \_\_\_\_\_

B. Nivel educativo

Sin Nivel	Primaria	Secundaria	Técnico	Universitario
-----------	----------	------------	---------	---------------

C. Sector empresarial a) Comercio b) Servicio

D. ¿Cuánto tiempo en su negocio? \_\_\_\_\_

**SECCION II**



	N	PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
E D U C A C I O N  F I N A N C I E R A	1	¿Usted se informa mediante libros, boletines informativos, páginas web, etc. sobre finanzas?					
	2	¿Usted se informa sobre créditos comerciales?					
	3	¿Usted se informa sobre créditos de consumo e hipotecarios?					
	4	¿Usted se informa sobre compromisos y riesgos que ocasiona el caer en mora al adquirir un crédito, conoce sobre la ejecución de garantías y el cobro judicial?					
	5	¿Cuándo adquiere un crédito el funcionario de negocios le asesora en cómo invertir dicho crédito?					
	6	¿Cuándo adquiere un crédito el funcionario de negocios le asesora sobre las condiciones del crédito?					
	7	¿Usted lleva un control de sus gastos en relación a sus ingresos?					
	8	¿Usted calcula la tasa de interés de los créditos que le otorgan?					
	9	¿Las condiciones del crédito y trato que le ofrecen las entidades financieras le motivan a pagar sus cuotas de manera muy puntual?					
	10	¿Usted realiza una planificación detallada del destino del crédito?					
	11	¿Usted confía en las entidades financieras?					

Gracias por su colaboración...

**ANEXO N° 3**  
**APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO N° 1**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO**  
**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y Turismo**  
**Escuela profesional de Ciencias Administrativas**



Sr(a) comerciante, el presente cuestionario tiene fines de investigación acerca de la educación financiera y morosidad en los comerciantes del C.C. El Paraíso 2019. Le rogamos su colaboración marcando con una equis (x) o un aspa (/) en la alternativa que más se adecua a su respuesta.

**SECCION I**

- A. Nombre Eduardo Amador Mamani Mercado Edad 42 Genero M
- B. Nivel educativo
- |           |          |            |   |               |
|-----------|----------|------------|---|---------------|
| Sin Nivel | Primaria | Secundaria | <input checked="" type="checkbox"/> Técnico | Universitario |
|-----------|----------|------------|---|---------------|
- C. Sector empresarial  a) Comercio  b) Servicio
- D. ¿Cuánto tiempo en su negocio? 5

**SECCION II**

	N	PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
E D U C A C I O N  F I N A N C I E R A	1	¿Usted se informa mediante libros, boletines informativos, páginas web, etc sobre finanzas?		X			
	2	¿Usted se informa sobre créditos comerciales?			X		
	3	¿Usted se informa sobre créditos de consumo e hipotecarios?			X		
	4	¿Usted se informa sobre compromisos y riesgos que ocasiona el caer en mora al adquirir un crédito, conoce sobre la ejecución de garantías y el cobro judicial?		X			
	5	¿Cuándo adquiere un crédito el funcionario de negocios le asesora en cómo invertir dicho crédito?		X			
	6	¿Cuándo adquiere un crédito el funcionario de negocios le asesora sobre las condiciones del crédito?			X		
	7	¿Usted lleva un control de sus gastos en relación a sus ingresos?			X		
	8	¿Usted calcula la tasa de interés de los créditos que le otorgan?		X			
	9	¿Las condiciones del crédito y trato que le ofrecen las entidades financieras le motivan a pagar sus cuotas de manera muy puntual?		X			
	10	¿Usted realiza una planificación detallada del destino del crédito?		X			
	11	¿Usted confía en las entidades financieras?			X		

Gracias por su colaboración...

**ANEXO N° 4**  
**APLICACION DEL INSTRUMENTO N°2**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO  
Facultad de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y Turismo  
Escuela profesional de Ciencias Administrativas



Sr(a) comerciante, el presente cuestionario tiene fines de investigación acerca de la educación financiera y morosidad en los comerciantes del C.C. El Paraíso 2019. Le rogamos su colaboración marcando con una equis (x) o un aspa (/) en la alternativa que más se adecua a su respuesta.

**SECCION I**

- A. Nombre Yony Leon Villa Edad 42 Genero F  
 B. Nivel educativo  

Sin Nivel	Primaria	Secundaria	<input checked="" type="checkbox"/>	Técnico	Universitario
-----------	----------	------------	-------------------------------------	---------	---------------

  
 C. Sector empresarial  Comercio    b) Servicio  
 D. ¿Cuánto tiempo en su negocio? 13

**SECCION II**

	N	PREGUNTA	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	ALGUNA VEZ	CASI NUNCA	NUNCA
E D U C A C I O N  F I N A N C I E R A	1	¿Usted se informa mediante libros, boletines informativos, páginas web, etc sobre finanzas?				<input checked="" type="checkbox"/>	
	2	¿Usted se informa sobre créditos comerciales?					<input checked="" type="checkbox"/>
	3	¿Usted se informa sobre créditos de consumo e hipotecarios?					<input checked="" type="checkbox"/>
	4	¿Usted se informa sobre compromisos y riesgos que ocasiona el caer en mora al adquirir un crédito, conoce sobre la ejecución de garantías y el cobro judicial				<input checked="" type="checkbox"/>	
	5	¿Cuándo adquiere un crédito el funcionario de negocios le asesora en cómo invertir dicho crédito?				<input checked="" type="checkbox"/>	
	6	¿Cuándo adquiere un crédito el funcionario de negocios le asesora sobre las condiciones del crédito?					<input checked="" type="checkbox"/>
	7	¿Usted lleva un control de sus gastos en relación a sus ingresos?				<input checked="" type="checkbox"/>	
	8	¿Usted calcula la tasa de interés de los créditos que le otorgan?			<input checked="" type="checkbox"/>		
	9	¿Las condiciones del crédito y trato que le ofrecen las entidades financieras le motivan a pagar sus cuotas de manera muy puntual?			<input checked="" type="checkbox"/>		
	10	¿Usted realiza una planificación detallada del destino del crédito?				<input checked="" type="checkbox"/>	
	11	¿Usted confía en las entidades financieras?					<input checked="" type="checkbox"/>

Gracias por su colaboración...

## ANEXO N° 5

### REPORTE DE CENTRAL DE RIESGOS

#### Consulta Rápida

#### Documento de identidad consultado

Fecha Proceso	Tipo Doc.	N. Doc.	Fecha Nac.	Nombre/Razón Social:	Score	Deuda Total *	Var.	Actual	Previo	12m
							6,515.53			

Montos expresados en unidades de soles\*

Semáforos de los últimos 24 meses



Detalle de la deuda SBS/Microfinanzas

Entidad	Deuda Anterior			Deuda a SEP 2019				Rect. (1)	Disc.
	MAR 2019	JUN 2019	AGO 2019	Fecha Inf.	Calif. (2)	Monto *	Días Venc.		
CMAC AREQUIPA	6,515.53	6,515.53	6,515.53	31/08/2019	PER	6,515.53	1,216		
<b>TOTAL</b>	6,515.53	6,515.53	6,515.53			6,515.53			

(1) Ver detalle en el cuadro de Rectificaciones SBS

(2) NOR: Normal, CPP: Con Problemas Potenciales, DEF: Deficiente, DUD: Dudoso, PER: Pérdida, SCAL: Sin Calificación

## ANEXO N° 6

### REPORTE DE CENTRAL DE RIESGOS

#### Consulta Rápida

#### Documento de identidad consultado

Fecha Proceso	Tipo Doc.	N. Doc.	Fecha Nac.	Nombre/Razón Social:	Score	Deuda Total *	Var.	Actual	Previo	12m
						44,450.67				

Montos expresados en unidades de soles\*

Semáforos de los últimos 24 meses



Detalle de la deuda SBS/Microfinanzas

Entidad	Deuda Anterior			Deuda a SEP 2019				Rect. (1)	Disc.
	MAR 2019	JUN 2019	AGO 2019	Fecha Inf.	Calif. (2)	Monto *	Días Venc.		
CMAC CUSCO S A	51,532.71	48,054.07	45,064.01	31/08/2019	NOR	44,450.67			
<b>TOTAL</b>	51,532.71	48,054.07	45,064.01			44,450.67			

(1) Ver detalle en el cuadro de Rectificaciones SBS

(2) NOR: Normal, CPP: Con Problemas Potenciales, DEF: Deficiente, DUD: Dudoso, PER: Pérdida, SCAL: Sin Calificación

**ANEXO N° 7**  
**VALIDACION DEL INSTRUMENTO N° 1**

**FORMATO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION**

Título del proyecto "Educación Financiera y Morosidad en los comerciantes del Centro Comercial El Paraiso 2019"

Previo cordial Saludo, sirvase responder a los ítems planteados dando la valoración respectiva cada pregunta para la respectiva evaluación, muchas gracias.

Nombre del Evaluador: Jorge Díaz Ugarte

Pregunta	Escala de Valores				
1. ¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento miden lo que pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. Que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. Que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. Que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. Que los conceptos utilizados en estos instrumentos son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. Que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento son claros, sencillos y no dan lugar a diversas interpretaciones?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. Que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo, y no lugar a diversas interpretaciones?	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. Que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
9. ¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos ha de suprimirse?					

Cusco, 17 de septiembre del 2019

  
Firma del experto  
DNI: 23985140

## ANEXO N° 8

### VALIDACION DEL INSTRUMENTO N° 2

#### FORMATO DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACION

Título del proyecto "Educación Financiera y Merosidad en los comerciantes del Centro Comercial El Paraíso 2019"

Previo cordial Saludo, sírvase responder a los ítems planteados dando la valoración respectiva cada pregunta para la respectiva evaluación, muchas gracias.

Nombre del Evaluador: GABRIEL SUYO CRUZ

Pregunta	Escala de Valores				
1. ¿Considera Ud. Que los ítems del instrumento miden lo que pretende medir?	1	2	3	4	5
2. ¿Considera Ud. Que la cantidad de ítems registrados en esta versión son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?	1	2	3	4	5
3. ¿Considera Ud. Que los ítems contenidos en este instrumento son una muestra representativa del universo materia de estudio?	1	2	3	4	5
4. ¿Considera Ud. Que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares obtendríamos también datos similares?	1	2	3	4	5
5. ¿Considera Ud. Que los conceptos utilizados en estos instrumentos son todos y cada uno de ellos propios de las variables de estudio?	1	2	3	4	5
6. ¿Considera Ud. Que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento son claros, sencillos y no dan lugar a diversas interpretaciones?	1	2	3	4	5
7. ¿Considera Ud. Que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo, y no lugar a diversas interpretaciones?	1	2	3	4	5
8. ¿Considera Ud. Que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos materia de estudio?	1	2	3	4	5
9. ¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos ha de suprimirse?					

Cusco, 17 de septiembre del 2019

Firma del experto

DNI: 23942696

## ANEXO N° 9

### SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

URKUND

#### Urkund Analysis Result

Analysed Document:	Yenifer Cruz Bolivar - Angela Elizabeth Hilario Rivera.pdf (D57024257)
Submitted:	15/10/2019 0:14:00
Submitted By:	JOSE.PAZOS@unsaac.edu.pe
Significance:	13 %

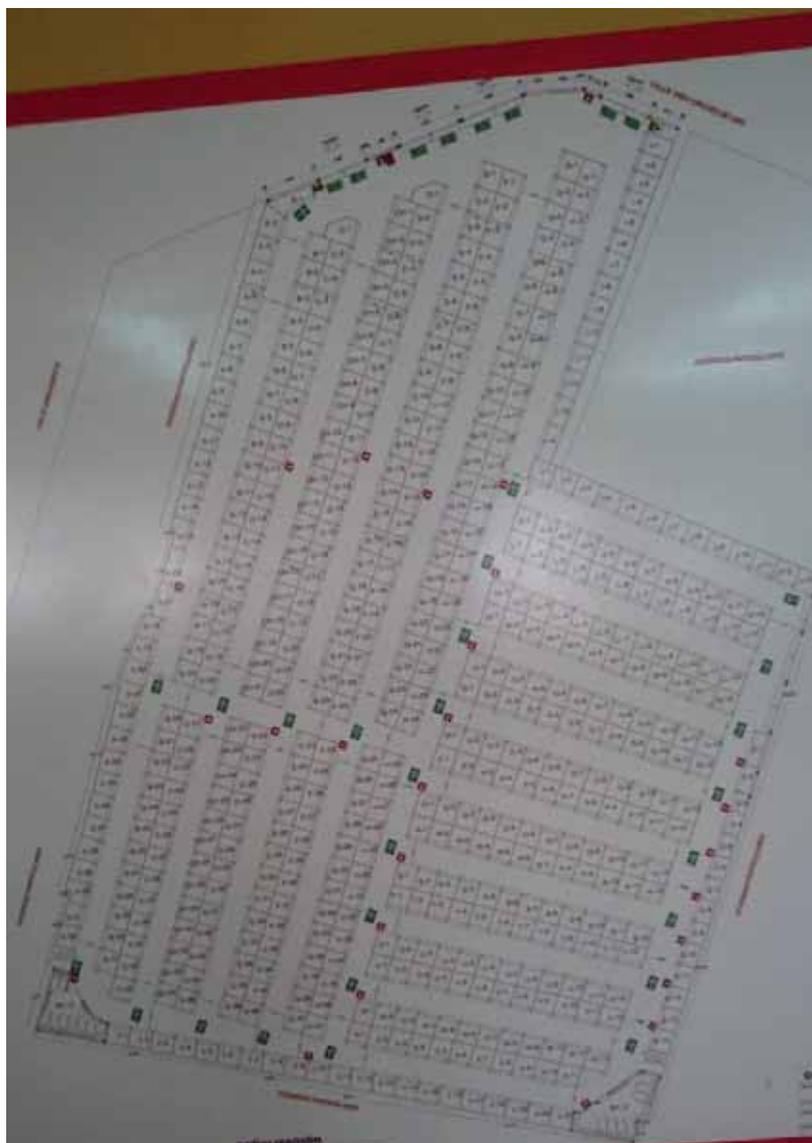
#### Sources included in the report:

[https://www.gref.org/nuevo/documentacion/plan\\_educacion\\_financiera.pdf](https://www.gref.org/nuevo/documentacion/plan_educacion_financiera.pdf)  
<https://clientebancario.bde.es/f/webcb/RCL/ActualidadEducacionFinanciera/EducacionFinanciera/QueSeHace/DocumentosInteres/PlanEducacion20182021.pdf>  
<https://www.mercadosyregiones.com/2016/09/08/sistema-financiero-en-el-sur-que-pasa-con-la-morosidad/>  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1281700>  
<http://derechoromanoil.blogspot.com/2010/03/incumplimiento-de-las-obligaciones.html>  
 1d08f0ee-0b8c-4833-b670-ff98ef294035  
 8330814e-2173-42dc-84e3-109ad920011c  
 98c1b077-945d-4e13-be9a-f5fee896a41d  
<https://docplayer.es/amp/128398275-Universidad-nacional-del-altiplano-escuela-profesional-de-ciencias-contables.html>

#### Instances where selected sources appear:

30

**ANEXO N° 10**  
**CROQUIS DEL CENTRO COMERCIAL EL PARAISO**



**ANEXO N° 11**  
**EVIDENCIAS FOTOGRAFICAS DE LA INVESTIGACION**





