



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
CONTABILIDAD**

TESIS

**CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON LA
MOROSIDAD EN LA TIENDA 765 - INTERBANK,
JAÉN 2017**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR PÚBLICO**

Autor:

Bach. Jiménez Martínez, Viky Mania

Asesor:

Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique

Línea de Investigación:

Finanzas

Pimentel – Perú

2018

CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN LA TIENDA 765 - INTERBANK, JAÉN 2017

Aprobación del informe

Mg. Vidaurre García Wilmer Enrique

Asesor metodológico

Mg. Cachay Sanchez Lupe del Carmen

Presidente del jurado

Mg. Rios cubas Martin Alexander

Secretario del jurado de tesis

Mg. Balcazar Paiva Eveling Sussety

Vocal de jurado de tesis

DEDICATORIA

Dedico la presente a mi familia que han sido parte esencial para la ejecución de la presente, quienes siempre me brindaron su apoyo absoluto y creyeron en mí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a nuestro asesor Mg. Wilmer Enrique Vidaurre García por su apoyo y dedicación personal en la ejecución del presente trabajo.

RESUMEN

La presente investigación titulada: Cultura financiera y su relación con la morosidad en la tienda 765 - Interbank, Jaén 2017. Cuyo objetivo fue Analizar la relación entre la cultura financiera y la morosidad en la Tienda 765 - Interbank, Jaén 2017. El diseño de investigación estuvo definido como no experimental transversal con una población 130 clientes de los cuales se utilizaron como una muestra 98 clientes establecidos según formula. Obteniendo como resultado que el nivel de cultura financiera en la tienda 765 Interbank, se encuentra en un nivel de cultura financiera es baja con un 58.2%, seguido de un 37.2% se encuentra en un nivel de cultura financiera media y finalmente con el 8.2% se encuentra en un nivel de cultura financiera alto y el nivel de morosidad en la tienda 765-Interbank, es bajo con el 50%, seguido de un 41.8% que es medio, así mismo con un 8.2% es alto. Concluyendo que existe un 79.8% de relación por lo tanto se considera una correlación alta, por lo que se acepta la hipótesis la Cultura Financiera si se relaciona con la morosidad en la Tienda 765 – Interbank Jaén 2017. Se recomienda aplicar la propuesta de mejoras en la gestión institucional para desarrollar la cultura financiera en los clientes de la Tienda 765 - Interbank, Jaén 2017.

Palabras claves:

Cultura financiera

Morosidad

Interbank

ABSTRACT

The present research entitled: financial culture and its relation with the delinquency in the store 765 - Interbank, Jaén 2017. Its objective was to analyze the relationship between the financial culture and the delinquency in the Store 765 - Interbank, Jaén 2017. The research design was defined as non-experimental cross-sectional with a population of 130 clients of whom 98 clients established according to formula were used as a sample. As a result, the level of financial culture in the 765 Interbank store is at a level of financial culture is low with 58.2%, followed by 37.2% is in a level of average financial culture and finally with 8.2% is in a high level of financial culture and the level of delinquency in the 765-Interbank store, is low with 50%, followed by a 41.8% that is medium, and even with a high of 8.2%. Concluding that there is a 79.8% ratio, therefore, a high correlation is considered, so the Financial Culture hypothesis is accepted if it is related to the delinquency in the Store 765 - Interbank Jaén 2017. It is recommended to apply the proposed improvements in the institutional management to develop the financial culture in the clients of the Store 765 - Interbank, Jaén 2017.

Keywords:

Financial culture

Arrears

Interbank

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
CAPITULO I: INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos Previos	16
1.3. Teorías Relacionadas al tema	20
1.4. Formulación del problema.	34
1.5. Justificación e importancia del estudio– por qué y para que	34
1.6. Hipótesis	36
1.7. Objetivos	37
1.7.1. Objetivo general	37
1.7.2. Objetivos específicos	37
CAPITULO II: MATERIAL Y MÉTODO	39
2.1. Tipo y diseño de la investigación	39
2.2. Población y Muestra	39
2.3. Variable, Operacionalización	41
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	44
2.5. Procedimientos para la recolección de datos	44
2.6. Aspectos éticos	44
2.7. Criterios de rigor científico	45
CAPITULO III: RESULTADOS	47
3.1. Resultados en tablas y gráficos	47
3.2. Discusión de resultados	77
CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	81
4.1. Conclusiones	81
4.2. Recomendaciones	81
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	83

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	42
Tabla 2 ¿tengo conocimiento para que sirve una tarjeta de crédito?	47
Tabla 3 ¿Usted tiene conocimiento de lo que es préstamo hipotecario?	48
Tabla 4 ¿Usted sabe por qué le cobran el seguro de desgravamen al momento de adquirir un producto financiero?.....	49
Tabla 5 ¿A usted le informaron sobre la tasa que calcula los intereses que pagaría?.....	50
Tabla 6 ¿Usted tiene información sobre la tasa de intereses que pagaría?	50
Tabla 7 ¿A usted le informaron sobre la tasa de riesgo de intereses que pagaría?	51
Tabla 8 ¿Me retraso en el pago de las deudas?.....	52
Tabla 9 ¿Tengo un producto de ahorro/inversión para mi jubilación?.....	54
Tabla 10 En caso de tener hipoteca, ¿amortizo parte de la deuda a final de año?	55
Tabla 11 ¿usted lleva un presupuesto quincenal o mensual de los gastos que tendré en ese periodo?	56
Tabla 12 ¿Tengo previsto que llegarán los gastos anuales como seguros, impuestos, etc?...57	
Tabla 13 ¿Usted sabe realizar un presupuesto para planificar la distribución de su dinero?...58	
Tabla 14 ¿usted acostumbra realizar un presupuesto?.....	59
Tabla 15 ¿Usted lleva un registro de sus ingresos, gastos, deudas y ahorros?.....	60
Tabla 16 ¿Usted analiza sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo o comprar al crédito?.....	61
Tabla 17 ¿Usted considera que, al momento de solicitar un préstamo, le informaron en su totalidad sobre el crédito?	62
Tabla 18 ¿Usted considera que al momento de recibir su préstamo fue informado sobre la tasa interés, para decidir sobre su crédito?	63
Tabla 19 ¿Usted considera que al momento de recibir su préstamo fue informado sobre las penalidades si incurre en retrasos?.....	64
Tabla 20 ¿Los analistas tienen en cuenta que usted cumpla con todos los requisitos establecidos para otorgar el crédito?	65
Tabla 21 ¿Cuándo usted fue a solicitar un préstamo le solicitaron un aval?	66
Tabla 22 ¿Cuándo se atrasó en el pago de su cuota, su analista lo visitó o le llamo por teléfono para hacerle recordar que tiene una cuota pendiente de pago?	67
Tabla 23 ¿Cuándo usted se atrasó en el pago de su cuota, al acudir a la Tienda 765 – Interbank, Jaén, le dieron alguna solución?.....	68
Tabla 24 ¿A usted le informaron sobre las políticas de refinanciamiento de deudas que tiene la Tienda 765 – Interbank, Jaén?	69
Tabla 25 ¿Cuándo usted no tuvo las posibilidades de cumplir con el pago sus cuotas, solicitó a la Tienda 765 – Interbank, Jaén, refinanciamiento de su deuda?.....	70
Tabla 26 ¿Al momento de refinanciar su deuda a usted le informaron sobre la nueva tasa de interés?.....	71
Tabla 27 ¿Usted cree que el principal motivo del atraso del pago de sus cuotas fuera de fecha, fue por problemas de salud?	72

Tabla 28	¿Usted cree que el motivo de atraso de su pago fue por falta de liquidez?	73
Tabla 29	¿Usted cree que el principal motivo de atraso de su pago fue por una mala inversión después de recibir el préstamo?	74
Tabla 30	¿Cuándo su préstamo está en el área legal llegó a un acuerdo extra judicial para que pueda cancelar por cuotas su deuda pendiente?.....	75
Tabla 31	¿Cuándo su analista le informa que su crédito está en el área legal, tiene más presión para que cancele la totalidad de préstamo y lo cancela?	76
Tabla 32	Resumen del procesamiento de casos.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 33	Estadística del nivel de cultura financiera en la tienda 765-Interbank .	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 34	Resumen de procesamiento de casos.....	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 35	La estadística del nivel de morosidad en la tienda 765-Interbank..	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE FIGURAS

Figura 1	Conocimiento para que sirve una tarjeta de crédito	47
Figura 2	Tiene conocimiento de lo que es préstamo hipotecario.....	48
Figura 3	Sabe por qué le cobran el seguro de desgravamen al momento de adquirir un producto financiero.....	49
Figura 4	Le informaron sobre la tasa que calcula los intereses que pagaría.....	50
Figura 5	Tiene información sobre la tasa de intereses que pagaría	51
Figura 6	Le informaron sobre la tasa de riesgo del interés que pagaría	52
Figura 7	Me retraso en el pago de las deudas.....	53
Figura 8	Tengo un producto de ahorro/inversión para mi jubilación	54
Figura 9	Amortizo parte de la deuda a final de año	55
Figura 10	Lleva un presupuesto quincenal o mensual de los gastos que tendré en ese periodo	56
Figura 11	Tengo previsto que llegarán los gastos anuales como seguros, impuestos, etc.	57
Figura 12	Sabe realizar un presupuesto para planificar la distribución de su dinero	58
Figura 13	Acostumbra realizar un presupuesto	59
Figura 14	Lleva usted un registro de deudas, gastos, ingresos y ahorros	60
Figura 15	Analiza sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo o comprar al crédito	61
Figura 16	Al momento de solicitar un préstamo, le informaron en su totalidad sobre el crédito.	62
Figura 17	Al momento de recibir su préstamo fue informado sobre la tasa interés, para decidir sobre su crédito	63
Figura 18	al momento de recibir su préstamo fue informado sobre las penalidades si incurre en retrasos.....	64
Figura 19	Los analistas tienen en cuenta que usted cumpla con todos los requisitos establecidos para otorgar el crédito.....	65
Figura 20	Usted fue a solicitar un préstamo le solicitaron un aval.....	66

Figura 21 Cuando se atrasó en el pago de su cuota, su analista lo visitó o le llamo por teléfono para hacerle recordar que tiene una cuota pendiente de pago	67
Figura 22 El atraso en el pago de su cuota, al acudir a la Tienda 765 – Interbank, Jaén, le dieron alguna solución.....	68
Figura 23 Le informaron sobre las políticas de refinanciamiento de deudas que tiene la Tienda 765 – Interbank, Jaén	69
Figura 24 Las posibilidades de cumplir con el pago sus cuotas, solicitó a la Tienda 765 – Interbank, Jaén, refinanciamiento de su deuda.....	70
Figura 25 Al refinanciar su deuda a usted le informaron sobre la nueva tasa de interés	71
Figura 26 Principal motivo del atraso del pago de sus cuotas fuera de fecha, fue por problemas de salud.....	72
Figura 27 Motivo del atraso de su pago fue por falta de liquidez.....	73
Figura 28 El principal motivo de atraso de su pago fue por una mala inversión después de recibir el préstamo.....	74
Figura 29 Su préstamo está en el área legal y llegó a un acuerdo extra judicial para que pueda cancelar por cuotas su deuda pendiente.....	75
Figura 30 Su analista le informa que su crédito está en el área legal, tiene más presión para que cancele la totalidad de préstamo y lo cancela.....	76
Figura 31 En el área de asesoría financiera	112
Figura 32 Encuestando.....	114

CAPITULO I

INTRODUCCION

CAPITULO I: INTRODUCCIÓN

Un elemento importante para el desarrollo económico de cualquier país es el eficiente funcionamiento de su sistema financiero, y el factor más importante para este es la educación o cultura financiera de sus habitantes. Para tomar decisiones acertadas en temas económicos-financieros, es necesario que la población cuente con conocimientos y herramientas básicas que les permitan administrar, planificar y ahorrar más su dinero.

Gómez (2015) “Es recomendable considerar la necesidad de que las autoridades educativas, comiencen a difundir programas con la finalidad impartir la cultura financiera, apropiadas a la preparación escolar de los diferentes estudiantes, y con ello garantizar que cuando ingresen a la Universidad, ya cuenten con mayor dominio en los temas financieros”.

García (2011). “Los niños, jóvenes y adultos no poseen una buena cultura financiera, puesto que hacen préstamos informales, a través de sus familiares, amigos y conocidos; estos préstamos lo realizan por la falta de trabajo; desconocen totalmente los distintos conceptos (micro seguros, ahorro, remesas, etc)”.

Cabrera & De Souza (2017) “la falta de una cultura financiera en los micro-empresarios, lleva a desconocer las bondades y los beneficios que podrían conseguir en el sector financiero especializados en la pequeña y micro empresa, exhortando que se les oriente a sus clientes”. Los asesores de las instituciones son el intermediario entre el sistema financiero y el microempresario que ayuda al uso prudente de sus gastos, con el propósito de no excederse de su capital.

Sumari (2016) “Todo esto incide en la calidad de vida de los clientes y posteriormente se propaga hacia sus familiares y la sociedad, evitando su avance; por lo que se recomienda una mayor sensibilización de toda la población adulta” para la buena y adecuada administración del ahorro, simulación de compra y productos financieros que ayuden a mejorar su estabilidad económica.

1.1. Realidad problemática Internacional

En la última década diferentes empresas internacionales están alertando que existe la necesidad buscar la mejora de la cultura financiera en la población, ya que el escás de conocimientos en este ámbito puede conllevar a los clientes a tomar decisiones equivocadas sobre sus inversiones, lo relacionado con el riesgo de pérdidas económicas y el sobreendeudamiento hasta llegar a ser castigados por el sistema financiero.

Según Aguilar & Ortiz (2013), menciona que en “**Ecuador** y el resto del mundo cada día han ido profundizando más su conciencia acerca de la importancia de que las personas pasen por procesos de educación financiera, para lo cual han implementado programas, talleres, canales de comunicación” con la finalidad de promover la cultura de ahorro en nuestro país”

Gómez, (2015) En **San Luis de Potosí – México**. “Los esfuerzos de la cultura financiera son relativamente pocos y básicos, fungiendo esencialmente como un glosario de conceptos financieros. En consecuencia, se deja de lado el derecho y la necesidad de los usuarios por entender la dinámica, el funcionamiento, así como los riesgos y las oportunidades”. La resistencia al hablar de cultura financiera que existe en el país, se debe a que se considera un tema no necesario en la vida cotidiana. Algunos lo consideran aún un tema aburrido y difícil de comprender, o existe el paradigma de que este tema es solamente para las personas que estudiaron finanzas o economía, sin embargo, es un tema que nos debería interesar a todos sin importar la edad, profesión o nivel económico o social. Siendo recomendable considerar la necesidad de que las autoridades educativas, comiencen a difundir programas en escuelas y universidades con la finalidad de inculcar la cultura financiera, apropiada a la elaboración escolar en los diferentes estudiantes, y con ello garantizar que cuando ingresen a la Universidad, ya cuenten con mayor dominio en los temas financieros.

García, (2011) En la Ciudad de **Oaxaca – Juárez – México**, “Los niños, jóvenes y adultos no poseen una buena cultura financiera, puesto que hacen prestamos de

manera informal, a través de sus familiares, amigos y conocidos; estos préstamos lo realizan por la falta de trabajo; desconocen totalmente los conceptos (micro seguros, ahorro, remesa, etc.)”; los individuos dicen haber recibido alguna vez la orientación de forma empírica, pues nadie muestra fundamentos básicos; indican no tener una idea transparente de lo que es inversión, pero la mayoría de ellos no ha invertido nunca; conforme avanza la edad en la población su tendencia a ahorrar disminuye. Lo ideal sería que las instituciones financieras brinden servicios de instrucción financiera que contribuirá a la comunidad.

Nacional

Eyzaguirre, (2017), “¿En el **Perú** actualmente se imparte una cultura financiera?, para los superan los veinte años de edad su respuesta definitivamente es NO. Hace pocos años y aún en muy pocos ámbitos se ha volcado la mirada hacia este tema y se ha iniciado capacitaciones en educación financiera”. El mayor segmento que impulso con iniciativas y proyectos fue el sector privado que buscan enfocar y direccionar con mayor énfasis en los niños y jóvenes, sin embargo, esto todavía es escaso para el universo de la sociedad.

En nuestro país una de las mayores preocupaciones será hacer que los indicadores económicos se incrementen, se mantengan estables y se reflejen en una economía sólida que pueda atraer inversiones que fomenten el desarrollo; así mismo se debería duplicar los esfuerzos para que los clientes logren poseer una instrucción financiera apropiada.

Cabrera & De Souza (2017) En la Ciudad de **Pucallpa**, “los capitales de la Caja Piura que se movilizan son insuficientes para cubrir las expectativas de todo el sector micro empresarial, deficiencia se ve alimentada por la falta de una cultura financiera de los microempresarios, que lleva a desconocer las bondades y beneficios que podrían obtener en sector financiero especializados en Pymes”. En estos se recomienda a las entidades a través de sus asesores financieros orienten a sus clientes al uso prudente de sus gastos, con el propósito de no excederse de su capital y poder cumplir con sus obligaciones financieras.

Sumari (2016) Nos dice que los factores más saltantes en la falta de cultura Financiera en los clientes adultos de la urbanización **San Santiago - Juliaca**, “Son: el desconocimiento y la desinformación sobre temas de finanzas que limitan la capacidad de tomar decisiones fundamentales, impidiendo que las personas adultas participen en procesos económicos conduciéndolos al endeudamiento excesivo, nulas inversiones e inadecuado uso de recursos financieros”. Este tema influye bastante en la mejora de calidad de vida de los clientes y consecutivamente se difunda a sus familiares y hacia la comunidad; por lo tanto se exhorta una mayor concientización y sensibilización a los clientes adultos para la administración del ahorro, además del hábito de adquisición de productos y servicios financieros.

Carranza (2016) menciona que la “mayoría de los estudiantes no se involucran en las finanzas de su hogar; por lo que se propone un programa de educación financiera para mejorar el nivel de conocimientos de los alumnos de nivel secundario del Colegio Nacional Toribio Casanova, Cutervo”.

Local

En la Ciudad de **Jaén**, la mayoría de habitantes poseen ciertos conocimientos básicos sobre el sistema financiero, pero esto no es suficiente para mantener un sistema financiero limpio en la localidad. Es muy importante que la población conozca a profundidad los beneficios, riesgos y condiciones de los productos que ofrecen las entidades financieras y así tomar mejores decisiones para sus inversiones.

Castro & Amorós (2014) menciona que “una de las causas detectadas es la falta de elaboración de un registro de gastos y presupuesto familiar, lo cual hace que distribuyan su dinero de una manera empírica, afectando así su economía al momento de asumir una deuda sin planificación”. Las personas actualmente aplican un uso inadecuado de los productos financieros por el bajo nivel de conocimientos que poseen, la correcta distribución del dinero y la ausencia de un presupuesto, con respecto a tarjetas de crédito en su mayoría estas son utilizadas por los clientes para disponer dinero en efectivo sin considerar que la tasa de interés es bastante elevada además de las comisiones adicionales que corresponden a dicha

disposición, esto conlleva a que el cliente posiblemente de no contar con liquidez quede sobre endeudado y sin poder cumplir con sus pagos mensuales.

Al 31 de diciembre de 2016, el Banco Interbank del Perú se mantiene en el cuarto lugar del sistema financiero local de acuerdo a captaciones y patrimonio, en cuanto a colocaciones se ocupa en tercer lugar. Donde se enfatiza la mayor participación es en el segmento de créditos de consumo (Créditos por convenio, tarjeta de crédito, créditos hipotecarios etc.). Seguido de créditos corporativos, la banca pequeña empresa.

El Banco Interbank actualmente ha aumentado sus niveles de morosidad donde la cartera atrasada (vencidos y cobranza judicial), incremento en un 17.7% hasta alcanzar S/. 693.3 millones, donde se ocasionó que el indicador de morosidad aumente en 0,29% entre ejercicios; la cartera de los créditos morosos está principalmente compuesto por los créditos de consumo con el 46.64%, seguido con el 22,92% de los créditos hipotecarios y por ultimo con el 17.49% en la mediana empresa.

1.2. Trabajos Previos

A nivel internacional.

Gómez, (2015) en su tesis Propuesta para incrementar la cultura financiera en estudiantes universitarios en la ciudad de San Luis Potosí, que es de tipo cuali-cuantitativo, con diseño explicativo; en este estudio “se concluye que no está permitido hablar de una cultura financiera semejante entre los jóvenes de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí y la Universidad Cuauhtémoc, debido a que existen discrepancias por el uso escaso de los productos y servicios que ofrecen las entidades bancarias”. Además de manifestar incomodidad o inseguridad en el uso de créditos personales o en el uso de tarjetas de crédito. Se recomienda generar campañas para iniciar a concientizar a la población estudiantil sobre las causas y consecuencias de ciertos problemas que puede enfrentar al llevar un mal manejo de sus deudas y las medidas que permitan su prevención.

Polania, Suaza, Arévalo & González (2016) en su estudio “La Cultura Financiera como Motor para el desarrollo económico de Latinoamérica”, de enfoque de

investigación mixta, no experimental transaccional, con el cuestionario dirigido a una muestra de 100.00 clientes que manejan o poseen un producto o servicio financiero, establece que un 60% de los encuestados no ha recibido capacitaciones financieras, existiendo una fuerte relación entre la educación y cultura financiera.

Además el nivel de vida de los clientes se ve reflejado en el nivel de cultura financiera que poseen; en **Colombia** actualmente “la cultura financiera es deficiente debido a que solo es enseñada en aulas universitarias y no llega a la mayoría de la población, mostrando el déficit del gobierno y las entidades financieras en educar financieramente a la sociedad en general”, de esta manera afecta la calidad de vida de la población colombiana, personas que viven desinformadas sobre la cultura financiera y afecta en la toma de decisiones responsables en el componente financiero, esto para que beneficie sus proyectos de vida.

Sin embargo, Colombia a través de la Asobancaria promueve el proyecto “Saber más, ser más” basado en concientizar a la sociedad acerca de la importancia que es educarse en el tema financiero, ofreciendo conocimientos y herramientas de cómo es que funciona el sistema financiero y las finanzas personales y familiares.

Bachez (2013) en su investigación Duerma Tranquilo, Despierte sin Preocupaciones, de tipo descriptiva, con enfoque cuali-cuantitativo, tomó como muestra al total de la población de 129 trabajadores que laboraron el año 2012 en la Dirección General de Finanzas del Ministerio de la Defensa Nacional de **Guatemala**. Para recolección de los datos de la muestra, se utilizó la técnica de tipo encuesta y como instrumento el cuestionario, que contiene ítems abiertos, cerrados y de escala de Likert.

Esto permitió medir las actitudes de los trabajadores, determinándose de que ellos poseen conocimientos empíricos sobre cultura financiera, donde “Aprenden a gestionar su dinero en casa, por experiencias de la vida y enseñanzas en la iglesia”; resultando también que tienen deudas fiduciarias y en menor porcentaje deudas personales; además registran sus ingresos y egresos mensuales por escrito, sin tomar en cuenta a ningún miembro de su familia para hacerlo.

A nivel nacional.

Bamberger (2014) manifiesta en su análisis “Efectos de la inclusión financiera para los programas sociales del Perú en el año 2007 – 2012, se puede visualizar que las familias pobres tienen un escaso o nulo acceso a los productos y servicios financieros formales, debido a la falta de cultura financiera”.

Los resultados demuestran que las familias con escasos recursos económicos si ahorran y se endeudan sin pensar en las consecuencias. Distintas fuentes indican que cuando a los hogares pobres se les ofrece la posibilidad de acceder a los servicios financieros ofrecidos por el sistema formal, deberá hacerse siempre y cuando se les ofrezca una adecuada formación financiera, y de esta manera obtengan una buena cultura financiera, no sólo pierden sus temores hacia el sector financiero, si no que reconocen los beneficios que pueden conseguir de éste.

Cabrera & De Souza (2017) respalda su investigación “Realidad de la Cultura Financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del distrito de Manatay – Pucallpa, 2016”, de enfoque descriptivo, correlacional, con una población conformada de 550 clientes, y en una encuesta aplicada a una muestra de 23 clientes con dos tipos de cuestionarios, uno sobre cultura financiera y el otro sobre capacidad de ahorro de los usuarios, para determinar la realidad de la cultura financiera y la capacidad de ahorro de sus consumidores.

De ahí la importancia de contar con una mejora en la educación y cultura financiera, además de ayudar a mejorar su capacidad de ahorro, hace también que pueda hacer uso de los servicios, productos financieros y puedan optar decisiones eficientes con relación a su bienestar presente y futuro; dando recomendaciones de planificación de sus economías, para que puedan utilizar su dinero en actividades que les generen ganancias.

Blancas (2016) en su tesis “La cultura financiera y su impacto en la gestión crediticia de la agencia de Tambo de la CMAC – Huancayo en el año 2014”, de enfoque cuantitativa, tipo descriptivo-correlacional, de diseño cuasi experimental, donde la población dice que fue conformada por 3,944 créditos de los clientes, la muestra se seleccionó de acuerdo al método de muestreo aleatorio simple y se trabajó con 242 créditos de los clientes de la agencia. Concluyó que los clientes que tienen

conocimientos sobre cultura financiera, la recuperación de los créditos es más sencilla, esto refrendado por un 100.00% de los analistas que indican que los costos de transacción en la recuperación de créditos disminuyen significativamente al tratar con clientes que conocen de las características, beneficios y penalidades del sistema financiero, recomendándose que las instituciones financieras deben de ser más abiertas en brindar información para poder realizar estudios que lleven a que ellos conozcan mejor a sus clientes y puedan mejorar sus servicios financieros y por ende sus beneficios.

Castro (2014) sustenta en su investigación "Influencia de la cultura financiera en los clientes del banco de crédito del Perú, de la ciudad de Chiclayo, en el uso de tarjetas de crédito en el periodo de enero – julio del 2016", de tipo descriptiva, con enfoque cuali-cuantitativa, que consideró como público objetivo a las personas mayores de 18 años, que según el RENIEC, al 31 diciembre de 2012 es de 579,646 habitantes, en tanto la muestra de estudio, está conformada por el público objetivo de 298 personas.

Concluye que el nivel de educación y cultura financiera de los clientes, es mínimo aún. Pues, aunque conocen ciertos conceptos básicos, estos no son suficientes y no bastan para un correcto uso de los productos que ofrece el banco. Por lo que sería muy importante incluir la educación financiera en el currículo educacional de estudiantes del cuarto y quinto año de secundaria, los cuales ingresarían a la Universidad con conocimientos previos sobre conceptos financieros, que les ayudarían a desenvolverse adecuadamente en el futuro.

Cruzado & Remaycuna (2013) en su estudio de investigación "Factores asociados a la informalidad de los comerciantes ambulantes del sector verduras en el mercado Moshoqueque de la región Lambayeque, agosto del 2014", de tipo Descriptivo simple – Explicativa, con Diseño o trayectoria metodológica no experimental, transversal, establece que las poblaciones a estudiar suman 152 comerciantes ambulantes de los cuales 59 comerciantes son los que representan la muestra.

En esta investigación se estudian los factores internos que ocasionan la informalidad, siendo la escasa cultura financiera uno de los aspectos, determinados

por la baja escolaridad, pues de los encuestados el 54 % dijo tener primaria completa o incompleta, el 38 % dijo tener secundaria y superior completa o incompleta, mientras que solo el 8 % refirió no tener ningún grado de estudios, hecho que ocasiona dificultad para poder acceder a un buen empleo, migración, informalidad, lo que no contribuyen con el pago de impuestos, no poseen registro único del contribuyente (RUC).

Además existen trabajadores sin los respectivos beneficios sociales que les pertenece de acuerdo a la ley, no emiten comprobantes de pago, etc.; por lo que se recomienda que la SUNAT en coordinación con la Municipalidad de José Leonardo Ortiz brinden orientación, difusión, formación de conciencia a todos los niveles y charlas informativas sobre los beneficios de la formalización empresarial, como el acceso a mayores créditos financieros, el acceso a mercados internacionales mediante el TLC, posibilidades de ser proveedores del Estado, de tal manera que se cree en la población una cultura financiera consiente.

A nivel local.

En la localidad no existen investigaciones relacionados con el tema.

1.3. Teorías Relacionadas al tema

1.3.1. Cultura financiera

1.3.1.1. Teoría de Modigliani y Miller (1958)

Cabrera & De Souza (2017), mencionan que los autores Modigliani y Miller (1958) “Desarrollaron un análisis teórico de la estructura financiera de las empresas cuyo objetivo central es estudiar sus efectos sobre el valor de la misma, dando como resultado que la estructura financiera óptima es aquella que maximice el valor de mercado de la organización y minimice el coste del capital”.

Una limitación en las decisiones de inversión y crecimiento de la organización, se debe a una inadecuada estructura financiera, este análisis constituye dos etapas: en la primera, se establecen la libertad del valor de la firma con relación a su estructura de financiamiento, y en la segunda se opta la consideración de los impuestos y los ingresos de las personas que llevan a concluir que existe una relación directa entre el valor de la organización y el nivel de endeudamiento.

Cultura financiera por su parte Soto (2010) opina “el perfil del inversor y de su pasión o aversión a todo lo relacionado con el mundo financiero. En cuanto refiere que casi nadie pone en duda que la cultura financiera es importante, y por lo tanto está dentro de los conocimientos que toda persona debe poseer”. Habitualmente la gente debe educarse sobre el mundo financiero durante toda su vida, y es por esto que en algún momento de nuestra existencia nos hemos hecho algunas preguntas sobre el grado de conocimientos y cultura financiera que poseemos, y es que a partir del instante en que optamos una decisión que nos favorecerá o perjudicará desde el punto de vista económico también sospechamos algo trascendente hacia nuestras finanzas personales y es: “Alcanzar una cultura financiera se consigue expresar que es una labor hacia toda la vida”.

1.3.1.2. Teoría del ahorro

Cabrera & De Souza (2017), mencionan a Keynes (1990) quien sostiene lo siguiente:

- “Los economistas clásicos argumentan que el ahorro y la inversión de una Economía de mercado están determinados principalmente por la tasa de interés”.
- El ahorro permite a las personas poseer un nivel más firme y uniforme de gasto a través del tiempo. El ahorro representa desistir al consumo en la actualidad a cambio de un consumo en el futuro. Es el dispositivo que garantiza que en dichas economías la inversión y el ahorro sean afines de forma automática.
- El consumo futuro se ve prevenido por el ahorro.

- Las personas que ahorran para retirarse de la actividad que realizan, es con la finalidad de acumular cuotas iniciales, para la compra de bienes duraderos, para las emergencias futuras, etc.

1.3.1.3. Capacidad de ahorro

Por su parte, Cabrera & De Souza (2017), mencionan a Alarcón (2012), quien sostiene que: “El ahorro se encuentra influido por las políticas económicas que el estado de un país tenga”. Los cambios en la tasa de interés, por ejemplo, pueden hacer que los ahorradores se sientan motivados o desmotivados a ahorrar, retiro de intereses mensuales en depósitos a plazo y mejores rentabilidades en inversiones en el mercado de capitales.

Así como el incremento de las tasas de interés consigue estimular a los ahorristas a gastar menos y ahorrar más, puede ocurrir que, a mayor rendimiento del ahorro se consiga cumplir la meta de captación pronosticada. Igualmente, el ahorro es importante para el futuro económico de todas las localidades de un país, esto ayudaría hacer frente a problemas económicos y solventarlo.

1.3.1.4. Teoría del Desarrollo Económico.

Blancas (2016) menciona en su trabajo de investigación que Schumpeter (1934) investigó los ciclos económicos y realizó una innovadora caracterización del empresario capitalista. Para Schumpeter “el empresario desempeña un papel clave como motor del desarrollo económico. Él es quien aporta los componentes de innovación y cambio tecnológico que hacen avanzar los negocios”.

Se puede decir entonces que el desarrollo económico se ve fortalecido o de lo contrario se ve debilitado a medida que en un país los empresarios toman mayor o menor protagonismo con sus micro empresas, medianas empresas y empresas consolidadas.

Con Schumpeter (1934),” renace el empresario real, el empresario que está en el centro del proceso productivo y no como expectante del desarrollo económico, por lo que es importante en el papel de creador de nuevos productos, formas de organización y nuevos mercados”. Por el otro, una sucesión de causas internas siempre conduciría ineluctablemente a la ruina.

Particularmente puedo decir que el fenómeno de la difuminación de la propiedad, en la corporación moderna, los dirigentes suelen no ser los dueños. Entonces, se produciría un cambio de actitud de los empresarios.

1.3.1.5. La cultura financiera, según el Plan de Educación Financiera CNMV y Banco de España (2010):

“La **cultura financiera**, es el dominio de habilidades, conocimientos y prácticas diarias necesario para tomar decisiones financieras con información y de una forma sensata a lo largo de la vida”. Está cultura relacionada a la **educación financiera**, ya que depende de esta que es básicamente el aprendizaje de dichos conocimientos, habilidades, experiencias y cómo afrontar el mundo financiero. Esto se verá reflejado en el crecimiento económico ya que podrán tomar decisiones financieras responsables que contribuirán a la mejora de su calidad de vida.

El manejo adecuado de nuestro dinero dependerá de nuestra instrucción financiera y por ende demostraremos el nivel de cultura financiera, ya que nos ayudará a conocer las diferentes alternativas financieras existentes de cómo manejarlo, para que se logre administrar nuestro dinero de una manera más eficiente.

Sánchez (2014) **La Cultura financiera**, “son las habilidades, conocimientos y prácticas que llevamos día a día para lograr una correcta gestión de lo que ganamos y gastamos, así como un adecuado manejo de los productos y servicios financieros para obtener una mejor calidad de vida”. La cultura financiera te ayuda a:

- Llevar un registro de lo que se gana sobre lo que se gasta. Se traduce en tener a detalle cuales son los ingresos y egresos del agente financiero.
- Ayuda a obtener un estilo de vida sano y de largo plazo. Se toma en cuenta los tiempos para que se pueda administrar bien nuestra economía.
- Decidir de manera fácil respecto al uso, aplicación de los servicios y productos financieros. Nos da la facilidad de elegir de manera adecuada y fácil ya que contaremos con una determinada información financiera.
- Conocer opciones para gestionar adecuadamente tu dinero, se cuenta con seis pasos para emprender una cultura financiera: Analiza tu economía personal o

familiar; precisa tus metas o aspiraciones, realiza una lista de sus ingresos y gastos mensuales; ordene sus gastos como primordiales, básicos, por gusto o innecesarios; Asegúrese de gastar menos que ingresos, comenzando por eliminar los consumos innecesarios; precisa un importe mensual para ahorrar sin falta. Todos estos pasos te ayudaran a mejorar tu economía ya que contarás con herramientas financieras que te facilitaran un futuro con una mejor calidad de vida.

La Morosidad

Castañeda & Tamayo (2013) sustentan que el “término moroso es a veces confuso, puesto que se utiliza indistintamente para referirse a conceptos diferentes. Moroso es una impresión agradable que se oye, y muchas veces su significado no es tan bonito”.

El término moroso se utiliza para describir el incumplimiento de su compromiso financiero, y por lo tanto se considera moroso al deudor que se retrasó en su compromiso de pago. Se considera al cliente en mora cuando su compromiso de pago está vencido y demora su cumplimiento de manera involuntaria o voluntaria. Atrasarse en el cumplimiento de un pago ya pactado hace que la mora se vea como tal hasta que el cliente la pague.

La mora del deudor en sí; desde el punto de vista formal, no es que se ve como el no cancelar el compromiso de pago, sino simplemente un cumplimiento retrasado que no está acorde a la fecha indicada en su cronograma de pagos.

Entonces todo cliente tendrá que tener en cuenta que se cobrará tal penalidad en los pagos retrasados según las condiciones del producto financiero adquirido. Una vez puesto en mora, pertenece al moroso la cancelación del importe principal de su deuda más los intereses compensatorios que implique en función del atraso acumulado que favorecerán a retribuir los costos financieros que genera la demora en el pago. Por tanto, depende de la entidad financiera el porcentaje a cobrar por indemnización, de acuerdo también a los días de retraso que pueda tener el cliente.

1.3.1.6. Lucha contra la morosidad

Castañeda & Tamayo (2013) mencionan a Brachfield (2000) quien sustenta que “La morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística, que permite entender la morosidad desde el punto de vista de las múltiples interacciones que la provocan y que facilita una comprensión contextual de la morosidad”.

La morosidad es una situación compleja, ya que es un fenómeno en el que ingresan diversos condicionantes, por lo que hay que educarse sobre factores microeconómicos, macroeconómicos, empresariales, antropológicos, históricos, estadísticos, culturales, psicológicos, sociológicos, legales, financieros, y de comportamiento humano para que podamos poder sobrellevar este problema.

1.3.1.7. Causas de la morosidad

Castañeda & Tamayo (2013) mencionan a Saurina (1998) quien señala los determinantes de la morosidad:

Factores Macroeconómicos: Saurina (1998) Son muy comunes los modelos que explican los determinantes macroeconómicos que generan la quiebra de una empresa. Este sostiene que, “Debido a la naturaleza de los problemas financieros que atraviesan las empresas que quiebran, la morosidad es un paso previo a dicha quiebra, aunque no necesariamente una empresa morosa terminará quebrando”. Por lo que la morosidad es la causa más probable de que una empresa financiera quiebre, o no necesariamente, pero si determina el nivel de cultura financiera que tienes sus clientes para con las moras.

Mayores niveles de endeudamiento consiguen aumentar los problemas de los empleados para hacer cara a sus pagos, ya sea por el sitio del mayor peso del producto o servicio del compromiso como el mínimo acceso a nuevos créditos ya que niveles de apalancamiento más alto hacen más dificultoso alcanzar financiación adicional. Las mayores limitaciones de liquidez consiguen generar dificultades en la capacidad de pagos. Por ejemplo, un incremento generalizado de los sueldos; un aumento en los sueldos mejora su capacidad de pago y esto se

vería reflejado en el cumplimiento de sus obligaciones financiera, ya que tendría mayores ingresos y liquidez para cumplir con sus necesidades.

Factores Microeconómicos Saurina (1998) menciona que el “comportamiento de cada entidad financiera es fundamental para explicar su nivel de morosidad, por ejemplo, en aquellas entidades que tienen una política de colocaciones un poco más agresiva, las tasas de morosidad se ven mayores”. El resultado entonces es el incremento de los créditos, el tipo de negocio y los estímulos que tener con políticas más atrevidas, para que los grupos de variables sean los más estudiados.

La tasa de morosidad de una entidad financiera se debe en gran medida a la velocidad de su expansión financiera y esto es un elemento fundamental de ella, así como también el incremento significativo en la tasa de crecimiento de las colocaciones consiguen estar acompañados de disminuciones en los niveles de exigencias a los interesados.

Saurina (1998) menciona que “una posible causa del incremento en la morosidad es el posible incentivo que tengan los gestores a asumir políticas de crédito más arriesgadas”. Algunas entidades con problemas de solvencia, se han visto iniciar una especie de escape hacia adelante buscando expansiones en segmentos más eficaces, pero con mayores riesgos que le permitan mejorar sus ingresos.

Por otro lado, en toda organización financiera la apropiada vigilancia de los créditos ubicados puede ser un determinante significativo de la tasa de recuperación. La escasez de los recursos consignados a los trabajos de monitoreo es una práctica delicada que puede afectar la capacidad de recuperación y control de los créditos concedidos.

1.3.1.8. Recomendaciones para evitar la morosidad

Gala (2008), mencionado por González & Gomes en su investigación en España “La Morosidad; Un Acuciante Problema Financiero de nuestros días (sin fecha), sustenta que “las mejores armas contra el moroso son la perseverancia, la constancia y la insistencia; para evitar llegar a situaciones críticas y conseguir cobrar a los clientes morosos se deben tener en cuenta varios factores, entre ellos, los siguientes: El tiempo, periodos de riesgo y factor confianza”.

El tiempo, según el autor, operar con rapidez es esencial, en el primer mes se logran recuperar la mayoría de los montos impagos, en consecuencia los índices de retrasados disminuirá.

También nos indica sobre la presencia de periodos de riesgo. Ello es debido al hecho de que las compañías tienen que enfrentar también sus obligaciones tanto financieras, administrativas, tributarias, etc.

Factor de confianza, cabe señalar, de acuerdo Gala (2008) que “el moroso suele seleccionar a quién va a dejar de pagar o a quién va a retrasarle el pago porque tienen establecidos prioridades de pago. Normalmente, las empresas deciden por no pagar a quién esté más alejado geográficamente”. Los morosos siempre pretenden ganar tiempo indicando que van a pagar. Aquí juega un rol transcendental el factor confianza, ya que los peores morosos son los amigos.

Las claves para enfrentar a los morosos, según Gala (2008), son las que aparecen a continuación: Análisis previo de los créditos; establecer un límite de crédito; realizar correctamente la apertura de créditos del cliente; procurar utilizar métodos de cobro que garanticen el pago; conocer los sistemas internos de pago del deudor; volcarse en los sistemas de facturación, obtener la firma y aceptación del deudor en presupuestos; prevenir el vencimiento en el pago, anticipando la comunicación con el deudor para asegurar el mismo; y conseguir controlar el gasto derivado de las insolvencias de clientes.

Para la corporación de gestión de créditos Intrum Justicia, según el economista (2008) “en el artículo publicado por la agencia SERVIMEDIA, hay que distinguir las estrategias de cobro para afrontar la morosidad, dependiendo de si el cliente no quiere o no puede pagar”.

Según esta institución sueca, lo más recomendable sería averiguar, de forma conjunta, una alternativa viable implantando plazos o planes de pago. De acuerdo con Luis Salvaterra, director general de Intrum Justicia, menciona que “es necesario establecer diferencias entre distintos tipos de clientes y definir escrupulosamente las estrategias a seguir con cada uno de ellos”. Otro factor importante para la gestión de créditos sería la utilización de herramientas de

Scoring, y centrales de riesgo que sirven para predecir futuros impagos, medir el nivel de historial crediticio, etc.

Algo semejante a las recomendaciones de la corporación Intrum Justitia, son las de De Jaime (1992, 9) al establecer que “habrá que distinguir entre aquellas situaciones en las que el cliente no quiere pagar puntualmente, de aquellas otras en que no pueda hacerlo, aunque lo desee”.

Se debe realizar un diagnóstico para verificar si los créditos efectivamente pertenecen a impagados o son resultantes de un fallo de la compañía acreedora. Para ello, se tiene en cuenta los siguientes pasos: el registro adecuado de la deuda del cliente; la rápida resolución de la deuda; indagación y análisis de las causas de la deuda.

El control y seguimiento de éstos es, sin lugar a dudas, uno de los puntos más significativos de toda la gestión de los cobros. Sin embargo, ¿qué se debe hacer para evitar la morosidad?

Según con De Jaime (1992), los factores enumerados a continuación son las claves para combatir la morosidad: Determinar el riesgo comercial o cliente; crear un límite de crédito de acuerdo con el tipo de persona; cuidados en la obtención de la documentación; uso y manejo de los diferentes métodos de cobro y recobro; impedir los floats del cobro (Float Comercial y Financiero); y combatir los mitos en la gestión de cobros.

En relación a las dos últimas recomendaciones se establece las siguientes observaciones:

Float – Simboliza el periodo de flotación de entre dos fechas. El float comercial está indicado por el tiempo entre las fechas de vencimiento teórico de las ventas y la fecha en que se origine realmente el cobro. El float financiero sería el tiempo percibido entre el día que realmente se origine el cobro o pago por el cliente y el día de disposición en importe de los fondos.

Según el autor establece algunos mitos en la gestión de cobros: como “El cobro no forma parte de la venta”, “forzar el plazo en contraproducente”, “ser

estricto en el cobro hace perder ventas”, “cobrar puntualmente es muy caro”, “siempre que se pueda, interesará trasladar la gestión del cobro a una agencia exterior”, “el único culpable de la demora es el cliente”, “cuanto más se vende, más se gana” o “hacer que se pague puntualmente es difícil y caro”.

Otras recomendaciones para afrontar la morosidad, resultantes de nuestro estudio, son las que propone López (2007), “al señalar que los empresarios disponen de varios medios para protegerse de la insolvencia de sus clientes, como por ejemplo las soluciones enumeradas a continuación”:

- Consultar los registros aceptaciones impagas (RAI) o asociación nacional de entidades de financiación (ASNEF);
- Acudir a un Factoring, si el propósito es deshacerse de las deudas. Consiste en dar a una empresa financiera todos los derechos producidos de la venta y su conveniente cobro a cambio de proporcionar un interés por la gestión;
- Asegurar el cobro de los compromisos a través de un seguro de crédito
- Recurrir a diversas entidades especialistas en el cobro de morosos.

Según el artículo se tiene que actuar con cautela ya que se puede ver vulnerada nuestra imagen e intimidad, “ya existen jurisprudencias al respecto que las consideran faltas por coacción, amenaza y vejación”. No obstante cabe mencionar que existen empresas como Equifax Ibérica que proporcionan al mercado un servicio de análisis de riesgo y reducción de la morosidad.

Esa iniciativa representa una mejora en la calidad del análisis y predicción de riesgo de las operaciones de crédito realizados por las entidades financieras, en el sentido de que “pasarán de analizar una operación bajo una consulta de morosidad, a través de ASNEF, a poder realizar un análisis de tendencia en el comportamiento crediticio, ya que el servicio aporta una visión positiva y completa de la solvencia financiera del cliente”.

1.3.1.9. Indicadores de morosidad

Según el Glosario de Términos Económicos (2011), La Superintendencia de Banca y Seguros del Perú, se reportan los siguientes indicadores de activos público:

a. Activo Rentable:

Comprende la suma de activos que crean ingresos financieros de manera directa. En esta sección se considera el activo utilizable que devenga intereses, los capitales interbancarios, las inversiones negociables y a vencimiento; y el portafolio de créditos actuales, netos de ingresos devengados y de ingresos diferidos.

b. Activo Total:

Aglomera las cuentas representativas de fondos utilizables, los créditos adjudicados a los clientes y las organizaciones; y derechos que se espera estén o logren ser transformados en efectivo, las inversiones en valores y títulos, los productos y derechos consignados a perseverar en la organización y los consumos pagados por adelantado, menos los ingresos aplazados, el contrario los productos cedidos en alquiler financiero, las acciones de tesorería, los rendimientos devengados de las acciones de tesorería y los suministros por las acciones de tesorería.

c. Cartera Atrasada:

Es el monto de los créditos vencidos y en cobranza judicial.

d. Cartera de Alto Riesgo:

Es la adición de los créditos, recapitalizados, reestructurados vencidos y en recaudación judicial.

e. Créditos Castigados:

Créditos catalogados como pérdida, íntegramente provisionados, que han sido aislados de los arqueos de las organizaciones.

f. Créditos por Categoría de Riesgo del Deudor:

Créditos en Categoría Normal: Significa que el deudor puede sin ningún inconveniente cumplir con sus obligaciones financieras, muestra que la empresa

mantiene una realidad financiera líquida, con un nivel bajo de endeudamiento patrimonial. En los créditos de la pequeña o micro empresas y de consumo, corresponde a los créditos de los morosos que están efectuando el pago de sus cuotas de acuerdo a lo estipulado o con un atraso de 8 días calendarios. Para los créditos hipotecarios para vivienda, alcanza los créditos de los morosos que efectúan el pago de sus créditos según a lo acordado con un retraso de hasta 30 días calendario.

Créditos en Categoría CPP (Con Problemas Potenciales): El deudor muestra un moderado endeudamiento económico y con la liquidez suficiente para el pago de sus compromisos por capital e intereses, sin embargo, esto podría verse afectado por causas involuntarias y producir el retraso del pago de su cuota o en tal caso pagar parcialmente el importe. El pago de sus créditos no debe excederse los 60 días calendario.

Créditos en Categoría Deficiente: Evidencian que el deudor no cuenta con la economía suficiente para cubrir el total de sus cuotas, es decir tanto capital como intereses correspondientes, llegando a cubrir solo una pequeña parte del capital de sus obligaciones, las demoras en el pago de sus cuotas varían entre 61 y 120 días calendario.

Créditos en Categoría Dudoso: Muestran una situación financiera crítica con un flujo de caja insuficiente, no logrando cubrir el pago de capital ni de intereses y muestra un sobre endeudamiento patrimonial elevadísimo; provocando registros de demoras mayores entre 121 y 365 días

Créditos en Categoría Pérdida: Muestra que el deudor tiene una muy deficiente economía que perjudica y no ayuda a cubrir sus costos, resultando un problema grave ya que sus pagos se encuentran en suspensión, encontrándose en período de insolvencia y registran retrasos mayores a 365 días.

g. Tipos de Crédito

Créditos Corporativos: son créditos otorgados a corporaciones con ventas anuales mayores a S/ 200 millones en los 2 últimos periodos, de acuerdo a sus estados financieros.

Créditos banca empresa: créditos otorgados a personas jurídicas debidamente constituidas con ventas anuales sobresalientes que varían entre los S/ 8 y S/ 20 millones según su situación financiera.

Créditos banca pequeña empresa: Son para financiamiento de comercio, prestación de servicios o actividades de producción otorgados a personas naturales y/o jurídicas con ventas anuales entre S/20 mil y S/ 3 millones anuales.

Créditos de consumo: créditos de libre disponibilidad para los clientes adquirientes de este producto financiero, se pueden utilizar para comprar casas, pagar deudas en otras entidades financieras, consumos en establecimientos como restaurants, etc.

Créditos hipotecarios y/o vehiculares: destinados exclusivamente para la adquisición de una vivienda y/o vehículo de ser el caso según la necesidad del adquiriente, el vehículo o el inmueble quedara prendado a favor de la institución financiera hasta que el deudor termine de pagar su crédito y solicite el levantamiento de la hipoteca.

h. Créditos por Modalidad:

Arrendamiento Financiero: Es un crédito mediante un contrato en el cual la entidad financiera dueño de un producto da en uso un activo al beneficiario a cambio del pago de un interés durante un tiempo pactado e irrevocable, al culminar el pacto establecido el arrendatario tendrá la alternativa para comprarlo.

Comercio Exterior: Es la modalidad que proyecta los montos o créditos designados a financiar negociaciones de comercio exterior.

Descuentos: Modalidad en el cual una entidad financiera obtiene el derecho de recaudación del valor de las cuentas, letras de cambio, pagarés y otros títulos valores característicos de mora no vencidos, mediante la cesión de los instrumentos de crédito.

Factoring: Característica mediante la cual la entidad financiera obtiene facturas, facturas conformadas y títulos valores particulares del compromiso, siempre y cuando exista transferencia de peligro para el riesgo financiero.

Lease-back: Se caracteriza por el cual el usuario vende una propiedad a la entidad financiera, la cual a su vez lo accede en alquiler por un período establecido, otorgándole asimismo el derecho de opción de compra al término del contrato.

Préstamos: Los créditos son asignados por medio de una suscripción de un contrato, que serán canceladas en cuotas periódicas o con vencimiento único.

Tarjetas de Crédito: Forma por la cual designa los créditos otorgados a los clientes de las tarjetas de crédito, para adquirir productos o servicios en empresas afiliadas o de disponer de dinero en efectivo, bajo condiciones señaladas contractualmente.

i. **Créditos según Situación:**

Créditos Vigentes: Créditos autorizados en sus diferentes modalidades, cuyas cancelaciones se encuentran al día, de acuerdo con lo estipulado en el contrato.

Créditos Refinanciados: Son los créditos que el deudor de alguna u otra forma no pudo cumplir oportunamente con sus pagos por insolvencia económica y han registrado cambios de plazo y/o suma respecto al contrato original.

Créditos Vencidos: Son los créditos que no han sido pagados o amortizados por los clientes en el plazo de vencimiento establecido y cuentan con tiempo vencido.

Créditos en Cobranza Judicial: Son los créditos cuya recuperación se hallan en proceso judicial.

Definición de términos básicos

Amortización: Es el pago parcial respecto al monto original del préstamo, con la finalidad de reducir intereses. Existen tres tipos de amortización, reducción del plazo, reducción del importe de la cuota y la última que corresponde al adelanto de cuotas (esta no reduce intereses, sin embargo, se incluye como amortización).

Año fiscal: comprende un periodo de 12 meses en la que se realizan operaciones en las compañías y se mantienen vigentes los presupuestos de gastos e ingresos.

Banco: Institución que capta dinero del público en forma de depósitos u otras modalidades y que utiliza ese dinero junto con su propio capital y el de distintas fuentes, para la prestación de dinero en forma de créditos en sus distintos tipos y modalidades.

Calificación de riesgo crediticio: es un estudio minucioso de un sujeto que se tiene como misión examinar la solvencia económica del mismo.

Crédito: acción económica en la que intervienen la entidad financiera y el cliente donde existe un ofrecimiento por algún producto, servicio o dinero y se recibirá la retribución del capital más los intereses del monto prestado.

Cultura Financiera: Suceso mediante el cual, tanto los clientes como los inversores financieros adquieren un buen conocimiento de los diferentes productos y servicios financieros: sus beneficios, riesgos y condiciones; que mediante la indagación o instrucción adquieren y desarrollan habilidades, ayudándoles a optar por una mejor decisión en beneficio propio, lo que se reflejaría en un mayor bienestar económico. La cultura financiera admite el acceso de anunciar a los individuos información e instrumentos sobre el funcionamiento complicado del mundo de la economía y las finanzas.

Liquidez: Situación en la que el cliente muestra suficiente solvencia económica para pagar los compromisos de corto plazo.

1.4. Formulación del problema.

¿Existe relación entre la cultura financiera y la morosidad de la Tienda 765 - INTERBANK, Jaén 2017?

1.5. Justificación e importancia del estudio– por qué y para que

La presente investigación es de suma importancia porque va a contribuir a la concientización y sensibilización de los clientes sobre las causas y consecuencias de ciertos problemas financieros que puede enfrentar al llevar un mal manejo de sus deudas y las medidas que benefician al prevenirlas.

Saber diferenciar la educación de la cultura financiera es prioridad, ya que una es producto de la otra, esto implica que si los clientes son instruidos correctamente en temas financieros poseerán un nivel elevado de cultura financiera.

a) Económico: Cabrera & De Souza, (2017). La presente tesis va “a permitir orientar a la población que son los clientes potenciales de la economía nacional el uso razonable de sus gastos, con el propósito de no excederse en su economía, así como proponerles formas de planificación económica”. La finalidad esencial es que ellos manejen su dinero de acuerdo a los servicios y productos básicos más necesarias y en las actividades que les genere mayores utilidades, de tal manera que no caigan en la morosidad, que no hace más que perjudicar a los consumidores; esta enseñanza debe ser a través de los funcionarios de las entidades financieras públicas y/o privadas.

b) Social: Aguilar & Ortiz, (2013) “El presente trabajo de investigación es muy notable y relevante porque nos ayudará a un desarrollo social, ya que a través de la cultura financiera los inversionistas y los clientes del sector financiero optimicen su conocimiento de los productos y servicios financieros”, concepciones y riesgos, a través de la indagación, la educación y del asesoramiento, donde se busca que desarrollen sus habilidades, destrezas y confianza precisas, lo que busca es que logren una mayor sabiduría sobre los riesgos y las oportunidades en las entidad bancaria

c) Tecnológico: El Economista de México, (2016) Esta investigación “justifica desde el punto de vista tecnológico, por qué a pesar tantos avances tecnológicos, la cultura financiera sigue siendo muy escasa. La gente no sabe cómo manejar su dinero, cómo ahorrar o invertir de forma inteligente, para ir construyendo su patrimonio”. La tecnología ha cambiado significativamente la manera en cómo manejamos nuestras finanzas personales. Las empresas pagaban la nómina en efectivo; ahora lo hacen mediante depósito directo a nuestra cuenta. Antes no podíamos elegir en qué banco; hoy existe la portabilidad

Macías, (2014) Este estudio está muy ligado a la tecnología, pues actualmente los jóvenes encuentran en internet las herramientas que los impulsan hacia un mejor

manejo de su economía personal, a diferencia de los adultos, la educación financiera asciende por el interés de los jóvenes de mejorar su formación en este ámbito. El acceso a contenidos de internet ha propiciado que los jóvenes muestren mayor disposición para organizar sus finanzas personales, a diferencia de sus padres

d) Educación: Este trabajo de investigación expone que las herramientas brindadas por la educación financiera permiten una finanzas sanas y mejoran considerablemente la administración de los ingresos, eficientan los gastos con los que podríamos hacer frente a emergencia económicas. La plataforma para poder desarrollar una adecuada cultura financiera en los consumidores es poseer una buena educación financiera, con conceptos claros sobre como: ahorrar, realizar un presupuesto y las diferentes modalidades de crédito, así mismo para averiguar sobre el sistema financiero, hoy en día es de las variables transcendentales que no le estamos dando la relevancia necesaria “el ahorro previsional”.

Eyzaguirre (2016), menciona que “una buena administración de las finanzas personales, no debe limitarse a manejar bien los ingresos, sino que también debe generar una estabilidad emocional y familiar la cual se refleja e influye directamente en el comportamiento personal y laboral”.

e) Metodológica: En la presente tesis se utiliza el paradigma cualitativo y cuantitativo. Cualitativo es porque esta investigación indica cual es la relación existente entre la cultura financiera y la morosidad en la Tienda 765 Interbank, de la Ciudad de Jaén; y cuantitativa porque permite reconocer los datos numéricos a través del cuestionario aplicado a los clientes, y donde se tiene que detallar de acuerdo a la estructura de éstos, con el porcentaje que nos representa dichas respuestas de acuerdo al número de casos preguntados. Además, el enfoque cuantitativo es muy valioso porque nos ayuda a estudiar los aspectos individuales y generalizados desde una misma perspectiva, consiguiendo información de la población y la muestra que se va estudiar en la presente.

1.6. Hipótesis

La Cultura Financiera no relaciona con la morosidad en la Tienda 765 - Interbank, Jaén 2017.

La Cultura Financiera si se relaciona con la morosidad en la Tienda 765 - Interbank, Jaén 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

- Analizar la relación entre la cultura financiera y la morosidad en la Tienda 765 - Interbank, Jaén 2017

1.7.2. Objetivos específicos

- Diagnosticar el estado actual de la cultura financiera en los clientes de la Tienda 765 - Interbank, Jaén 2017.
- Diagnosticar el estado actual de la morosidad en los clientes de la Tienda 765 - Interbank, Jaén 2017.
- Determinar la relación entre la cultura financiera y la morosidad en los clientes de la Tienda 765 - Interbank, Jaén 2017.

CAPITULO II

MATERIAL Y MÉTODO

CAPITULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de la investigación

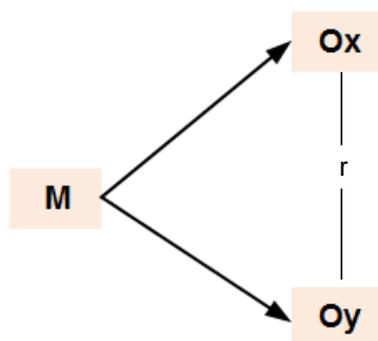
2.1.1. Tipo de investigación

El estudio planteado es de tipo **correlacional**, en el enfoque cualitativo se desarrolla en la revisión bibliográfica y en el enfoque cuantitativo se realizará el análisis estadístico de la cultura financiera y morosidad en la Tienda 765 - Interbank, Jaén en Spss 22.0. Hernández, Fernández, & Baptista (2014).

2.1.2. Diseño de la investigación

Hernández et al. (2014) “En la presente investigación se utilizará el Diseño de investigación **no experimental transversal** se tomará los datos de la gestión institucional y formación profesional para estudiar su relación”:

Figura 01: Diagrama del diseño



Donde:

Ox: Variable gestión institucional.

Oy: Variable formación profesional.

r: Relación entre las variables.

2.2. Población y Muestra

Población.

La población estará conformada por 130 clientes morosos de la Tienda 765 – Interbank, Jaén.

Muestra.

Hernández, Fernández y Baptista (2014). “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”.

La muestra estuvo conformada por toda la población de la Tienda 765, Jaén, no es representativa, por lo tanto la muestra estará conformada por los 98 clientes externos de la tienda 765 - Internbank Jaén.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{(N - 1)d^2 + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

• N = Total de la población
• $Z_{\alpha} = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
• p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)
• q = 1 – p (1-0.5 = 0.5)
• d = Error del investigador es un 5% (0.05).

$$n = \frac{130 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (130 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 97.32 \cong 98$$

Dónde:

• N = 130
• $Z_{\alpha} = 1.96$ al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
• p = proporción esperada (en este caso 50% = 0.5)
• q = 1 – p (en este caso 1-0.5 = 0.5)
• d = tolerancia de error del investigador es un 5% (0.05)

2.3. Variable, Operacionalización

2.3.1. Variables

Definición conceptual.

La Cultura financiera. Según Sánchez (2014) “son las habilidades, conocimientos y prácticas que llevamos día a día para lograr una correcta administración de lo que ganamos y gastamos, así como un adecuado manejo de los productos financieros para tener una mejor calidad de vida”

Morosidad. Según Castañeda & Tamayo (2013) “es un fenómeno poliédrico en el que interceden diversos condicionantes, por lo que no se cancela los pagos de una deuda establecidos en un tiempo determinado, acordado por el cliente y la entidad”.

Definición operacional.

Cultura financiera: Según Sánchez (2014) opina son “las experiencias, conocimientos y prácticas de los clientes de la Tienda 765 – Interbank, para lograr una correcta administración de lo que ganan y gastan, así como un adecuado manejo de los productos financieros para tener una mejor calidad de vida”.

Morosidad. Es un hecho poliédrico en el que interceden numerosos condicionantes, por lo que no se cancela los pagos de una deuda establecidos en un tiempo determinado, acordado por el cliente de la Tienda 765 y el banco Interbank, Jaén.

2.3.2. Operacionalización
Tabla 1 Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicador	Ítems o respuesta	Unidad de medida
VARIABLE INDEPENDIENTE Cultura financiera	Conceptual	Conocimiento de productos financieros	¿Tengo conocimiento para que sirve una tarjeta de crédito? ¿Usted tiene conocimiento de lo que es préstamo hipotecario? ¿Usted sabe por qué le cobran el seguro de desgravamen al momento de adquirir un producto financiero?	Si No
		Conocimiento de conceptos financieros.	¿A usted le informaron sobre la tasa que calcula los intereses que pagaría? ¿Usted tiene información sobre la tasa de intereses que pagaría? ¿A usted le informaron sobre la tasa de riesgo del interés que pagaría?	Si No
	Operativa	Cultura de ahorro	¿Me retraso en el pago de las deudas? ¿Tengo un producto de ahorro/inversión para mi jubilación? ¿En caso de tener hipoteca, ¿amortizo parte de la deuda a final de año?	Si NO
		Planeación de endeudamiento	¿Usted lleva un presupuesto quincenal o mensual de los gastos que tendré en ese periodo? ¿Tengo previsto que llegarán los gastos anuales como seguros, impuestos, etc.?	Si No
		Planeación de riesgo	¿Usted sabe realizar un presupuesto para planificar la distribución de su dinero? ¿Usted acostumbra realizar un presupuesto? ¿Usted lleva un registro de sus ingresos, gastos, deudas y ahorros? ¿Usted analiza sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo o comprar al crédito?	Si No
	VARIABLE DEPENDIENTE	Mora vencida	Otorgamiento e información del crédito	¿Usted considera que, al momento de solicitar un préstamo, le informaron en su totalidad sobre el crédito?

Morosidad			<p>¿Usted considera que al momento de recibir su préstamo fue informado sobre la tasa interés, para decidir sobre su crédito?</p> <p>¿Usted considera que al momento de recibir su préstamo fue informado sobre las penalidades si incurre en retrasos?</p> <p>¿Los analistas tienen en cuenta que usted cumpla con todos los requisitos establecidos para otorgar el crédito?</p> <p>¿Cuándo usted fue a solicitar un préstamo le solicitaron un aval?</p>	
	Mora de alto riesgo	Crédito refinanciado	<p>¿Cuándo se atrasó en el pago de su cuota, su analista lo visitó o le llamo por teléfono para hacerle recordar que tiene una cuota pendiente de pago?</p> <p>¿Cuándo usted se atrasó en el pago de su cuota, al acudir a la Tienda 765 – Interbank, Jaén, le dieron alguna solución?</p> <p>¿Usted le informaron sobre las políticas de refinanciamiento de deudas que tiene la Tienda 765 – Interbank, Jaén?</p> <p>¿Cuándo usted no tuvo las posibilidades de cumplir con el pago sus cuotas, solicitó a la Tienda 765 – Interbank, Jaén, refinanciamiento de su deuda?</p> <p>¿Al momento de refinanciar su deuda a usted le informaron sobre la nueva tasa de interés?</p>	Si No
		Créditos Judiciales	<p>¿Usted cree que el principal motivo del atraso del pago de sus cuotas fuera de fecha, fue por problemas de salud?</p> <p>¿Usted cree que el motivo de atraso de su pago fue por falta de liquidez?</p> <p>¿Usted cree que el principal motivo de atraso de su pago fue por una mala inversión después de recibir el préstamo?</p> <p>¿Cuándo su préstamo está en el área legal llegó a un acuerdo extra judicial para que pueda cancelar por cuotas su deuda pendiente?</p> <p>¿Cuándo su analista le informa que su crédito está en el área legal, tiene más presión para que cancele la totalidad de préstamo y lo cancela?</p>	Si No

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

2.4.1. Técnicas de recolección de datos.

Encuestas. Previamente se elaboró un cuestionario, que se utilizó para conocer la opinión de los clientes seleccionados en una muestra de estudio.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario de preguntas cerradas. Se realizó a los clientes, separada en 2 dimensiones 5 indicadores y con 15 preguntas para medir la cultura financiera en los clientes de la Tienda 765 – Interbank, Jaén.

Cuestionario de preguntas cerradas. Se realizó a los clientes, de 2 dimensiones 3 indicadores y 15 ítems para medir la morosidad en los clientes de la Tienda 765 – Interbank, Jaén.

2.5. Procedimientos para la recolección de datos

Para la realización de la presente investigación se validaron los test de cultura financiera y morosidad; luego, se solicitó el permiso de la Tienda 765 – Interbank, Jaén, seguido se realizó un test de cultura financiera y morosidad en los clientes de la Tienda 765 – Interbank, Jaén, respetando la confidencialidad de los datos personales. La información recopilada se cuantifico con análisis descriptivo de los datos de cada cuestionario tipo test de la variable cultura financiera y de la variable morosidad.

2.5.1. Análisis estadísticos e interpretación de datos

La técnica utilizada para el análisis estadístico y procesamiento de los datos fueron el office Excel y el paquete estadístico SPSS también se utilizaron fórmulas de estadística descriptiva realizadas de las mismas. El cual nos permitió obtener resultados exactos. La información estará mostrada en tablas estadísticas, con sus gráficos y comentarios respectivos.

2.6. Aspectos éticos

Los aspectos éticos con relación de los clientes, se contemplarán de la manera siguiente:

Voluntariedad. Según OBD (1979) “un acuerdo de participar en un experimento constituye un consentimiento válido si ha sido dado voluntariamente”

Se entiende que las personas que participaran en la investigación fueron voluntarias y no obligadas a desarrollar las encuestas establecidas.

Comprensión. OBD, (1979) opina que “El modo y el contexto en los que se comunica la información es tan importante como la misma información”.

De esta manera deben estar formuladas las encuestas clara y precisa para que las personas a desarrollarla le sea fácil de entender e interpretar.

2.7. Criterios de rigor científico

Confidencialidad: según Hernández *et al.*, (2014) “a través de alfa de Cronbach del cuestionario de gestión institucional y de formación profesional”.

Validación de contenido: se realizará a través del estadístico KMO de la encuesta de gestión institucional y de formación profesional (Hernández *et al.*, 2014).

CAPITULO III:

RESULTADOS

CAPITULO III: RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y gráficos

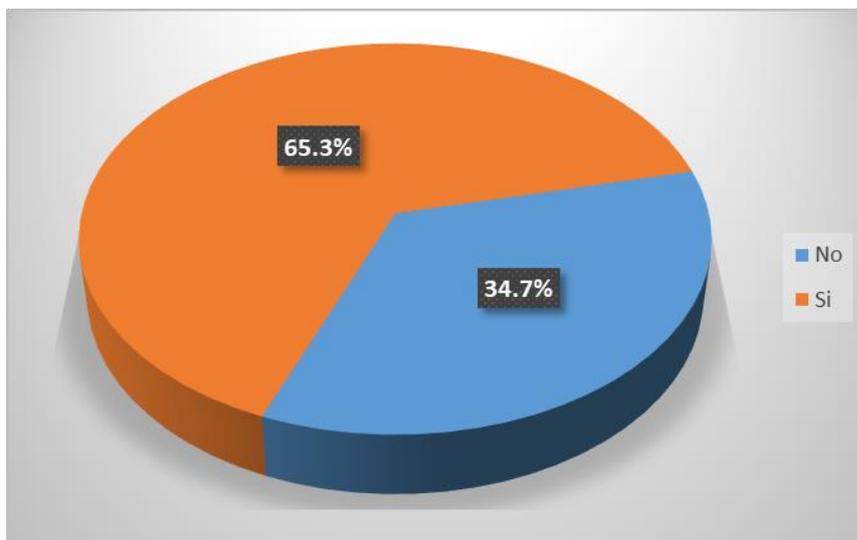
A) Estado actual de la cultura financiera

Tabla 2 ¿tengo conocimiento para que sirve una tarjeta de crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	34	34.7	34.7	34.7
Si	64	65.3	65.3	100,0
Total	98	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 1 Conocimiento para que sirve una tarjeta de crédito



Fuente. Elaboración por la autora

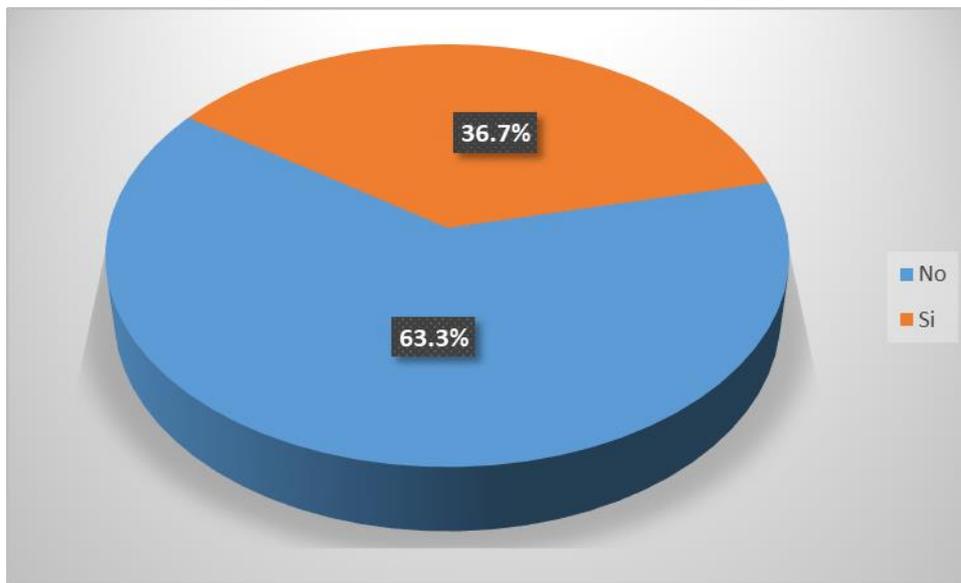
Como podemos observar en el gráfico 01, del 100% de los encuestados el 65.3% manifestaron que si tienen conocimiento para que sirve una tarjeta de crédito y el 34.7% mencionaron que no tiene conocimiento para que sirve una tarjeta de crédito.

Tabla 3 ¿Usted tiene conocimiento de lo que es préstamo hipotecario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	62	63.3	63.3	63.3
Si	36	36.7	36.7	100,0
Total	98	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 2 Tiene conocimiento de lo que es préstamo hipotecario



Fuente. Elaboración por la autora

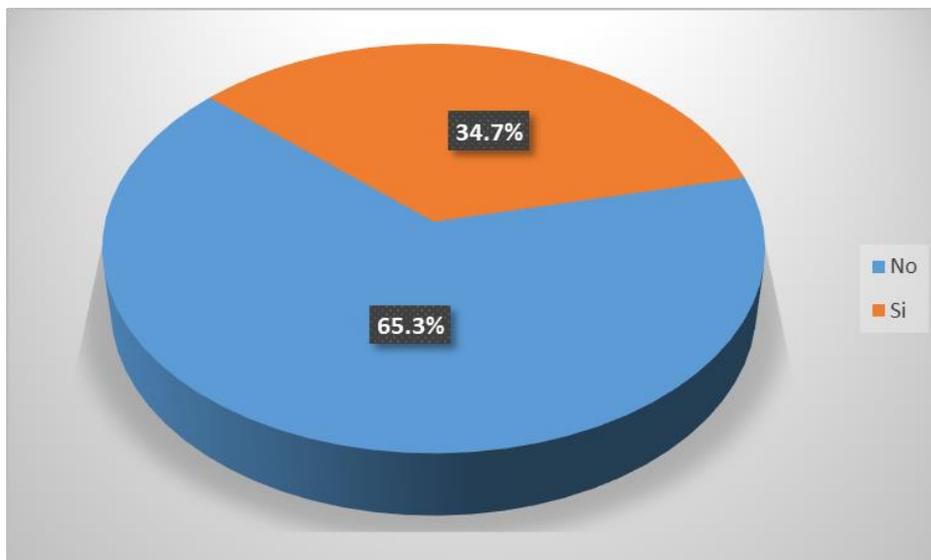
Como podemos observar en el gráfico 02, del 100% de los encuestados el 63.3% manifestaron que no tienen conocimiento de lo que es un préstamo hipotecario y 36.7% manifestaron que ellos si tienen conocimiento de lo que es préstamo hipotecario

Tabla 4 ¿Usted sabe por qué le cobran el seguro de desgravamen al momento de adquirir un producto financiero?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	64	65.3	65.3	65.3
Si	34	34.7	34.7	100,0
Total	98	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 3 Sabe por qué le cobran el seguro de desgravamen al momento de adquirir un producto financiero



Fuente. Elaboración por la autora

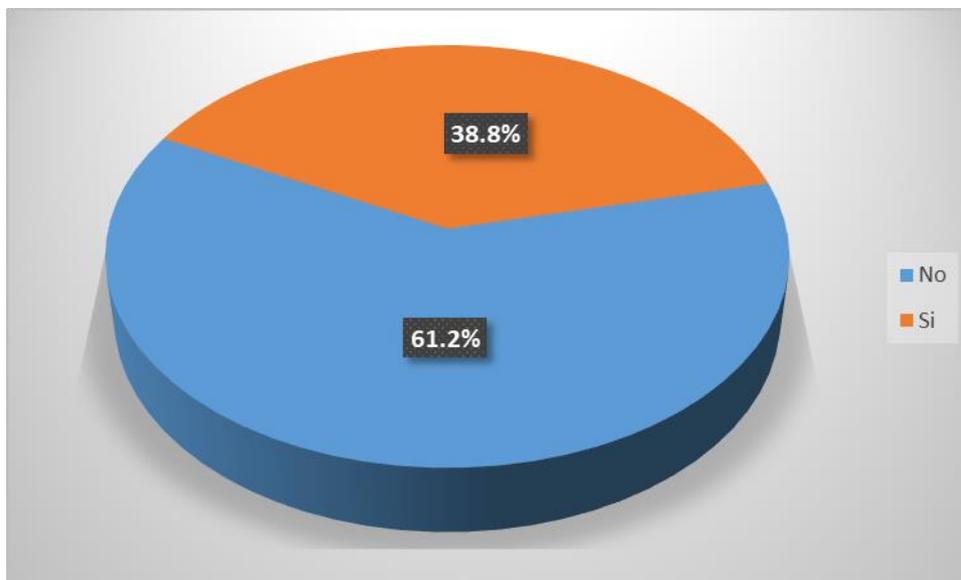
Como podemos observar en el gráfico 03, del 100% de los encuestados el 65.3% manifestaron que no saben por qué la agencia les cobran el seguro de desgravamen al momento de adquirir un producto financiero y 34.7% de ellos manifestaron que ellos no saben por qué le cobran el seguro de desgravamen al momento de adquirir un producto financiero.

Tabla 5 ¿A usted le informaron sobre la tasa que calcula los intereses que pagaría?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	36	36.7	36.7	36.7
Si	62	63.3	63.3	100,0
Total	98	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 4 Le informaron sobre la tasa que calcula los intereses que pagaría



Fuente. Elaboración por la autora

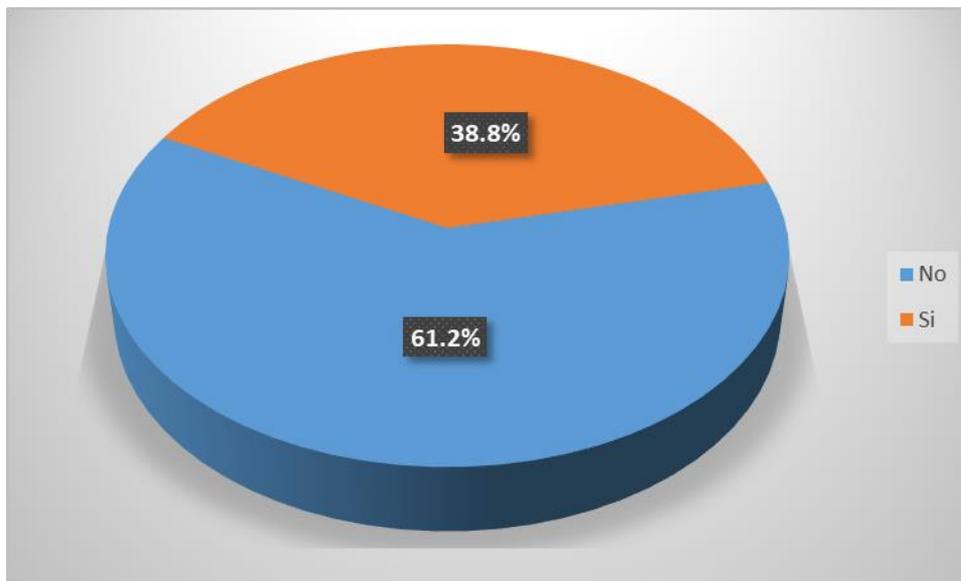
Como podemos observar en el gráfico 04, del 100% de los encuestados el 63.3% manifestaron que si le informaron sobre la tasa que calcula los intereses que pagaría y 36.7% de ellos manifestaron que ellos no le informaron sobre la tasa que calcula los intereses que pagaría.

Tabla 6 ¿Usted tiene información sobre la tasa de intereses que pagaría?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	60	61.2	61.2	61.2
Si	38	38.8	38.8	100,0
Total	98	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 5 Tiene información sobre la tasa de intereses que pagaría



Fuente. Elaboración por la autora

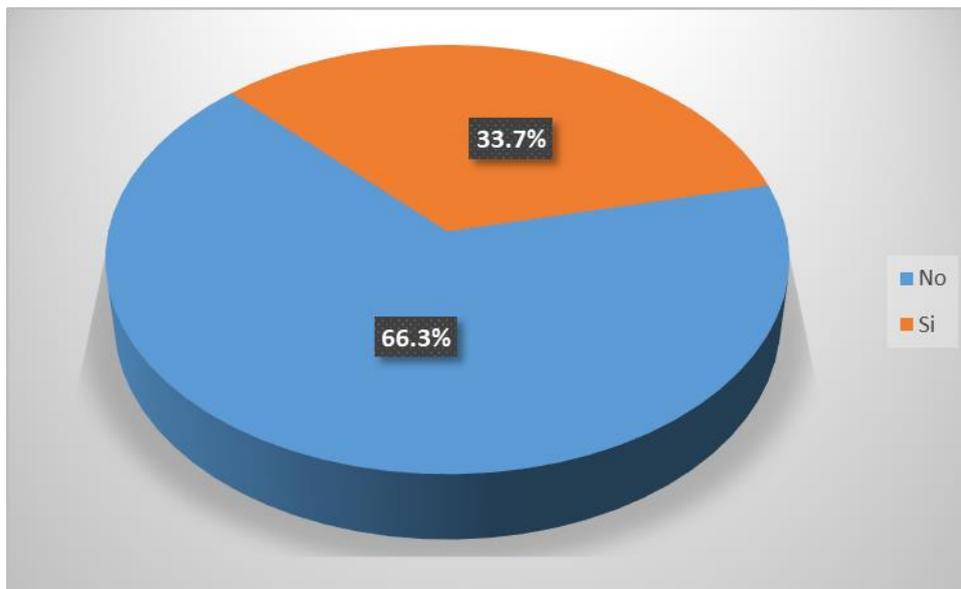
Como podemos observar en el gráfico 05, del 100% de los encuestados el 61.2% manifestaron que no tiene información sobre la tasa de intereses que pagaría y 38.8% de ellos manifestaron que si tiene información sobre la tasa de intereses que pagaría.

Tabla 7 ¿A usted le informaron sobre la tasa de riesgo de intereses que pagaría?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	65	66.3	66.3	66.3
Si	33	33.7	33.7	100,0
Total	98	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 6 Le informaron sobre la tasa de riesgo del interés que pagaría



Fuente. Elaboración por la autora

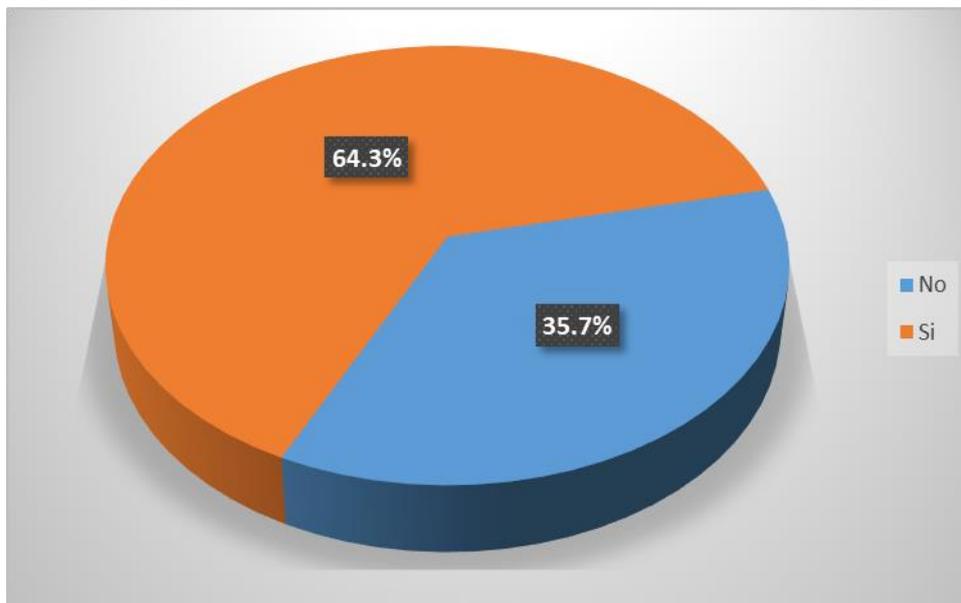
Como podemos observar en el gráfico 06, del 100% de los encuestados el 66.3% manifestaron que no le informaron sobre la tasa de riesgo del intereses que pagaría y 33.7% de ellos manifestaron que si fueron informados sobre la tasa de riesgo del intereses que pagaría

Tabla 8 ¿Me retraso en el pago de las deudas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	35	35.7	35.7	35.7
Si	63	64.3	64.3	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 7 Me retraso en el pago de las deudas



Fuente. Elaboración por la autora

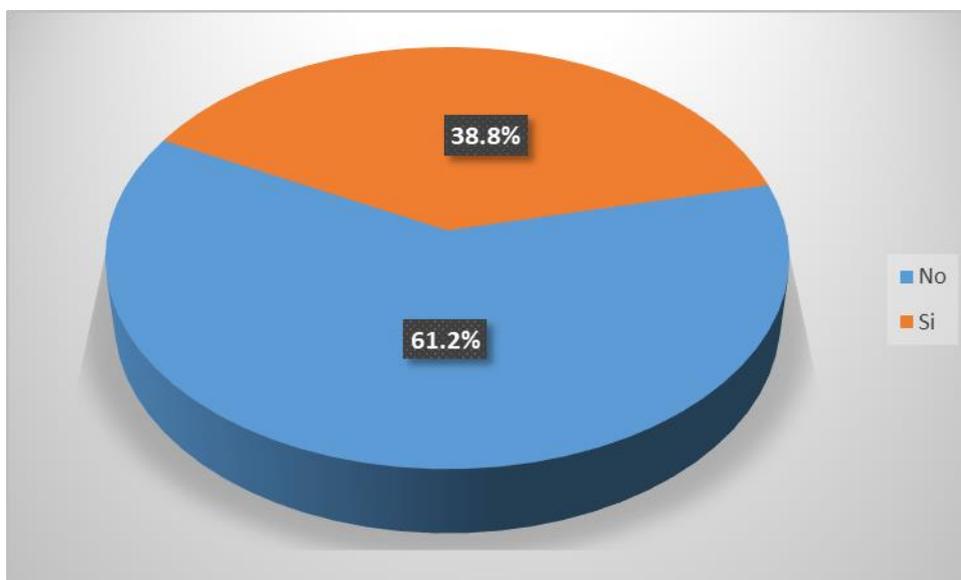
Como podemos observar en el gráfico 07, del 100% de los encuestados el 64.3% manifestaron que si tienen retraso en el pago de las deudas y 35.7% respondieron que no tienen retraso en el pago de las deudas con la agencia.

Tabla 9 ¿Tengo un producto de ahorro/inversión para mi jubilación?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	60	61.2	61.2	61.2
Si	38	38.8	38.8	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 8 Tengo un producto de ahorro/inversión para mi jubilación



Fuente. Elaboración por la autora

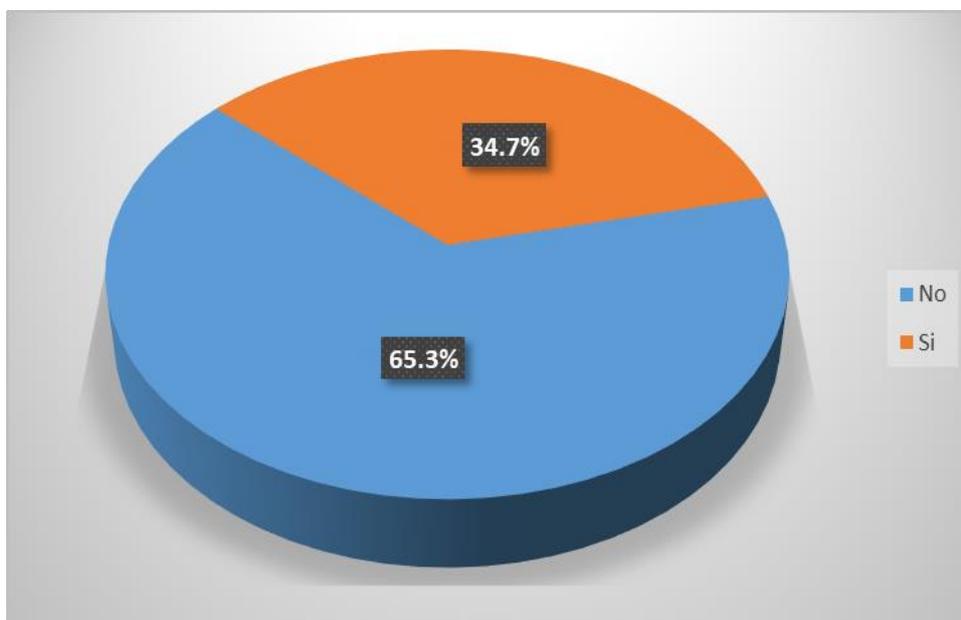
Como podemos observar en el gráfico 08, del 100% de los encuestados el 61.2% manifestaron que no cuentan con un producto de ahorro/inversión para su jubilación y el 38.8% respondieron que si tienen un producto de ahorro/inversión para su jubilación.

Tabla 10 En caso de tener hipoteca, ¿amortizo parte de la deuda a final de año?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	64	65.3	65.3	65.3
Si	34	34.7	34.7	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 9 Amortizo parte de la deuda a final de año



Fuente. Elaboración por la autora

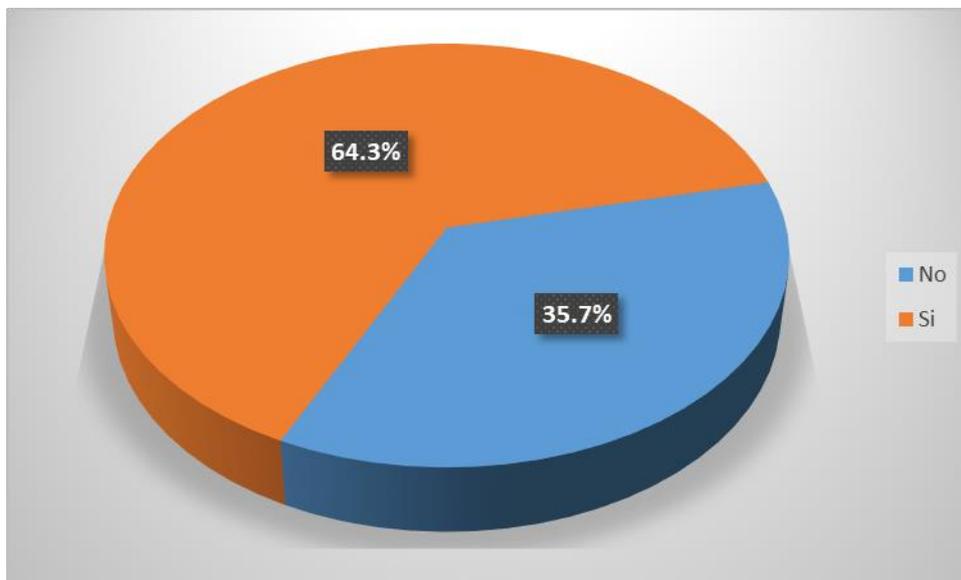
Como podemos observar en el gráfico 09, del 100% de los encuestados el 65.3% manifestaron que no amortizan parte de la deuda a final de cada y el 34.7% respondieron que si amortizan parte de la deuda al final de cada año.

Tabla 11 ¿usted lleva un presupuesto quincenal o mensual de los gastos que tendré en ese periodo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	35	35,7	35,7	35,7
Si	63	64,3	64,3	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 10 Lleva un presupuesto quincenal o mensual de los gastos que tendré en ese periodo



Fuente. Elaboración por la autora

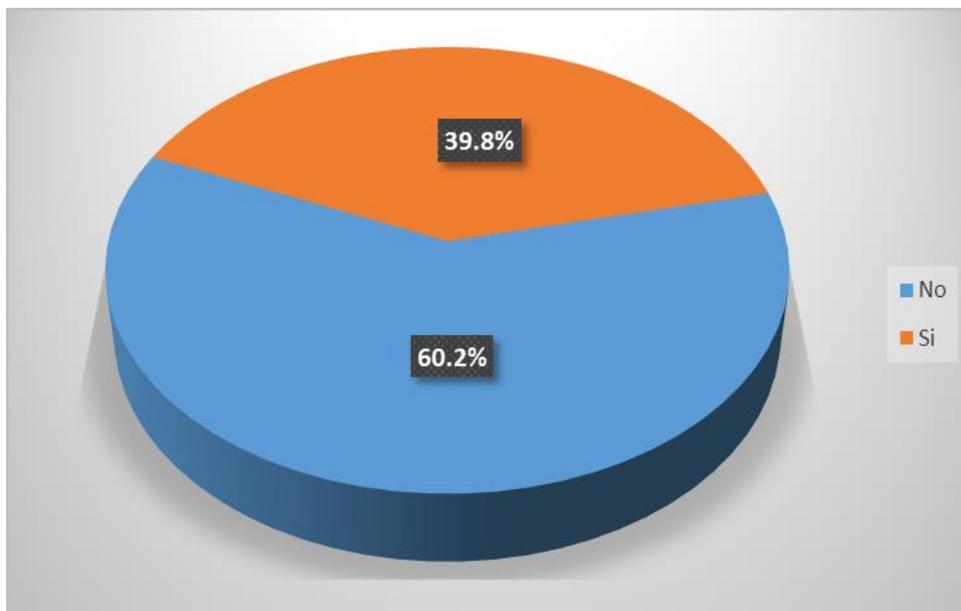
Como podemos observar en el gráfico 10 del 100% de los encuestados el 64.3% manifestaron que no llevan el presupuesto quincenal y mensual para los gastos que se genere en este periodo y el 35.7% respondieron que si llevan el presupuesto para los gastos que se genere durante este periodo.

Tabla 12 ¿Tengo previsto que llegarán los gastos anuales como seguros, impuestos, etc.?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	59	60.2	60.2	60.2
Si	39	39.8	39.8	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 11 Tengo previsto que llegarán los gastos anuales como seguros, impuestos, etc.



Fuente. Elaboración por la autora

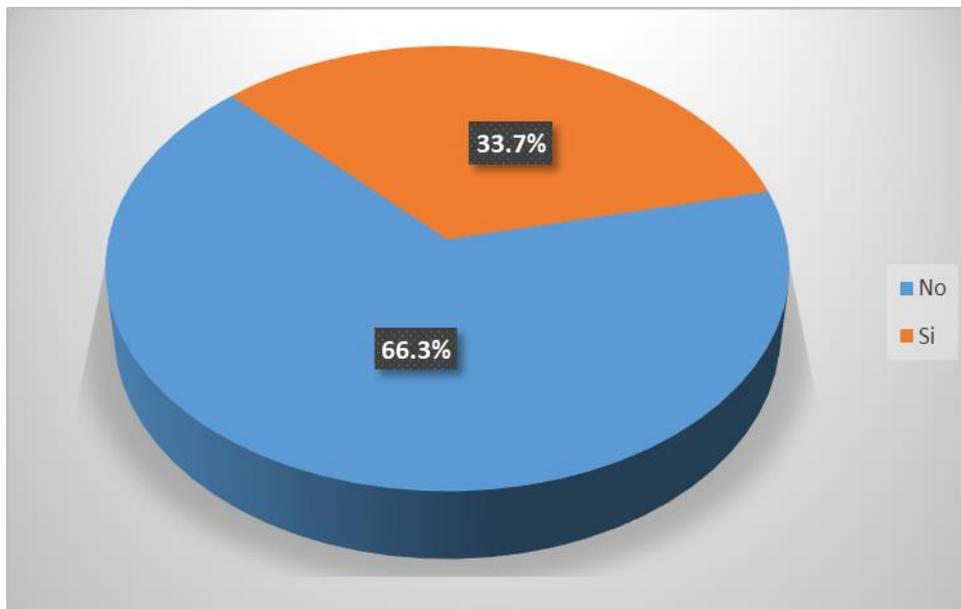
Como podemos observar en el gráfico 11, del 100% de los encuestados el 60.2% manifestaron que no tienen previsto que llegarán los gastos anuales como seguros, impuestos, entre otros y el 39.8% respondieron que, si tienen previsto que llegarán los gastos anuales como seguros, impuestos, etc.

Tabla 13 ¿Usted sabe realizar un presupuesto para planificar la distribución de su dinero?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	65	66.3	66.3	66.3
Si	33	33.7	33.7	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 12 Sabe realizar un presupuesto para planificar la distribución de su dinero



Fuente. Elaboración por la autora

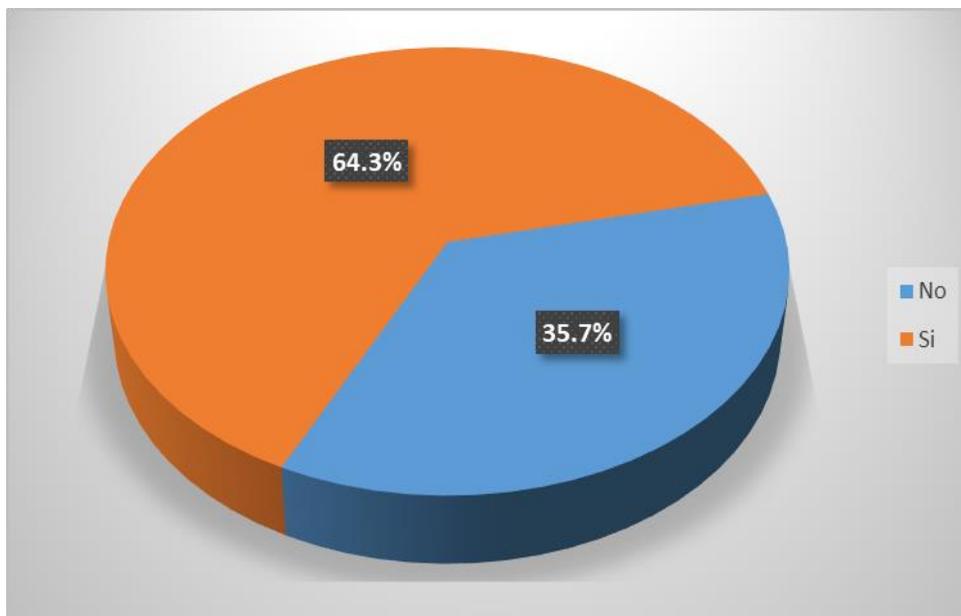
Como podemos observar en el gráfico 12, del 100% de los encuestados el 66.3% manifestaron que no saben hacer un presupuesto para planificar la distribución de su dinero y el 33.7% respondieron que si saben hacer un presupuesto para planificar la distribución del dinero.

Tabla 14 ¿usted acostumbra realizar un presupuesto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	35	35.7	35.7	35.7
Si	63	64.3	64.3	100
Total	98	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 13 Acostumbra realizar un presupuesto



Fuente. Elaboración por la autora

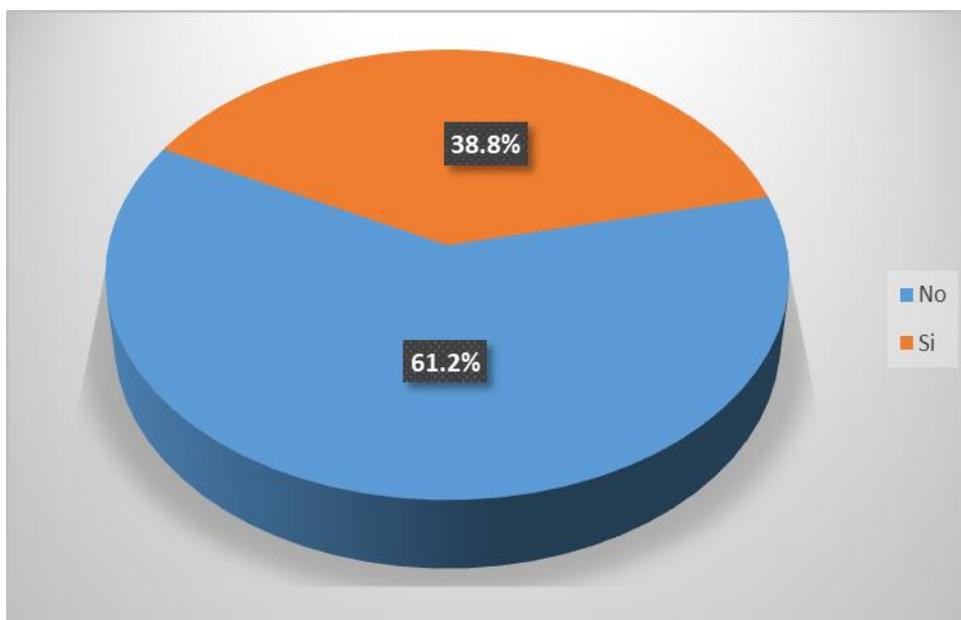
Como podemos observar en el gráfico 13, del 100% de los encuestados el 64.3% manifestaron que si acostumbran a realizar un presupuesto y el 35.7% respondieron que no acostumbran realizar un presupuesto.

Tabla 15 ¿Usted lleva un registro de sus ingresos, gastos, deudas y ahorros?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	60	61.2	61.2	61.2
Si	38	38.8	38.8	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 14 Lleva usted un registro de deudas, gastos, ingresos y ahorros



Fuente. Elaboración por la autora

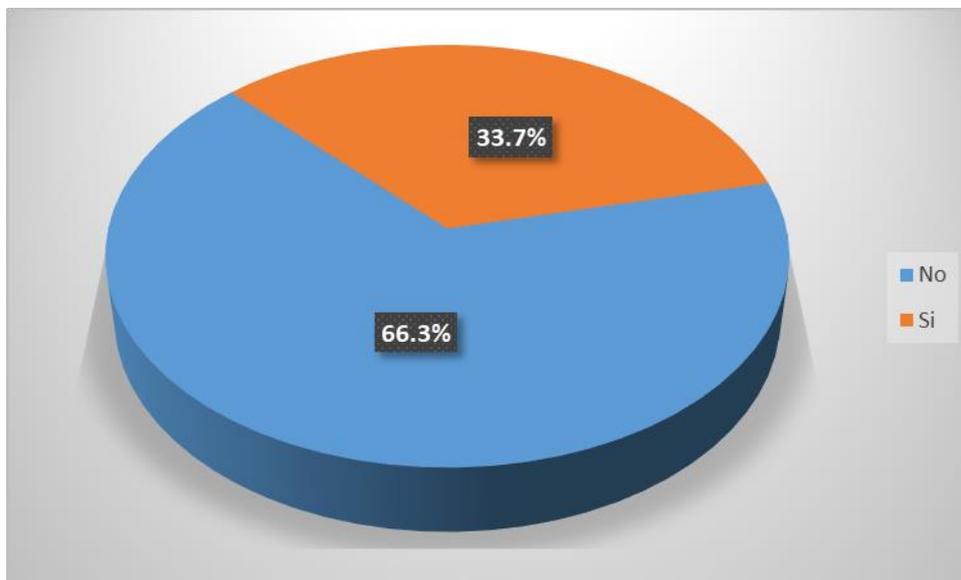
Como podemos observar en el gráfico 14, del 100% de los encuestados el 61.2% manifestaron que no llevan un registro de ingresos, gastos, deudas, ingresos y ahorros y el 38.8% respondieron que, si llevan un registro de ingresos, gastos, deudas, y ahorros.

Tabla 16 ¿Usted analiza sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo o comprar al crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	65	66.3	66.3	66.3
Si	33	33.7	33.7	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 15 Analiza sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo o comprar al crédito



Fuente. Elaboración por la autora

Como podemos observar en el gráfico 15, del 100% de los encuestados el 66.3% manifestaron que no analizan sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo o comprar al crédito y el 33.7% respondieron que si analizan sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo o comprar al crédito.

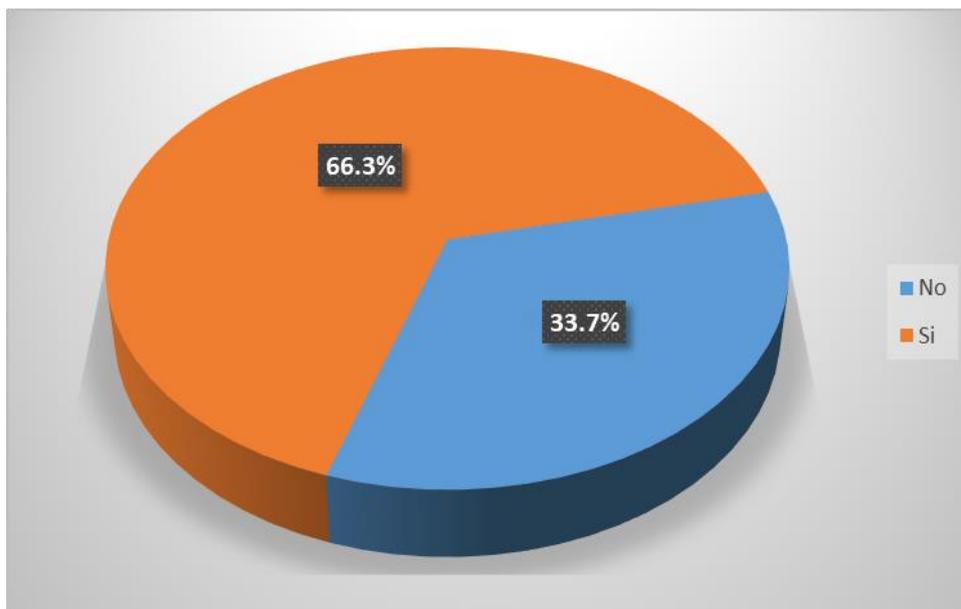
B) Estado actual de la morosidad

Tabla 17 ¿Usted considera que, al momento de solicitar un préstamo, le informaron en su totalidad sobre el crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	33	33,7	33,7	33,7
Si	65	66,3	66,3	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 16 Al momento de solicitar un préstamo, le informaron en su totalidad sobre el crédito.



Fuente. Elaboración por la autora

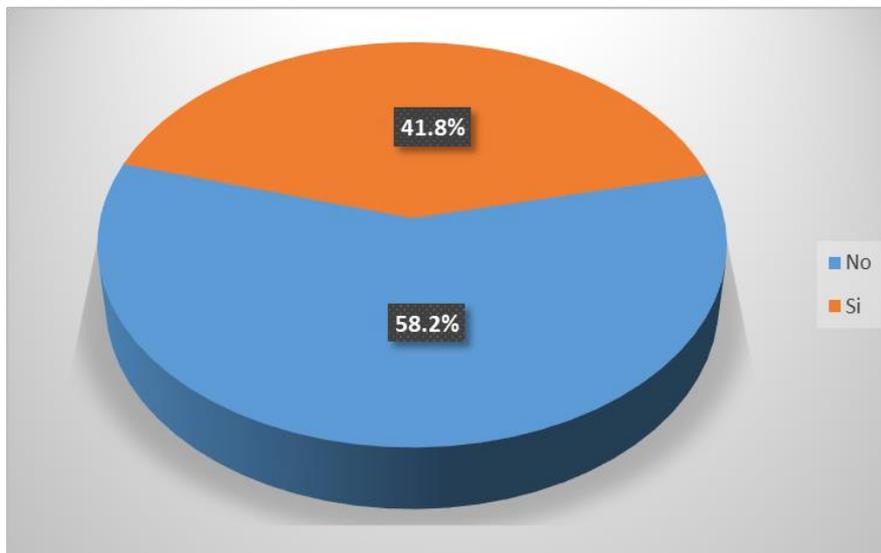
Como podemos observar en el gráfico 16, del 100% de los encuestados el 66.3% manifestaron que al momento de solicitar si le brindaron la información en su totalidad y el 33.7% mencionaron que no.

Tabla 18 ¿Usted considera que al momento de recibir su préstamo fue informado sobre la tasa interés, para decidir sobre su crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	57	58.2	58.2	58.2
Si	41	41.8	41.8	100,0
Total	98	100,0	100,0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 17 Al momento de recibir su préstamo fue informado sobre la tasa interés, para decidir sobre su crédito



Fuente. Elaboración por la autora

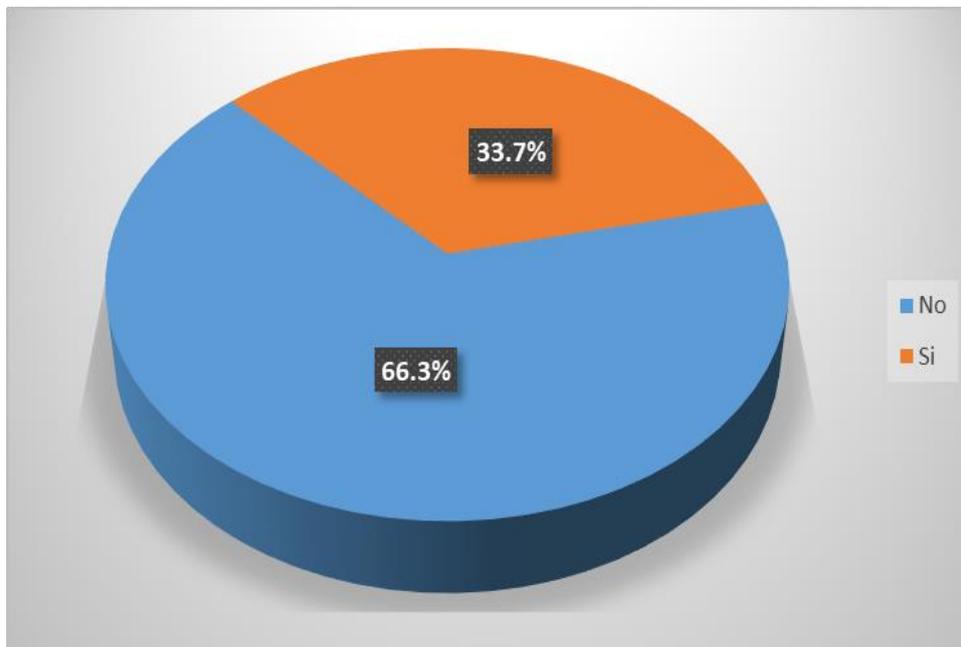
Como se puede apreciar en el gráfico 17, del 100% de los encuestados el 58.2% respondieron que al momento de recibir su préstamo no fueron informados sobre la tasa interés, para decidir sobre su crédito y el 41.8% respondieron que si les informados al momento de recibir su préstamo sobre la tasa interés, para decidir sobre su crédito.

Tabla 19 ¿Usted considera que al momento de recibir su préstamo fue informado sobre las penalidades si incurre en retrasos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	65	66.3	66.3	66.3
Si	33	33.7	33.7	100,0
Total	98	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 18 al momento de recibir su préstamo fue informado sobre las penalidades si incurre en retrasos



Fuente. Elaboración por la autora

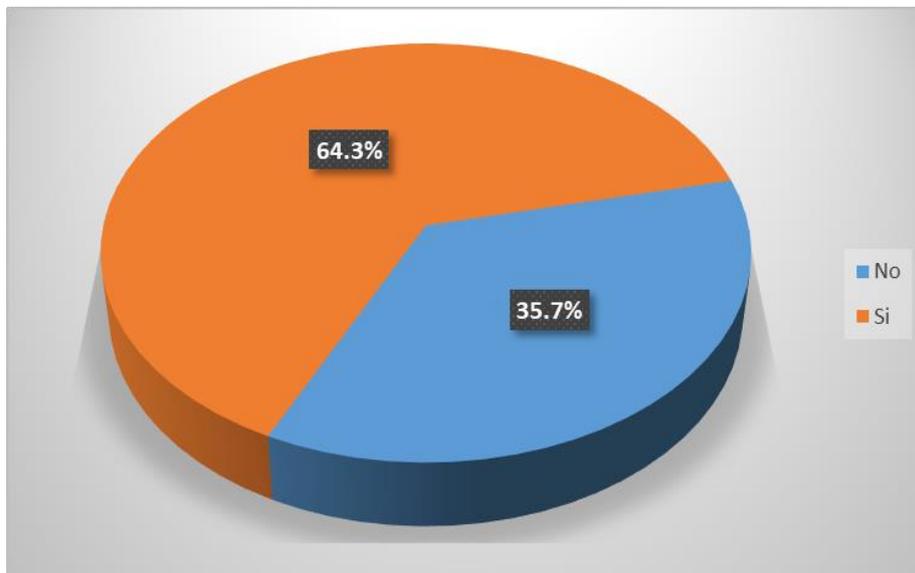
Como se observa en el gráfico 18, del 100% de los encuestados el 66.3% respondieron que al momento de recibir su préstamo no fueron informados sobre las penalidades si incurre en retrasos y el 33.7% respondieron que si fueron informados sobre las penalidades sin incurren en retrasos de sus cuotas.

Tabla 20 ¿Los analistas tienen en cuenta que usted cumpla con todos los requisitos establecidos para otorgar el crédito?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	35	35.7	35.7	35.7
Si	63	64.3	64.3	100,0
Total	98	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 19 Los analistas tienen en cuenta que usted cumpla con todos los requisitos establecidos para otorgar el crédito



Fuente. Elaboración por la autora

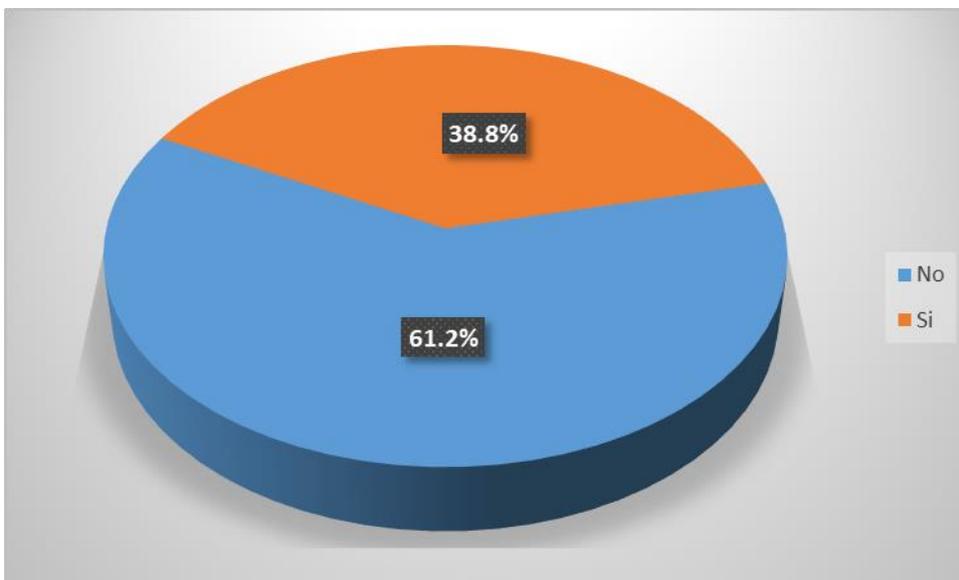
Como se observa en el gráfico 19, del 100% de los encuestados el 64.3% respondieron que los analistas si tienen en cuenta que usted cumpla con todos los requisitos establecidos para otorgar el crédito y el 35.7% respondieron que los analistas no tienen en cuenta que se cumplan con los requisitos para otorgarle el crédito.

Tabla 21 ¿Cuándo usted fue a solicitar un préstamo le solicitaron un aval?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	60	61.2	61.2	61.2
Si	38	38.8	38.8	100,0
Total	98	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 20 Usted fue a solicitar un préstamo le solicitaron un aval



Fuente. Elaboración por la autora

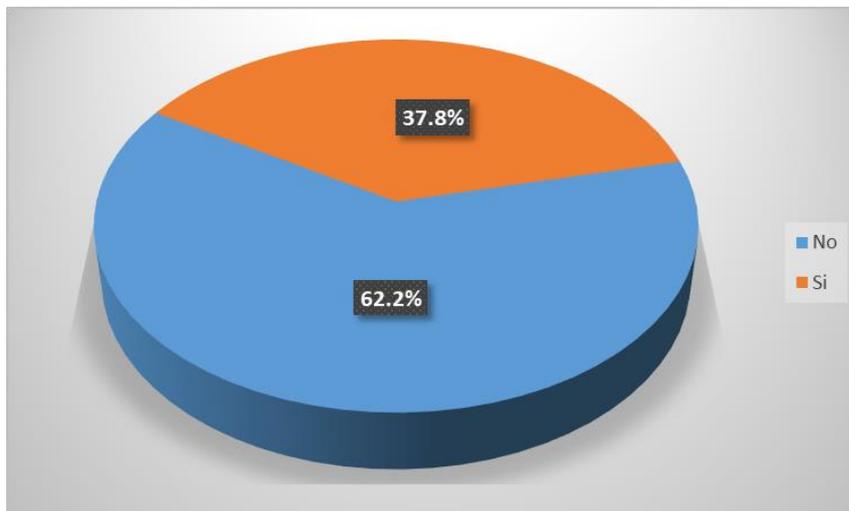
Como podemos observar en el gráfico 20, del 100% de los encuestados el 61.2% respondieron que al momento de solicitar un préstamo no le solicitaron un aval y 38.8% manifestaron que al momento de solicitar un préstamo si le solicitaron un aval como requisito.

Tabla 22 ¿Cuándo se atrasó en el pago de su cuota, su analista lo visitó o le llamo por teléfono para hacerle recordar que tiene una cuota pendiente de pago?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	61	62.2	62.2	62.2
Si	37	37.8	37.8	100,0
Total	98	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 21 Cuando se atrasó en el pago de su cuota, su analista lo visitó o le llamo por teléfono para hacerle recordar que tiene una cuota pendiente de pago



Fuente. Elaboración por la autora

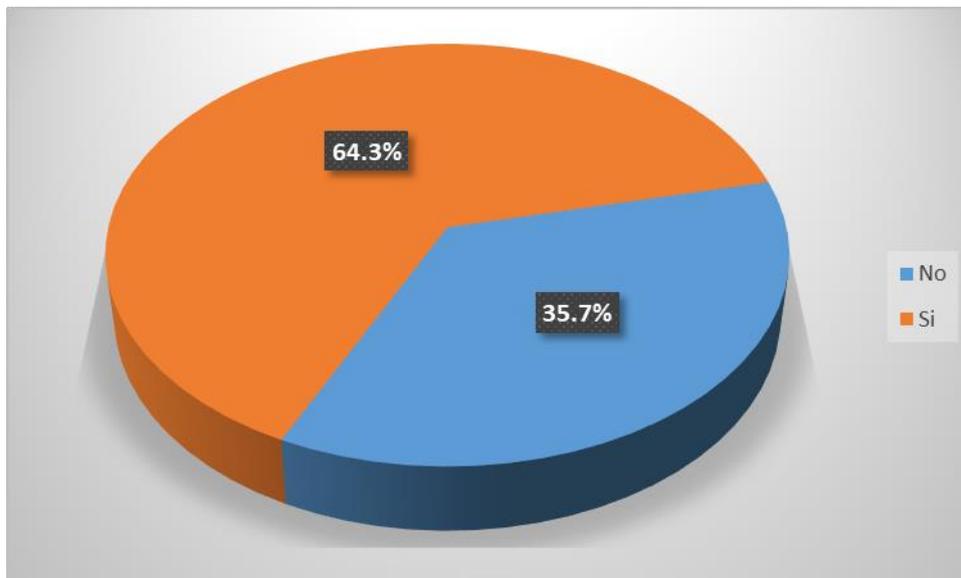
Como podemos observar en el gráfico 21, del 100% de los encuestados el 62.2% respondieron cuando tuvieron un atrasó en el pago de su cuota, su analista no les visitó ni les llamó por teléfono para hacerle recordar que tiene una cuota pendiente de pago y el 37.8% respondieron que cuando tuvieron un atraso el pago de su cuota, su analista si les visitó para hacerle recordar que tiene una cuota pendiente de pago.

Tabla 23 ¿Cuándo usted se atrasó en el pago de su cuota, al acudir a la Tienda 765 – Interbank, Jaén, le dieron alguna solución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	35	35.7	35.7	35.7
Si	63	64.3	64.3	100,0
Total	98	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 22 El atraso en el pago de su cuota, al acudir a la Tienda 765 – Interbank, Jaén, le dieron alguna solución.



Fuente. Elaboración por la autora

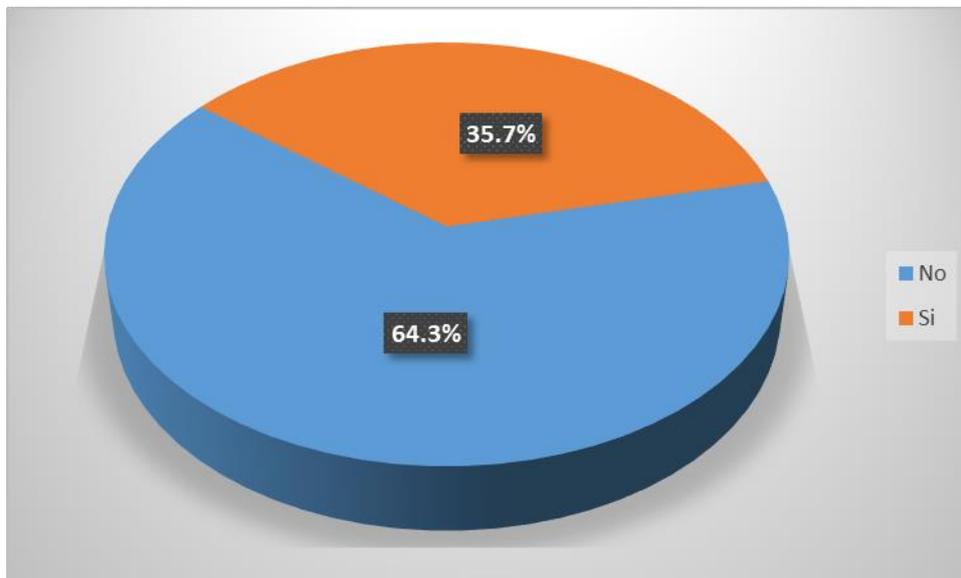
Como podemos observar en el gráfico 22, del 100% de los encuestados el 64.3% respondieron que cuándo tuvieron un atrasó en el pago de su cuota, al acudir a la Tienda 765 – Interbank, Jaén, si le dieron alguna solución y el 35.7% mencionaron que no le dieron solución.

Tabla 24 ¿A usted le informaron sobre las políticas de refinanciamiento de deudas que tiene la Tienda 765 – Interbank, Jaén?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	63	64.3	64.3	64.3
Si	35	35.7	35.7	100,0
Total	98	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 23 Le informaron sobre las políticas de refinanciamiento de deudas que tiene la Tienda 765 – Interbank, Jaén



Fuente. Elaboración por la autora

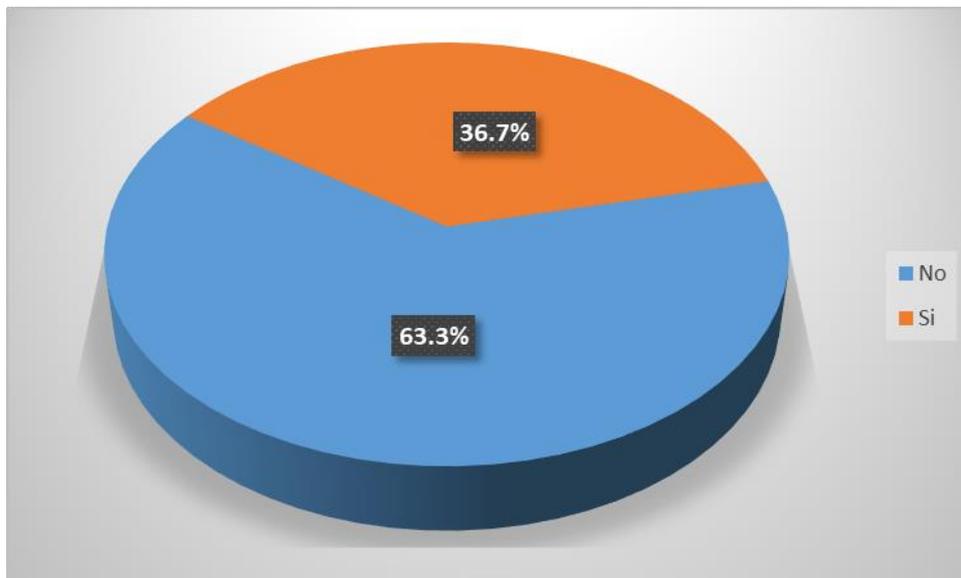
Como podemos observar en el gráfico 23, del 100% de los encuestados el 64.3% respondieron que no le informaron sobre las políticas de refinanciamiento de deudas que tiene la Tienda 765 – Interbank, Jaén y 35.7% respondieron que si fueron informados sobre las políticas de refinamamiento que la tienda tiene.

Tabla 25 ¿Cuándo usted no tuvo las posibilidades de cumplir con el pago sus cuotas, solicitó a la Tienda 765 – Interbank, Jaén, refinanciamiento de su deuda?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	62	63.3	63.3	63.3
Si	36	36.7	36.7	100,0
Total	98	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 24 Las posibilidades de cumplir con el pago sus cuotas, solicitó a la Tienda 765 – Interbank, Jaén, refinanciamiento de su deuda



Fuente. Elaboración por la autora

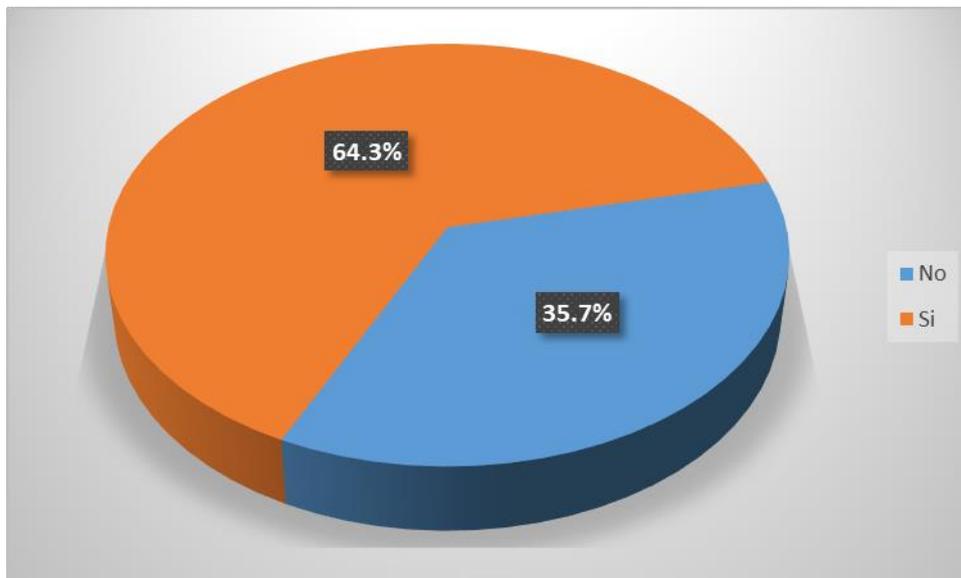
Como podemos observar en el gráfico 24, del 100% de los encuestados el 63.3% respondieron que cuando no tuvieron las posibilidades de cumplir con el pago sus cuotas, no solicitaron a la Tienda 765 – Interbank, Jaén, refinanciamiento de su deuda y el 36.7% respondieron que si solicitaron refinanciamiento de su deuda.

Tabla 26 ¿Al momento de refinanciar su deuda a usted le informaron sobre la nueva tasa de interés?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	35	35.7	35.7	35.7
Si	63	64.3	64.3	100,0
Total	98	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 25 Al refinanciar su deuda a usted le informaron sobre la nueva tasa de interés



Fuente. Elaboración por la autora

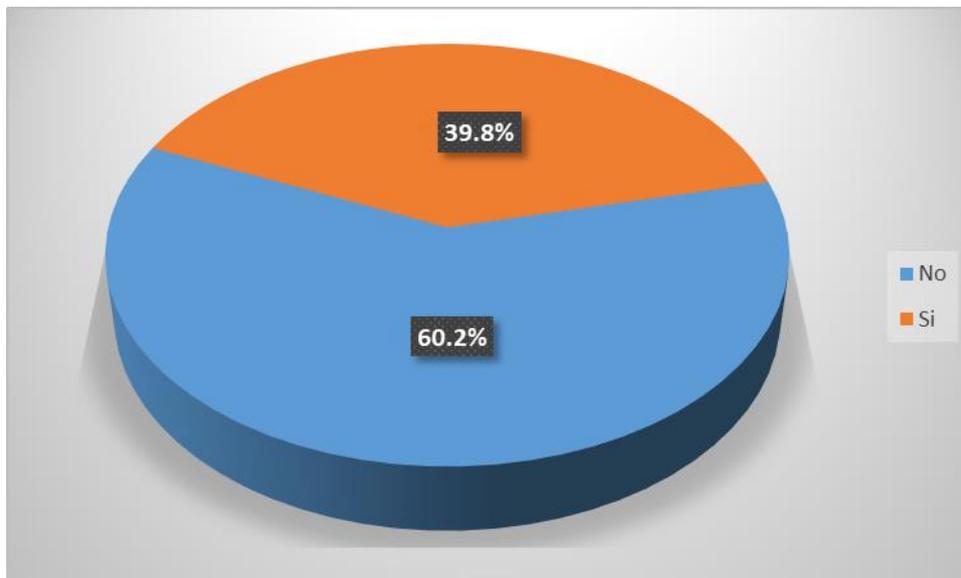
Como podemos observar en el gráfico 25, del 100% de los encuestados el 64.3% respondieron que al momento de refinanciar su deuda le informaron sobre la nueva tasa de interés y el 35.7% respondieron que no le informaron sobre la nueva tasa de interés.

Tabla 27 ¿Usted cree que el principal motivo del atraso del pago de sus cuotas fuera de fecha, fue por problemas de salud?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	59	60.2	60.2	60.2
Si	39	39.8	39.8	100,0
Total	98	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 26 Principal motivo del atraso del pago de sus cuotas fuera de fecha, fue por problemas de salud



Fuente. Elaboración por la autora

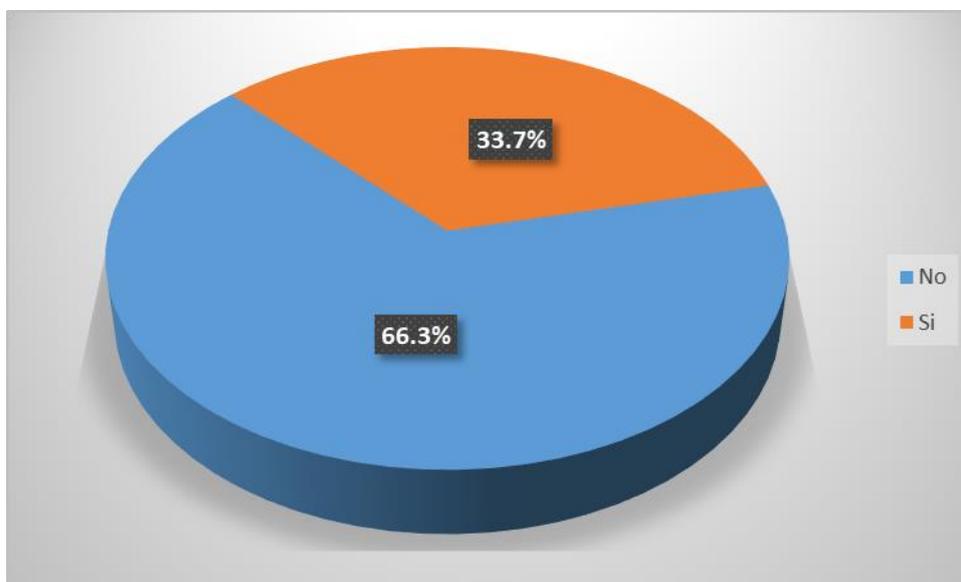
Como podemos observar en el gráfico 26, del 100% de los encuestados el 60.2% respondieron que el principal motivo del atraso del pago de sus cuotas fuera de fecha, no fue por problemas de salud y el 39.8% respondieron que principal motivo si fue por problemas de salud el atraso del pago de sus cuotas.

Tabla 28 ¿Usted cree que el motivo de atraso de su pago fue por falta de liquidez?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	65	66.3	66.3	66.3
Si	33	33.7	33.7	100,0
Total	98	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 27 Motivo del atraso de su pago fue por falta de liquidez



Fuente. Elaboración por la autora

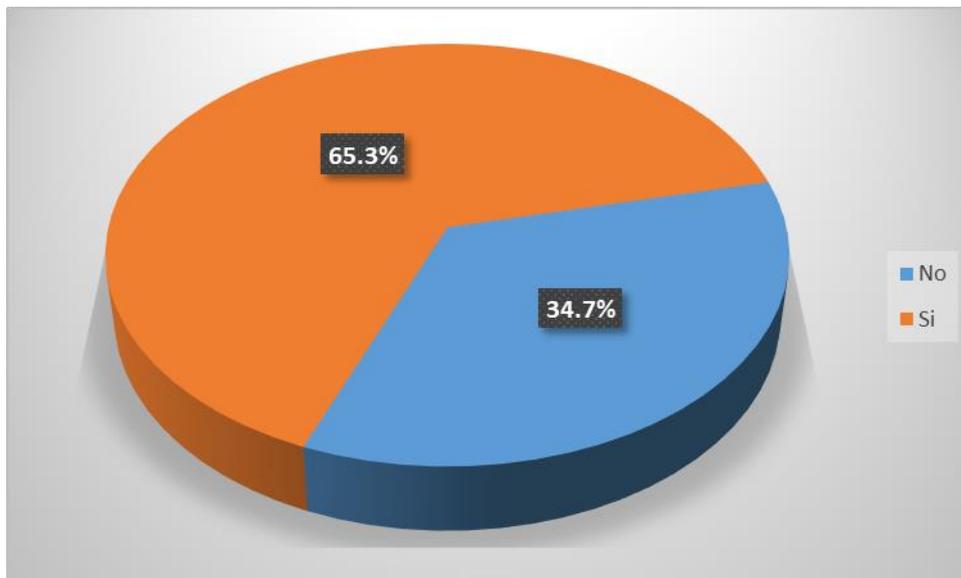
Como podemos observar en el gráfico 27, del 100% de los encuestados el 66.3% respondieron que el motivo de atraso de su pago de sus cuotas no es por falta de liquidez y el 33.7% respondieron que el atraso fue por falta de liquidez.

Tabla 29 ¿Usted cree que el principal motivo de atraso de su pago fue por una mala inversión después de recibir el préstamo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	34	34.7	34.7	34.7
Si	64	65.3	65.3	100,0
Total	98	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 28 El principal motivo de atraso de su pago fue por una mala inversión después de recibir el préstamo



Fuente. Elaboración por la autora

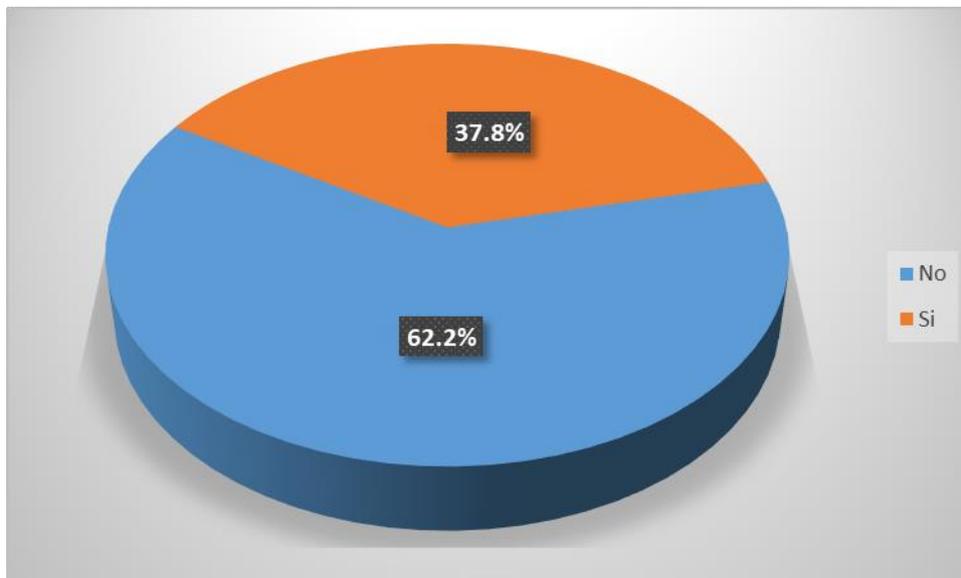
Como podemos observar en el gráfico 28, del 100% de los encuestados el 65.3% respondieron que el principal motivo del atraso del pago de su cuota si fue por una mala inversión después de recibir el préstamo y el 34.7% respondieron el motivo de su atraso no fue por una mala inversión.

Tabla 30 ¿Cuándo su préstamo está en el área legal llegó a un acuerdo extra judicial para que pueda cancelar por cuotas su deuda pendiente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	61	62.2	62.2	62.2
Si	37	37.8	37.8	100,0
Total	98	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 29 Su préstamo está en el área legal y llegó a un acuerdo extra judicial para que pueda cancelar por cuotas su deuda pendiente



Fuente. Elaboración por la autora

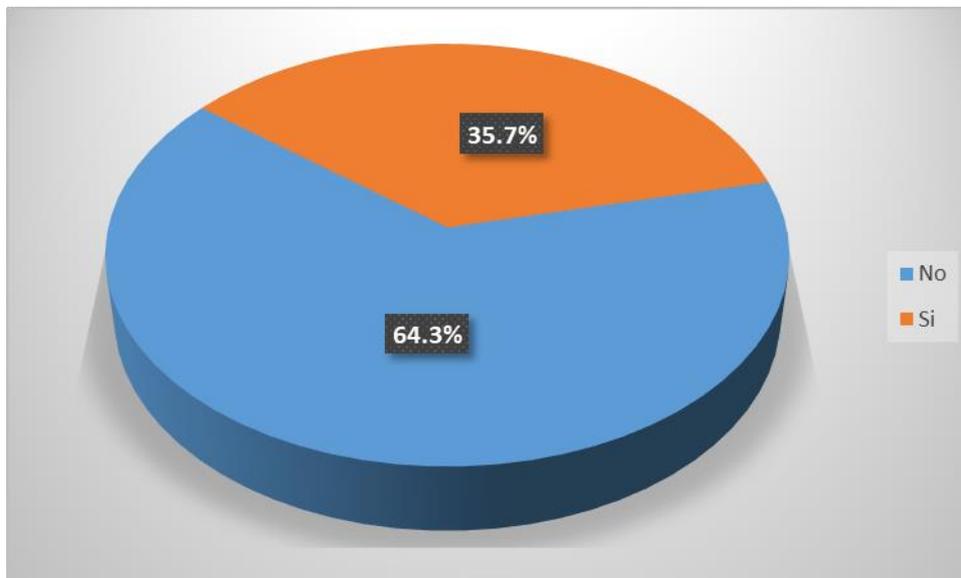
Como podemos observar en el gráfico 29, del 100% de los encuestados el 62.2% respondieron que su préstamo no está en el área legal y el 37.8% mencionaron que su préstamo si está en el área legal y llegaron a un acuerdo extra judicial para que pueda cancelar por cuotas su deuda pendiente.

Tabla 31 ¿Cuándo su analista le informa que su crédito está en el área legal, tiene más presión para que cancele la totalidad de préstamo y lo cancela?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	63	64.3	64.3	64.3
Si	35	35.7	35.7	100,0
Total	98	100.0	100.0	

Fuente. Encuesta y analisis estadisticos de los datos

Figura 30 Su analista le informa que su crédito está en el área legal, tiene más presión para que cancele la totalidad de préstamo y lo cancela



Fuente. Elaboración por la autora

Como podemos observar en el gráfico 23, del 100% de los encuestados el 64.3% respondieron que su analista no le informo que su crédito está en el área legal, tiene más presión para que cancele la totalidad de préstamo y lo cancela y el 35.7% manifestaron que su analista si les informo que su crédito está en el área legal y tiene más presión para que cancele la totalidad de préstamo.

3.2. Discusión de resultados

Análisis de la Confiabilidad

Los cuestionarios sobre cultura financiera tienen el valor más alto del alfa de Cronbach con 0.812 y la morosidad tienen el valor más alto del alfa de Cronbach con 0.729, según el análisis coeficiente donde menciona que las preguntas de escala se encuentran en la apreciación bueno cuando se acerca a 1.00.

Caso similar a Bachez (2013) quien validó un test que contiene ítems abiertos, cerrados y de escala de Likert, lo que permitió medir las actitudes de los trabajadores, determinándose que tienen conocimientos empíricos sobre cultura financiera. Además, el valor del alfa de Cronbach para que existe confiabilidad mediante el cálculo de la relación entre las preguntas debe oscilar entre 0.0 y 1.00.

Correlación de las variables

Si existe correlación entre la cultura financiera y la morosidad, de acuerdo al coeficiente de Pearson del paquete estadístico SPSS 22, es de **0,893**, de acuerdo en el procesamiento de los datos obtenidos de la encuesta.

Ñaupas, H. (2013). Menciona que “el coeficiente de correlación es una medida estadística que mide la intensidad y orientación que puede existir entre ambas variables”. El grado de correlación que existe puede ser negativo cuando aumenta una variable y disminuye la otra variable (el coeficiente de correlación está entre -0.6 a -0.9) o positivo cuando aumenta una variable y también aumenta la otra variable (el coeficiente de correlación se encuentra entre +0.6 a +0.9).

Estado actual de la cultura financiera en la Tienda 765 –Interbank, Jaén 2017.

Los resultados obtenidos en la encuesta demuestran que los clientes tienen un nivel bajo de cultura financiera, así mismo la mayoría manifestaron que no tienen conocimiento: de un préstamo hipotecario, porque le cobran el seguro de desgravamen, sobre la tasa de intereses que pagaría, sobre la tasa de riesgo del interés, sobre un producto de ahorro para su jubilación, no amortiza parte de su deuda a final de año, que no llegaran los gastos anuales como seguros, sobre cómo

realizar un presupuesto, no lleva un registro de sus ingresos, gastos, deudas y ahorros, y que no analiza sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo, así mismo la mayoría tienen conocimiento: sobre la tarjeta de crédito, sobre la tasa que calcula los intereses que pagaría, que si retrasa en el pago de las deudas, que si lleva un presupuesto para los gastos de ese periodo, que si acostumbra realizar un presupuesto.

Soto (2010), por su parte opina que “la cultura financiera en función del perfil del inversionista y de su entusiasmo o aversión a todo lo concerniente con el mundo financiero. Lo cierto es que la cultura financiera es muy importante”,

Dentro de los conocimientos que todas las personas deben tener como un indicador de su cultura financiera son los términos y conocimientos sobre el sistema financiero, esto les ayuda a tomar mejores decisiones con respecto a sus finanzas personales.

En el diagnóstico, de la cultura financiera en la tienda 765 – interbank, Jaén, se encuentra en un nivel bajo con 58.2%, seguido de un 37.8 que se encuentra en un nivel medio y por último, con 8.2% con un nivel alto de cultura financiera. La dimensión de conceptual en la tienda 765 Interbank, se encuentra en un nivel bajo con el 51.7%, seguido de un 35.7% se encuentra en un nivel medio y finalmente con un 7.1% posee un nivel de cultura alta y así mismo la dimensión operacional se encuentra en un nivel bajo con 56.1%, seguido de un 34.7% se encuentra en un nivel medio y por último con 9.2% posee un nivel alto de cultura financiera. Mostrando lo mismo que el estudio de Polania, Suaza.

Arévalo & González (2016) donde se mostró que “la falta de iniciativas por parte del gobierno y las entidades financieras para poder educar a la población, afectando la calidad de vida de la población colombiana, personas que no se encuentran debidamente informados para que puedan tomar de decisiones responsables con respecto al tema financiero”.

Estado actual de la morosidad en la Tienda 765 –Interbank, Jaén 2017.

Los resultados obtenidos de las encuestas de los clientes tienen un bajo nivel de morosidad, así mismo la mayoría manifestaron que al momento de solicitar un préstamo fueron informados sobre el crédito, los analistas si tienen en cuenta los requisitos para otorgarle el crédito, cuando tuvieron un atraso en el pago de su cuota si le dieron solución, fueron informados sobre la nueva tasa de interés al momento de refinanciar su deuda y el principal motivo de atraso de su pago fue por una mala inversión después de recibir el préstamo. Así mismo la mayoría mencionaron que no fueron informados sobre la tasa de interés para decir sobre su crédito, no fueron informados sobre las penalidades que si incurren en retraso, al momento de solicitar un préstamo no le solicitaron un aval, el analista no le visito ni tampoco le llamo por teléfono para hacerle recordar que tiene una cuota pendiente de pago, no les informaron sobre las políticas de refinanciamiento que tiene la agencia, no solicitaron refinanciamiento de su deuda, el principal motivo del atraso del pago de sus cuotas fuera de fecha no fue por problemas de salud ni por falta de liquidez.

En el diagnóstico, de la morosidad en la tienda 765 – interbank, Jaén, se encuentra en un nivel bajo con 50%, seguido de un 41.8% que se encuentra en un nivel medio y por último con 8.2% con un nivel alto de morosidad. Se puede apreciar que el nivel de la dimensión de mora vencida en la tienda 765-Interbank, es media con un 52%, seguido de un 25.5% es que es alto, por último, con 22.4% que es bajo, así mismo la dimensión mora de alto riesgo es bajo con el 45.9%, seguido con 44% que es muy alta y por ultimo con 9.2% que es media.

Bamberg (2014) menciona que en el “Perú se visualiza que los hogares pobres, han obtenido un escaso o nulo acceso a los servicios financieros, esto se debe a la falta de cultura financiera.”

CAPITULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Según la encuesta logro diagnosticar el estado actual del nivel de cultura financiera en la tienda 765 Interbank, Jaén 2017, encontrándose el 58.2% con nivel bajo sobre cultura financiera, seguido por el 37.2% que demuestran un nivel medio y por último 8.2% con un nivel alto sobre cultura financiera.

Según la encuesta logro diagnosticar el estado actual de la morosidad en la tienda 765 Interbank, Jaén 2017, encontrándose el 50% con nivel bajo de morosidad, seguido por el 41.8% con un nivel medio y por último 8.2% con un nivel alto de morosidad.

Entre la cultura financiera y la morosidad se concluye que existe un 79.8% de relación por lo tanto se considera una correlación alta, por lo que se acepta la hipótesis la Cultura Financiera si se relaciona con la morosidad en la Tienda 765 – Interbank Jaén 2017.

Se identificó algunos sectores de clientes que poseen bajo nivel de cultura financiera, este sector se plantearía cómo un sector de oportunidad para concientizar y sensibilizar la importancia de la educación financiera y por ende la cultura financiera y los riesgos que implicaría caer en incumplimientos o morosidad.

4.2. Recomendaciones

Favorecer la colaboración de los clientes en el Plan de Trabajo, proporcionar resultados, crear roles y supervisar la morosidad, con la finalidad del cumplimiento de las metas planteadas en la Tienda 765 - Interbank, Jaén.

Publicar habitualmente los productos de las evaluaciones, que resulte de alguna actividad o provenga de instancias superiores para saber los puntos débiles de la cultura financiera en la Tienda 765 - Interbank, Jaén

Organizar actividades conjuntas, que faculten a los directivos y a los empleados una cooperación conjunta para la toma de decisiones con la finalidad del cumplimiento financiero en los clientes de la Tienda 765 - Interbank, Jaén.

Fomentar programas de cultura financiera con la finalidad de ofrecer a sus clientes una información óptima y sencilla que ellos conozcan para cuidar sus finanzas personales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (RIPE), E. E. (Abril de 13 de 2016). Tu dinero. La revolución de la tecnología en las finanzas personales, pág. p. 1. Obtenido de <http://gestion.pe/tu-dinero/revolucion-tecnologia-finanzas-personales-2158367>
- Aguilar, G., & Camargo, G. &. (2004). Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano. Informe final de investigación (Instituto de Estudios Peruanos): Instituto de Estudios Peruanos - Perú. Obtenido de <http://www.old.cies.org.pe/files/documents/investigaciones/politica-macroeconomica-y-crecimiento/analisis-de-la-morosidad-en-el-sistema-bancario-peruano.pdf>
- Aguilar, J. &. (2013). Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas. 2013. Informe de pregrado (Universidad Tecnica Particular de Loja): Universidad Tecnica Particular de Loja. Obtenido de [http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/7712/1/Tesis%20ECF%20final%20junio%203%2C%20%202013%20\(1\).pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/7712/1/Tesis%20ECF%20final%20junio%203%2C%20%202013%20(1).pdf)
- Alarcón, M. (2012). El Ahorro: Análisis Financiero. Lima, Perú: Lima. Obtenido de <http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/86/1/TESIS%20Karem%20Cabrera%20y%20Herik%20De%20%20Souza.pdf>
- Bachez, V. (2013). Duerma Tranquilo y Despierte sin Preocupaciones. Tesis de pregrado (Universidad San Carlos de Guatemala): Universidad San Carlos de Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/29/29_0143.pdf
- Bamberger, B. (2014). Efectos de la inclusión financiera para los programas sociales en el Perú durante el año 2007-2012. Tesis de grado (Universidad San Martín de Porres): Universidad San Martín de Porres. Obtenido de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1131/1/Bamberger_v.pdf

- Banco Central De Reserva Del Perú . (Marzo de 2011). Glosario de Términos Económicos. Lima, Lima, Perú. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Glosario/Glosario-BCRP.pdf>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación: Administración, Economía, Humanidades y Ciencias Sociales (3 ed.). Colombia: Pearson Educación. doi:ISBN: 978-958-699-128-5
- Blancas, Y. (2016). La cultura financiera y su impacto en la gestión crediticia de la agencia el Tambo de la CMAC Huancayo en el año 2014. Tesis de pregrado (Universidad Peruana Los Andes): Universidad Peruana Los Andes. Obtenido de http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/191/Yuliana_Blancas_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1
- Brachfield, J. (2009). Morosología, Nueva Disciplina de Ciencias Empresariales. Tesis de pregrado (Universidad Privada anterior Orrego). Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA_ELVIS_MORODIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf
- Cabrera, K. &. (2017). Realidad de la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del Distrito de Manantay-Pucallpa, 2016. Informe de pregrado (Universidad Privada de Pucallpa): Universidad Privada de Pucallpa. Obtenido de <http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/86/1/TESIS%20Karem%20Cabrera%20y%20Herik%20De%20%20Souza.pdf>
- Camargo, A. y. ((2004).). Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano Informe final de investigación. Instituto de Estudios Peruanos. Tesis de pregrado (Universidad Privada Antenor Orrego): Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA_ELVIS_MORODIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf

- Carranza, K. (2016). Propuesta de un programa en educación financiera para los estudiantes de nivel secundaria del colegio nacional toribio casanova - cutervo, 2015-2016. Informe de pregrado (Universidad de Lambayeque): Universidad de Lambayeque. Obtenido de <http://repositorio.udl.edu.pe/bitstream/UDL/44/1/TESIS.pdf>
- Carriego, C. (2007). Gestión Institucional. Caracas: Federación Internacional de Fe y Alegría. doi:ISBN: 978-980-7119-03
- Castañeda, E. &. (2013). La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010-2012. Tesis de pregrado (Universidad Privada Antenor Orrego): Universidad Privada Antenor Orrego - Trujillo. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA_ELVIS_MORODIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf
- Castro, J. (2015). Factores asociados a la informalidad de los comerciantes ambulantes del sector verduras en el mercado Moshoqueque de la Region Lambayeque, agosto del 2014. Informe de pregrado (Universidad Privada Juan Mejía Baca): Universidad Privada Juan Mejía Baca. Obtenido de http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/47/1/Cruzado_Yesmery_y_Remaycuna_Rosa.pdf
- Castro, P. &. (2014). Influencia de la cultura financiera en los clientes del Banco de Crédito del Perú de la ciudad de Chiclayo, en el uso de tarjetas de crédito, en el periodo enero–julio del 2013. Informe de pregrado (Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo): Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/636>
- Cipriano, K. (2015). Auditoría Financiera y recuperación de Crédito en Clientes Pymes del Banco de Crédito. tesis de grado (Universidad Nacional Mayor de San Marcos): Universidad Nacional Mayor de San Marcos - UNMSM / Lima

- Perú. Obtenido de <file:///C:/Users/CORDOVA%20-%20PC/Downloads/11624-40580-1-PB.pdf>

CNMV y Banco de España. (2010). Qué es cultura financiera. Plan de Educación Financiera. . Finanzas para todos, 1. Obtenido de http://www.finanzasparatodos.es/es/secciones/actualidad/cultura_financiera.html

Cruzado, Y. &. (2015). Factores asociados a la informalidad de los comerciantes ambulantes del sector verduras en el mercado Moshoqueque de la Region Lambayeque agosto del 2014. Tesis de pregrado (Universidad Privada Juan Mejía Baca): Universidad Privada Juan Mejía Baca. Obtenido de http://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/41637/1/Cruzado_Yesmery_y_Remaycuna_Rosa.pdf

De Jaime, J. (1992). Como cobrar y no perder el cliente. Madrid: Mentat, Madrid. Obtenido de http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf

El Economista de México. Red Iberoamericana de Prensa Económica (RIPE). (13 de Abril de 2016). La revolución de la tecnología en las finanzas personales. Tu dinero. Gestión. El diario de economía y negocios del Perú, pág. p.5. Obtenido de <http://gestion.pe/tu-dinero/revolucion-tecnologia-finanzas-personales-2158367>

Eyzaguirre, W. (17 de Noviembre de 2016). Cultura financiera. Cultura y Educación Financiera, pág. p. 1. Obtenido de <http://blogs.gestion.pe/culturafinanciera/2016/10/cultura-y-educacion-financiera.html>

Gala, A. (2008). Consejos para evitar la morosidad. La Gaceta de los Negocios. Obtenido de http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf

- García, Y. (2011). Características e importancia de la educación financiera para niños, jóvenes y adultos de sectores populares de la ciudad de Oaxaca de Juárez. Informe de pregrado (Universidad Tecnológica de Mixteca): Universidad Tecnológica de Mixteca. Obtenido de http://jupiter.utm.mx/~tesis_dig/11489.pdf
- Gómez, C. (2015). Propuesta para Incrementar la Cultura Financiera en Estudiantes Universitarios en la Ciudad de San Luis Potosí. Informe de grado (Universidad Autónoma de San Luis Potosí-Mexico): Universidad Autónoma de San Luis Potosí. Obtenido de <http://ninive.uaslp.mx/jspui/bitstream/i/4158/1/Tesis%20Carlos%20Go%CC%81mez%20Gonza%CC%81lez.pdf>
- González, J. &. (sin fecha). La Morosidad; Un Acuciante Problema Financiero de nuestros días. España: España. Obtenido de http://www.aeca1.org/pub/on_line/comunicaciones_xvcongresoaecca/cd/111b.pdf
- Guillen, J. (2002). Morosidad crediticia y tamaño : Un análisis de la crisis bancaria peruana. Concurso de investigación para jóvenes economistas 2001-2002: Banco Central de Reserva del Perú. Obtenido de <http://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Documentos-de-Trabajo/2001/Documento-Trabajo-05-2001.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. México: Mcgraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Keynes, M. (1990).). Teoría general del empleo, el interés y el dinero. Paris, Francia.: Paris. Obtenido de <http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/86/1/TESIS%20Karem%20Cabrera%20y%20Herik%20De%20%20Souza.pdf>
- Kong, J. &. (2014). Influencia de las fuentes de financiamiento en el desarrollo de las Mypes del Distrito de San José – Lambayeque en el período 2010-2012. Informe de pregrado (Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo):

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/88/1/TL_KongRamosJessica_MorenoQuilcateJose.pdf

López, J. (. (12 de noviembre de 2007). Morosidad. Obtenido de ApuntesGestion.com:
<http://www.apuntesgestion.com/2007/11/12/morosidad/> [consulta: 20 de noviembre de

Macias, S. (20 de Agosto de 2014). La tecnología ayuda a los jóvenes crear una cultura financiera. (A. García, Entrevistador) Obtenido de <http://www.24-horas.mx/la-tecnologia-ayuda-a-los-jovenes-crear-una-cultura-financiera/>

Modigliani, F. &. (1958). Teoría financiera optima. EE.UU, Chicago: Chicago. Obtenido de <http://repositorio.upp.edu.pe/bitstream/UPP/86/1/TESIS%20Karem%20Cabrera%20y%20Herik%20De%20%20Souza.pdf>

Observatori de Bioètica i Dret. (1979). El Informe Belmont. Barcelona: Universidad de Barcelona. Obtenido de <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>

Polania, F., Suaza, C., & Arévalo, N. &. (2016). "La Cultura Financiera como el nuevo motor para el desarrollo economico en Latinoamerica. Especialización de negocios, finanzas internacionales, pp. 1-36. Obtenido de <http://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/8951/avance%20final%20seminario.pdf?sequence=1>

Press, S. J. (1934). Teoría del desarrollo económico. Austria: Belknap Press. Austria: Belknap Press. Obtenido de http://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/UPLA/191/Yuliana_Blancas_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1

Sánchez, E. (2014). La cultura financiera y la estadística. files.wordpress.com, p. 1. Obtenido de

https://repensarlaculturafinanciera.files.wordpress.com/2014/08/la_cultura_financiera_y_la_estadistica_blog_.pdf

Saurina, J. &. (1998). Determinantes de la Morosidad de las Cajas de Ahorro Españolas”. En investigaciones económicas. Tesis de pregrado (Universidad Privada Antenor Orrego) Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/131/1/CASTANEDA_ELVIS_MORODIDAD_IMPACTO_CUMPLIMIENTO.pdf

Sumari, J. (2016). Factores determinantes de la educación financiera en personas adultas de la urbanización San Santiago de la ciudad de Juliaca, 2015. Informe de pregrado (Universidad Peruana Unión): Universidad Peruana Unión. Obtenido de http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/448/Judith_Tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1

Tamayo, M. (2004). Diccionario de la Investigación Científica (2 ed.). México: Tamayo. doi:ISBN: 968-18-6510-3

ANEXOS

Anexo 01. Instrumento Encuesta

Variable: Cultura financiera

INTRODUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste marcando con una “X” la respuesta que mejor indique en los recuadros en blanco.

El cuestionario es completamente anónimo, con el fin que sus respuestas sean lo más sinceras y honestas posible.

Ítems	SI	No
1. ¿Tengo conocimiento para que sirve una tarjeta de crédito?		
2. ¿Usted tiene conocimiento de lo que es préstamo hipotecario?		
3. ¿Usted sabe por qué le cobran el seguro de desgravamen al momento de adquirir un producto financiero?		
4. ¿A usted le informaron sobre la tasa que calcula los intereses que pagaría?		
5. ¿Usted tiene información sobre la tasa de intereses que pagaría?		
6. ¿A usted le informaron sobre la tasa de riesgo del interés que pagaría?		
7. ¿Me retraso en el pago de las deudas?		
8. ¿Tengo un producto de ahorro/inversión para mi jubilación?		
9. En caso de tener hipoteca, ¿amortizo parte de la deuda a final de año?		
10. ¿Usted lleva un presupuesto quincenal o mensual de los gastos que tendré en ese periodo?		
11. ¿Tengo previsto que llegarán los gastos anuales como seguros, impuestos, etc?		

12. ¿Usted sabe realizar un presupuesto para planificar la distribución de su dinero?		
13. ¿Usted acostumbra realizar un presupuesto?		
14. ¿Usted lleva un registro de sus ingresos, gastos, deudas y ahorros?		
15. ¿Usted analiza sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo o comprar al crédito?		

Variable: Morosidad

INTRODUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste marcando con una "X" la respuesta que mejor indique en los recuadros en blanco.

El cuestionario es completamente anónimo, con el fin que sus respuestas sean lo más sinceras y honestas posible.

Ítems	SI	No
1. ¿Usted considera que, al momento de solicitar un préstamo, le informaron en su totalidad sobre el crédito?		
2. ¿Usted considera que al momento de recibir su préstamo fue informado sobre la tasa interés, para decidir sobre su crédito?		
3. ¿Usted considera que al momento de recibir su préstamo fue informado sobre las penalidades si incurre en retrasos?		
4. ¿Los analistas tienen en cuenta que usted cumpla con todos los requisitos establecidos para otorgar el crédito?		
5. ¿Cuándo usted fue a solicitar un préstamo le solicitaron un aval?		
6. ¿Cuándo se atrasó en el pago de su cuota, su analista lo visitó o le llamo por teléfono para hacerle recordar que tiene una cuota pendiente de pago?		
7. ¿Cuándo usted se atrasó en el pago de su cuota, al acudir a la Tienda 765 – Interbank, Jaén, le dieron alguna solución?		
8. ¿Usted le informaron sobre las políticas de refinanciamiento de deudas que tiene la Tienda 765 – Interbank, Jaén?		
9. ¿Cuándo usted no tuvo las posibilidades de cumplir con el pago sus cuotas, solicitó a la Tienda 765 – Interbank, Jaén, refinanciamiento de su deuda?		

10. ¿Al momento de refinanciar su deuda a usted le informaron sobre la nueva tasa de interés?		
11. ¿Usted cree que el principal motivo del atraso del pago de sus cuotas fuera de fecha, fue por problemas de salud?		
12. ¿Usted cree que el motivo de atraso de su pago fue por falta de liquidez?		
13. ¿Usted cree que el principal motivo de atraso de su pago fue por una mala inversión después de recibir el préstamo?		
14. ¿Cuándo su préstamo está en el área legal llegó a un acuerdo extra judicial para que pueda cancelar por cuotas su deuda pendiente?		
15. ¿Cuándo su analista le informa que su crédito está en el área legal, tiene más presión para que cancele la totalidad de préstamo y lo cancela?		

Anexo N° 02: Confiabilidad del instrumento

Variable cultura financiera

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	98	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	98	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,812	,811	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PCF1	6,19	12,508	,491	,796
PCF2	6,48	12,665	,435	,800
PCF3	6,50	13,160	,291	,810
PCF4	6,21	12,603	,454	,799
PCF5	6,46	12,457	,492	,796
PCF6	6,51	12,871	,382	,804
PCF7	6,20	12,618	,453	,799
PCF8	6,46	12,457	,492	,796
PCF9	6,50	13,098	,310	,809
PCF10	6,20	12,638	,446	,799
PCF11	6,45	12,559	,458	,798
PCF12	6,51	13,098	,313	,808
PCF13	6,20	12,473	,498	,796
PCF14	6,46	12,601	,448	,799
PCF15	6,51	12,871	,382	,804

ANOVA con prueba de Cochran

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Q de Cochran
Inter sujetos	93,114	97	,960	131,904
Intra sujetos Entre elementos	26,112	14	1,865	
Residuo	245,488	1358	,181	
Total	271,600	1372	,198	
Total	364,714	1469	,248	

Media global = ,46

Variable Morosidad

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	98	100,0
Excluido a	0	,0
Total	98	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,729	,729	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
PM1	6,32	9,559	,410	,707
PM2	6,56	9,713	,334	,715
PM3	6,64	10,211	,182	,731
PM4	6,34	9,504	,422	,706
PM5	6,59	9,522	,406	,707
PM6	6,60	10,015	,239	,725
PM7	6,34	9,751	,334	,715
PM8	6,62	9,639	,374	,711
PM9	6,61	9,910	,277	,721
PM10	6,34	9,916	,277	,721
PM11	6,58	9,545	,396	,708
PM12	6,62	9,804	,316	,717
PM13	6,33	9,562	,405	,707
PM14	6,60	9,747	,330	,715
PM15	6,62	9,969	,259	,723

ANOVA con prueba de Cochran

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Q de Cochran
Inter sujetos	71,064	97	,733	
Intra sujetos				
Entre elementos	25,322	14	1,809	117,904
Residuo	269,344	1358	,198	
Total	294,667	1372	,215	
Total	365,731	1469	,249	

Media global = ,47

Anexo 03: Datos de la encuesta
Variable cultura financiera

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
E1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1
E2	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0
E3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E4	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E5	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
E6	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E7	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E8	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E10	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E11	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E13	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E14	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E15	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E16	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
E17	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1
E18	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E20	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E21	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E22	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
E23	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E24	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1
E26	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E27	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E28	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E29	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E30	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E31	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
E32	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E33	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E34	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E35	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E36	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1
E37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E38	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E39	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E40	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0

E41	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E42	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E43	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E44	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E45	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
E46	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E47	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E49	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E50	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E51	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E53	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E54	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1
E55	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
E56	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E57	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E58	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E59	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E60	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E61	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E62	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E64	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
E65	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E66	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E67	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E69	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0
E70	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
E71	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E72	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E73	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E74	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E75	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E76	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E77	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1
E78	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
E79	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E80	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E81	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E82	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
E83	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E84	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E85	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E86	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E87	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E88	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E89	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
E90	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E91	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E92	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E93	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E94	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E95	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E96	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E97	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E98	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0

Variable Morosidad

E46	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E47	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E48	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
E49	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E50	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E51	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E53	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E54	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1
E55	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
E56	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E57	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E58	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E59	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E60	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E61	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E62	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E64	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0
E65	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E66	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E67	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E68	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1
E69	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
E70	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
E71	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E72	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E73	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E74	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E75	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E76	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E78	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
E79	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E80	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E81	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E82	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
E83	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E84	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E85	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E86	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E87	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E88	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E89	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1
E90	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E91	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E92	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E93	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E94	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E95	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E96	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E97	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
E98	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0

E46	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E47	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E48	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
E49	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E50	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E51	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E52	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E53	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E54	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1
E55	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
E56	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E57	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E58	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E59	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E60	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E61	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E62	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E64	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0
E65	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E66	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E67	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E68	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1
E69	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0
E70	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
E71	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E72	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E73	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E74	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E75	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E76	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E77	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
E78	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
E79	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E80	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E81	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E82	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0
E83	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E84	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E85	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E86	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E87	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E88	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1
E89	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1
E90	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E91	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E92	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1
E93	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0
E94	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E95	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
E96	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0
E97	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
E98	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0

ANEXO 04: Validación del instrumento



CRITERIO DE EXPERTO

Estimado CPC. JOSE W. ROJAS FERNANDEZ

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "CULTURA FINANCIERA Y SU RELACION CON LA MOROSIDAD EN LA TIENDA 765 INTERBANK, JAEN 2017"

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
- BA** : Bastante adecuado.
- A** : Adecuado
- PA** : Poco adecuado
- NA** : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada			X		
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.			X		
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.			X		
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.			X		
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.			X		
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.			X		
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.			X		



IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.			X		
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.			X		
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.			X		
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.			X		

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por el C.P.C JOSE W. ROJAS FERNANDEZ

Especializado: PERITO JUDICIAL CONTABLE

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 2016

Cargo Actual: GERENTE MUNICIPAL

MUNICIPALIDAD DE BELLAVISTA

Fecha: **17 de Setiembre de 2017.**


 José W. Rojas Fernández
 CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO CERTIFICADO
 PERITO JUDICIAL CONTABLE
 Código REPEJ N° 1700301959

CPC.

MUCHAS GRACIAS

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
JUICIO DE EXPERTOS

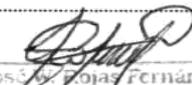
I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: ROJAS FERNANDEZ JOSE WALDEMAR
- Grado Académico: PERITO JUDICIAL CONTABLE
- Institución donde labora: MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA
- Dirección: JR. BOLOGNESI Nº 48 - BELLAVISTA Teléfono: 076-434446
- Email: MUNICIPALIDADBELLAVISTA@GMAIL.COM
- Autor (es) del Instrumento:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Nº	INDICADORES	Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable				✓	
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				✓	
3	El instrumento tiene en cuenta la Operacionalización de la variable				✓	
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				✓	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores			✓		
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				✓	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				✓	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				✓	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				✓	
10	Las preguntas siguen un orden lógico				✓	
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto				✓	
12	La estructura del instrumento es la correcta				✓	
13	Los puntajes de calificación son adecuados			✓		
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				✓	


 JOSÉ ROJAS FERNÁNDEZ
 CONTADOR PROFESIONADO CERTIFICADO
 MAT. Nº 04 - 961
 PERITO JUDICIAL CONTABLE
 Código REPEJ Nº 1703301999

Nombre y firma del Experto Validador

DNI Nº 27676794

Fecha: 12/07/2017


CRITERIO DE EXPERTO

 Estimado Mg. *Marco Antonio Jiménez Coronel*.....

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN LA TIENDA 765 INTERBANK, JAÉN 2017"

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
BA : Bastante adecuado.
A : Adecuado
PA : Poco adecuado
NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada			X		
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.			X		
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.			X		
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.			X		
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.			X		
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X			

IV	Bibliografía					
4.1	Presenta la bibliografía pertinente a los temas y la correspondiente a la metodología usada en la Propuesta.			X		
V	Fundamentación y viabilidad de la Propuesta					
5.1.	La fundamentación teórica de la propuesta guarda coherencia con el fin que persigue.			X		
5.2.	La propuesta presentada es coherente, pertinente y trascendente.			X		
5.3.	La propuesta presentada es factible de aplicarse en otras organizaciones.			X		

Mucho le agradeceré cualquier observación, sugerencia, propósito o recomendación sobre cualquiera de los propuestos. Por favor, refiéralas a continuación:

Validado por el MBA - Marco Antonio Jiménez Coronel

Especializado: Administración de Negocios

Tiempo de Experiencia en Docencia Universitaria: 2016-2017

Cargo Actual: Gerente * APU cafetería

Fecha: 17 de Setiembre de 2017.


 MBA - Lic. Marco A. Jiménez Coronel
 GERENTE

Mg.

MUCHAS GRACIAS



CRITERIO DE EXPERTO

Estimado Mg. RONNY LEONIDAS GARCIA HOLGUIN

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN LA TIENDA 765 INTERBANK, JAÉN 2017"

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA : Muy adecuado.
BA : Bastante adecuado.
A : Adecuado
PA : Poco adecuado
NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada			X		
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.			X		
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.			X		
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.			X		
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.			X		
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X			

CRITERIO DE EXPERTO

Estimado Mg. RONNY LEONIDAS GARCIA HOLGUIN

Solicito apoyo de su sapiencia y excelencia profesional para que emita juicios sobre la Propuesta que se ha elaborado en el marco de la ejecución de la tesis titulada "CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN LA TIENDA 765 INTERBANK, JAÉN 2017"

Para alcanzar este objetivo lo hemos seleccionado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Para ello debe marcar con una (X) en la columna que considere para cada indicador.

Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

- MA** : Muy adecuado.
BA : Bastante adecuado.
A : Adecuado
PA : Poco adecuado
NA : No Adecuado

N°	Aspectos que deben ser evaluados	MA	BA	A	PA	NA
I.	Redacción					
1.1	La redacción empleada es clara, precisa, concisa y debidamente organizada			X		
1.2	Los términos utilizados son propios de la especialidad.			X		
II.	Estructura de la Propuesta					
2.1	Las áreas con los que se integra la Propuesta son los adecuados.			X		
2.2	Las áreas en las que se divide la Propuesta están debidamente organizadas.		X			
2.3	Las actividades propuestas son de interés para los trabajadores y usuarios del área.		X			
2.4	Las actividades desarrolladas guardan relación con los objetivos propuestos.			X		
2.5	Las actividades desarrolladas apoyan a la solución de la problemática planteada.			X		
III	Fundamentación teórica					
3.1	Los temas y contenidos son producto de la revisión de bibliografía especializada.		X			
3.2	La propuesta tiene su fundamento en sólidas bases teóricas.		X			

ANEXO 05: Encuesta Aplicada

Anexo 01. Encuestas

Variable: Cultura financiera

INTRODUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste marcando con una "X" la respuesta que mejor indique en los recuadros en blanco.

El cuestionario es completamente anónimo, con el fin que sus respuestas sean lo más sinceras y honestas posible.

Items	Si	No
1. ¿Tengo conocimiento para que sirve una tarjeta de crédito?	X	
2. ¿Usted tiene conocimiento de lo que es préstamo hipotecario?		X
3. ¿Usted sabe por qué le cobran el seguro de desgravamen al momento de adquirir un producto financiero?		X
4. ¿A usted le informaron sobre la tasa que calcula los intereses que pagaría?	X	
5. ¿Usted tiene información sobre la tasa de intereses que pagaría?		X
6. ¿A usted le informaron sobre la tasa de riesgo del intereses que pagaría?		X
7. ¿Me retraso en el pago de las deudas?	X	
8. ¿Tengo un producto de ahorro/inversión para mi jubilación?		X
9. En caso de tener hipoteca, ¿amortizo parte de la deuda a final de año?		X
10. ¿Llevo un presupuesto quincenal o mensual de los gastos que tendré en ese periodo?	X	
11. ¿Tengo previsto que llegarán los gastos anuales como seguros, impuestos, etc?		X
12. ¿Usted sabe realizar un presupuesto para planear la distribución de su dinero?		X
13. ¿Usted acostumbra realizar un presupuesto?	X	
14. ¿Usted lleva un registro de sus deudas, gastos, ingresos y ahorros?		X
15. ¿Usted analiza sus posibilidades de pago al adquirir un préstamo o comprar al crédito?		X

Variable: Morosidad

INTRODUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y conteste marcando con una "X" la respuesta que mejor indique en los recuadros en blanco.

El cuestionario es completamente anónimo, con el fin que sus respuestas sean lo más sinceras y honestas posible.

Items	Si	No
1. ¿Usted considera que al momento de solicitar un préstamo, le informaron en su totalidad sobre el crédito?		X
2. ¿Usted considera que al momento de recibir su préstamo fue informado sobre la tasa interés, para decidir sobre su crédito?	X	
3. ¿Usted considera que al momento de recibir su préstamo fue informado sobre las penalidades si incurre en retrasos?		X
4. ¿Los analistas tienen en cuenta que usted cumpla con todos los requisitos establecidos para otorgar el crédito?		X
5. ¿Cuándo usted fue a solicitar un préstamo le solicitaron un aval?	X	
6. ¿Cuándo se atrasó en el pago de su cuota, su analista lo visitó o le llamo por teléfono para hacerle recordar que tiene una cuota pendiente de pago?		X
7. ¿Cuándo usted se atrasó en el pago de su cuota, al acudir a la Tienda 765 – Interbank, Jaén, le dieron alguna solución?		X
8. ¿Usted le informaron sobre las políticas de refinanciamiento de deudas que tiene la Tienda 765 – Interbank, Jaén?	X	
9. ¿Cuándo usted no tuvo las posibilidades de cumplir con el pago sus cuotas, solicitó a la Tienda 765 – Interbank, Jaén, refinanciamiento de su deuda?		X
10. ¿Al momento de refinanciar su deuda a usted le informaron sobre la nueva tasa de interés?		X
11. ¿Usted cree que el principal motivo del atraso del pago de sus cuotas fuera de fecha, fue por problemas de salud?	X	
12. ¿Usted cree que el motivo de atraso de su pago fue por falta de liquidez?		X
13. ¿Usted cree que el principal motivo de atraso de su pago fue por una mala inversión después de recibir el préstamo?		X
14. ¿Cuándo su préstamo está en el área legal llegó a un acuerdo extra judicial para que pueda cancelar por cuotas su deuda pendiente?	X	
15. ¿Cuándo su analista le informa que su crédito está en el área legal, tiene más presión para que cancele la totalidad de préstamo y lo cancela?		X

ANEXO 06: Relación entre cultura financiera y Morosidad

Correlaciones

		CulFinan	Morosidad
CulFinan	Correlación de Pearson	1	,893**
	Sig. (bilateral)		,000
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	58,500	47,929
	Covarianza	,603	,494
	N	98	98
Morosidad	Correlación de Pearson	,893**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	Suma de cuadrados y productos vectoriales	47,929	49,194
	Covarianza	,494	,507
	N	98	98

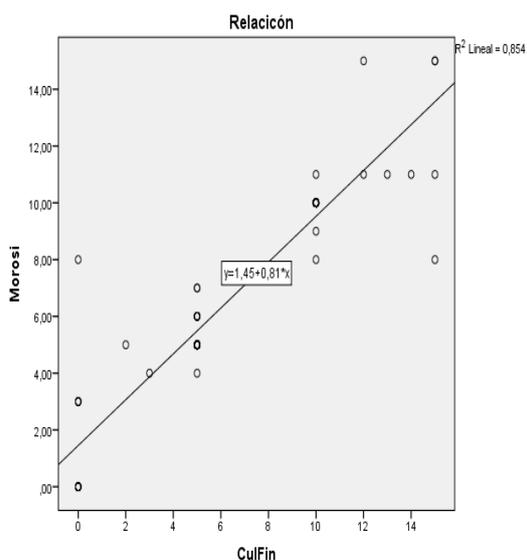
La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Variables entradas/eliminadas^a

Modelo	Variables introducidas	Variables eliminadas	Método
1	CulFinan ^b	.	Intro

Variable dependiente: Morosidad

Todas las variables solicitadas introducidas.



Estadísticos descriptivos

	Media	Desviación estándar	N
CulFinan	2,36	,777	98
Morosidad	2,32	,712	98

Resumen del modelo

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,893 ^a	,798	,796	,322

Estadísticas de cambios				
Cambio de cuadrado de R	Cambio en F	df1	df2	Sig. Cambio en F
,798	379,763	1	96	,000

ANOVA^a

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	39,267	1	39,267	379,763	,000 ^b
	Residuo	9,926	96	,103		
	Total	49,194	97			

a. Variable dependiente: Morosidad

b. Predictores: (Constante), CulFinan

Coefficientes^a

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	,385	,104		3,693	,000
	CulFinan	,819	,042	,893	19,488	,000

a. Variable dependiente: Morosidad

Anexo 07

Figura 31 En el área de asesoría financiera

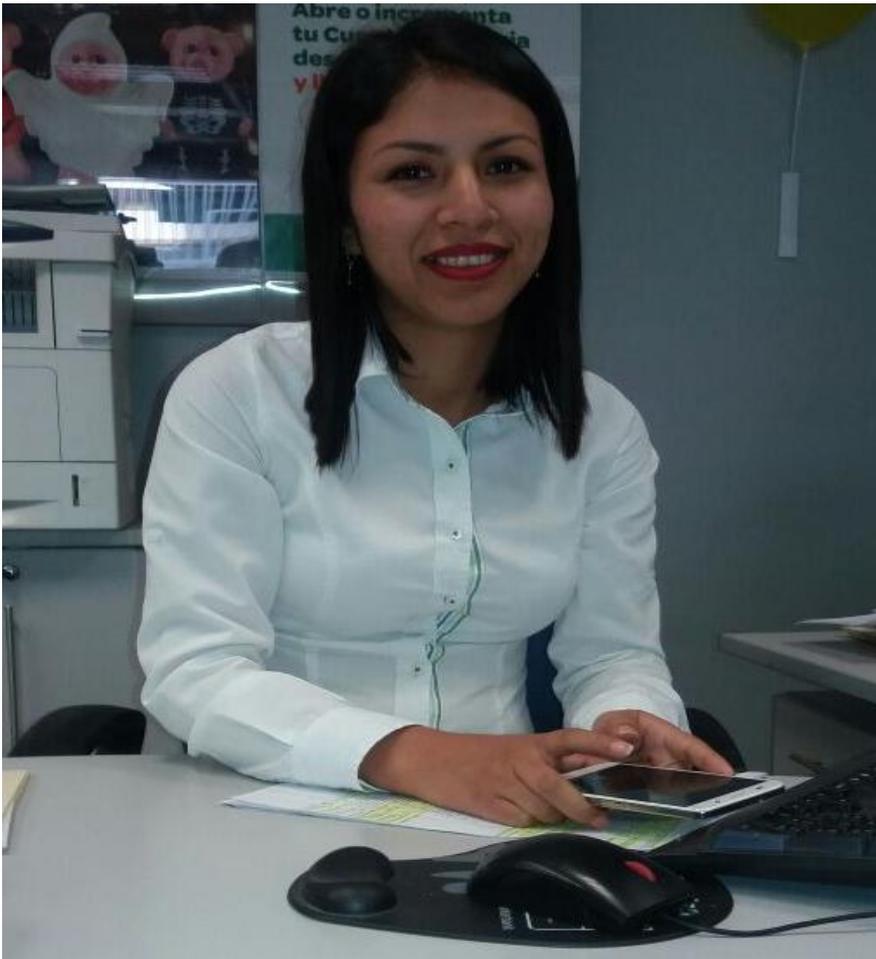




Figura 32 Encuestando

