



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CULTURA FINANCIERA EN CLIENTES DE INTERBANK,

TIENDA JAÉN.

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO PROFESIONAL

DE BACHILLER EN CONTABILIDAD

Autora:

Cubas Cubas Rocio

<https://orcid.org/0009-0000-1861-9192>

Asesor:

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard

<https://orcid.org/0000-0001-7098-5755>

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

Pimentel – Perú

2024

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACION
CULTURA FINANCIERA EN CLIENTES DE INTERBANK, TIENDA JAÉN.

Aprobación del jurado:

Dra. Cabrera Sánchez Mariluz Amalia
Presidente del Jurado

Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
Secretario del Jurado

Msc. Guerrero Millones Ana María
Vocal del Jurado



Universidad
Señor de Sipán


DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Contabilidad** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

CULTURA FINANCIERA EN CLIENTES DE INTERBANK, TIENDA JAÉN.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

CUBAS CUBAS ROCIO	DNI: 47408762	
-------------------	---------------	---

Pimentel, 03 de junio del 2024.

Dedicatoria

En primer lugar, a Dios por darme fuerzas para seguir adelante y por guiarme durante toda mi carrera profesional, a mis padres por brindarme sus consejos y apoyarme incondicionalmente para seguir superándome día a día. Asimismo, a aquellas personas que colaboraron brindando sus conocimientos para que este trabajo se desarrolle de forma eficiente y exitosamente.

Agradecimiento

En primer lugar, agradecer a Dios por derramar su bendición en mi familia y guiarme durante la etapa universitaria, a mis padres quienes me brindaron su apoyo incondicional, agradecerles por su trabajo constante en lograr formarme un profesional con valores.

Resumen

El trabajo de título cultura financiera de los clientes INTERBANK tienda Jaén, considero utilizar como objetivo general determinar la cultura financiera de los clientes INTERBANK tienda Jaén, considerando una pesquisa descriptiva, no experimental.

El universo y la muestra considerada fueron 30 clientes, del mismo modo se creyó conveniente utilizar la encuesta y el cuestionario de preguntas, la confiabilidad del instrumento aplicado fue de 0.732 según alfa de Cron Bach. Con respecto a las derivaciones conseguidas, el 100 % de los clientes revelaron que es regular su sapiencia mutualista.

Se realizaron grandes esfuerzos en cada dimensión que constituye al presente trabajo, utilizando equipos de valoración que se sometieron a confiabilidad y validez del instrumento, procediéndose al pre test donde nos señaló que en la dimensión Establece metas y objetivos se obtuvo como nivel malo con el 67% y la dimensión Ayuda a crecer tu patrimonio, obtuvo como nivel malo el 62%.

Palabras Clave: Cultura, financiera

Abstract

The work of the financial culture of the INTERBANK Jaén store customers, I consider using as a general objective to determine the financial culture of the INTERBANK Jaén store customers, considering a descriptive, non-experimental research.

The universe and the sample considered were 30 clients, in the same way it was considered convenient to use the survey and the questionnaire, the reliability of the instrument applied was 0.732 according to Cron Bach's alpha. With respect to the derivations achieved, 100% of the clients revealed that their mutual wisdom is regular

Great efforts were made in each dimension that constitutes this work, using assessment teams that were subjected to reliability and validity of the instrument, proceeding to the pre-test where it was pointed out that in the dimension Establishes goals and objectives it was obtained as a bad level with 67 % and the dimension Help your wealth grow, obtained 62% as a bad level.

Keywords: Culture, financial

Índice de contenido

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Índice de contenido	viii
.....	ix
I.- Introducción	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos previos	11
1.3. Teorías relacionadas al tema	12
1.4. Dimensiones de la morosidad	13
1.5. Formulación del Problema	13
1.6. Justificación e importancia de estudio	13
1.7. Hipótesis	14
1.8. Objetivos	14
1.8.2. Objetivos específicos	14
CAPÍTULO II: MÉTODOS	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.1.1. Tipo de investigación	15
2.1.2. Diseño de investigación	15
2.2. Operacionalización de variables	17
2.3. Población y muestra	19
2.3.1. Población	19
2.3.2. Muestra	19
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19
2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
2.4.2. Criterios de validez y confiabilidad	19
2.5. Métodos de análisis de datos	19
2.6. Aspectos éticos	19

CAPÍTULO III. RESULTADOS	21
3.1. Tablas y Figuras.....	21
3.2. Discusión de resultados	30
CONCLUSIONES.....	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	36
I. ANEXOS.....	36

I.- Introducción

Esta tesina denominada cultura financiera de los clientes INTERBANK tienda Jaén, es regular, demostrando que los clientes tienden a tomar malas decisiones con el dinero que ingresa mensualmente a sus cuentas bancarias, trayendo como consecuencia aumentar sus pasivos a corto y largo plazo. Formulándose como problema principal ¿Cómo determinar la costumbre mutualista de los compradores INTERBANK tienda Jaén?

Del mismo modo se planteó como hipótesis la costumbre mutualista de los compradores INTERBANK tienda Jaén; es mala recuperación de créditos de la financiera "MI BANCO" S.A. Agencia Jaén Matriz – 2018; es deficiente, llegando a formular el objetivo general Comprobar la costumbre mutualista de los compradores INTERBANK tienda Jaén. Estuvo compuesta de IV Capítulo

1.1. Realidad Problemática

En estos tiempos la financiera INTERBANK esta en pleno crecimiento, ocupando el 15% del mercado de la ciudad de Jaén, habiendo entregado miles de soles en tarjetas de crédito y créditos bancarios, pero no solo es felicidad para la entidad financiera, ya que así como ha aumentado la colocación de activos, también ha aumentado la morosidad del 2% a un 19% en este primer semestre del año.

Este incremento en la morosidad, se debe porque los trabajadores no han analizado correctamente las habilidades, los conocimientos, y prácticas diarias de sus clientes, conllevándolos a obtener como resultado clientes morosos, que vienen afectando los intereses de la institución financiera.

Un cliente sin una buena cultura financiera no sabe tomar buenas decisiones y por ende es más vulnerable a obtener deudas que no sean de beneficio para su hogar, ya que tienen la costumbre de adquirir otra deuda para cancelar otra que esta a punto de culminarla, convirtiéndose en un circulo vicioso que a la larga va a afectar no solo a la familia, sino también a la entidad financiera que le ha

otorgado el crédito, ya que no va a poder cumplir con el pago de esa línea de crédito adquirida.

1.2. Trabajos previos

Rodríguez y Arías (2018), con su tesis titulada “Sapiencia mutualista, exámenes de la conducta y decisiones”, realizada en Colombia, se formuló como objetivo determinar la adopción de decisiones bancarias, comprobada con un mecanismo significativo como lo constituye la “cultura financiera”, de enfoque cualitativo, concluyendo de que la cultura financiera constituye un aspecto sustancial, ya que cumple un rol primordial en las decisiones de allí, la necesidad de fortalecerla.

Cochancela (2017), realizó la investigación titulada “Delineación de guía de Sapiencia Mutualista para los asociados del Mercado “Gran Colombia” de la Ciudad de Loja” – Ecuador, su propósito fue diseñar un patrón de Sapiencia Mutualista, dirigido a los asociados del mercado “Gran Colombia”, de tipo descriptivo, con un universo de 100 trabajadores, la muestra obtenida fue de 45, llegando a concluir que la falta de hábitos financieros, generado por la insuficiente educación financiera, aspecto que restringe su preparación para la adecuada administración de su economía, esto, sumado a la insuficiente liquidez, ocasionando la merma en su “capacidad de ahorro”.

Vergara (2017), trabajo *“La Sapiencia Mutualista y su consecuencia en la sobredeuda con tarjetas de solvencia en Trujillo, año 2016”*. Cuyo objetivo se orientó a comprobar el resultado de la Sapiencia Mutualista para “el endeudamiento con las postales de crédito”; fue descriptivo, de 500 clientes, la muestra obtenida de 350 clientes, al final llegó a concluir de que el impacto nocivo del bajo nivel de cultura financiera indica que por no asumir una información seria y seguida con las empresas bancarias sumado al empleo irracional de las tarjetas de crédito, se puede generar el sobreendeudamiento del cliente.

Verde (2017). Trabajo *“Enseñanza mutualista y su correlación con endeudarse en el uso de tarjetas de solvencia del BCP”*. Tuvo como propósito establecer la correlación existente de ambas variables, de tipo descriptivo correlacional, donde fueron 120 clientes, la muestra de 95 clientes, del mismo manejo la encuesta y el cuestionario, llegando a concluir que la educación financiera tiene incidencia

en el endeudamiento de los clientes de dicho banco al emplear sus tarjetas de crédito, finalizando con la idea que educando financieramente a los consumidores bancarios.

Silva (2018). Trabajo “Programa de sensibilización para mejorar la Sapiencia Mutualista de los clientes del Banco de la Nación, Jaén”. El propósito fue exponer una presentación de Sensibilizar para favorecer la Sapiencia Mutualista de los consumidores. Fue descriptivo, la población considerada fueron los 100 clientes, de los cuales se obtuvo una muestra de 40 clientes, manejo la encuesta el cuestionario, “llegando a concluir que la Sapiencia Mutualista, fue obtuvo como resultado un nivel bajo por el 54,3% de clientes, siendo necesario fortalecer sus conocimientos y desarrollar su destreza para dirigir su presupuesto”.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Con base en esta investigación, nos enfocaremos en definir las variables de intervención descritas en este trabajo, las cuales son gestión financiera y estado económico y financiero:

La gestión financiera, es una de las ramas analítica de la economía y la mejor manera de obtener y utilizar los recursos de la empresa. Esto significa que la dirección financiera es responsable de cómo la empresa financiará sus actividades, lo que muchas veces requiere de recursos propios y de terceros, en definitiva, la dirección financiera es responsable de obtener, utilizar y controlar los fondos de la empresa. Esto se hace para lograr la mayor rentabilidad posible. La mejor manera de obtener y utilizar los recursos de la empresa. Esto significa que la dirección financiera es responsable de cómo la empresa financiará sus actividades, lo que muchas veces requiere de recursos propios y de terceros, en definitiva, la dirección financiera es responsable de obtener, utilizar y controlar los fondos de la empresa. Esto se hace para lograr la mayor rentabilidad posible (Westreicher,2020).

En cuanto a las dimensiones de esta variable se presentan: a la planificación y presupuesto, son considerados dos elementos esenciales de la gestión empresarial por lo cual se entiende por planificación, como la acción de anticipar mediante estrategias por medio de la identificación de los objetivos para

alcanzar los objetivos propuestos por la gerencia, brindando una ruta que permita mitigar las complicaciones para aprovechar de manera asertiva las oportunidades, el presupuesto, detalla de manera objetiva y cuantificable los ingresos y gastos en que puede incurrir la empresa. Como indicadores que permitirán medir la variable en sus dimensiones se tienen a : el presupuesto anual, la distribución de fondos y el seguimiento de los gastos que se realizan en el presupuesto asignado, cabe precisar que la importancia de estas dimensiones y sus indicadores, permitirán tener objetivos claros, el uso eficiente de los recursos, tomade decisiones fundamentadas y un control y monitoreo adecuado así como una oportuna comunicaciones en los niveles de mando de las organizaciones (Drucker, 1995).

Teoría del riesgo

Pérez (2018), “fue perfeccionada inicialmente por la academia nortea y, las indagaciones del enfoque del juego, emana un pedestal exacta y de la sistematización de posibilidades para aminorar mermas en abundancia de los suministros registrables” (p.3).

1.4. Dimensiones de la morosidad

Establece metas y objetivos

Para poder planificar las finanzas se debe trazar objetivos y metas personales, que nos permitan definir y jerarquizar tus prioridades, teniendo que poseer un plan específico y bien detallado, diseñando estrategias que les permita alcanzar la rentabilidad deseada.

Ayuda a crecer tu patrimonio

Mientras incetivemos una buena cultura financiera que permita hacer crecer nuestras finanzas, en pagarés bancarios o CETES, en fondos de inversión y en bienes inmuebles lograremos incrementar nuestra rentabilidad en un futuro muy cercano.

1.5. Formulación del Problema

¿Cómo determinar la cultura financiera de los clientes INTERBANK tienda Jaén?

1.6. Justificación e importancia de estudio

Esta pesquisa se originó en la necesidad de conocer el estado actual de la

sapiencia mutualista de los consumidores de la entidad financiera INTERBANK, de las cuales se tenía referencia que presentan algunas debilidades, en esa perspectiva.

Teórico: La pesquisa resultó importante porque abordó la sapiencia mutualista de las que hay pocos estudios previos en el ámbito de Jaén, de modo que sus resultados se constituirán en una contribución al conocimiento ya existente.

Institucional: Con la ejecución de la investigación se benefició a la empresa financiera Interbank de Jaén, porque los resultados obtenidos permitirán tomar decisiones sobre el progreso de la sapiencia mutualista de sus clientes, de esa manera, los hallazgos harán posible mejorar la imagen corporativa de la entidad bancaria.

Metodológica: La ejecución del proceso investigativo fue sistemático e implicó adoptar un diseño descriptivo y la preparación de instrumentales de cogida de antecedentes para realizar un diagnóstico sobre el nivel la costumbre mutualista de los compradores de esta entidad financiera en estudio; aspectos que podrán ser tomados como referente en posteriores estudios.

1.7. Hipótesis

H1: Si se determina en nivel de cultura financiera, permitirá decidir correctamente el manejo del dinero.

H0: Si no determina en nivel de cultura financiera, no permitirá decidir correctamente el manejo del dinero.

1.8. Objetivos

1.8.1. Objetivo general

Determinar el nivel cultura financiera de los clientes INTERBANK tienda Jaén

1.8.2. Objetivos específicos

- Evaluar la sapiencia mutualista en clientes INTERBANK tienda Jaén.
- Analizar cómo la cultura financiera influye en las decisiones y comportamientos financieros diarios de las personas.

CAPÍTULO II: MÉTODOS

El tipo de investigación fue aplicada, ya que tuvo por objetivo realizar una herramienta para resolver un problema, enfocándose en búsqueda y consolidando el conocimiento para su aplicación, Cano (2019), define como la obtención de nuevos conocimientos enmarcados en la solución de un problema específico basados en los resultados de la investigación básica; estos se pueden obtener en un periodo más corto, y su impacto en la sociedad es más destacado para la gestión financiera en los estados financieros y económicos de la institución, aportando ideas de solución.

Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, puesto que se utilizó la recolección y el análisis de datos para probar la hipótesis establecida, a través de la medición numérica, conteo y en el uso de la estadística. Craswell (2015), nos plantea que el enfoque cuantitativo se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medición numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas.

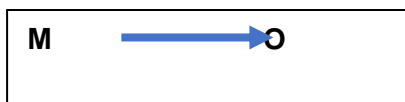
2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

Fue de tipo representativa.

2.1.2. Diseño de investigación

Para Carrasco (2004). “Marca a la investigadora para llegar a su propósito, contestando las preguntas y la hipótesis” (p.34). De diseño no experimental, “Transeccional descriptivo”.



Dónde:

M: formada 30 clientes INTERBANK tienda Jaén.

O: Observación de la sapiencia mutualista de los clientes INTERBANK tienda Jaén

El diseño de la investigación no experimental, porque no se manipularon las variables de estudio, es decir, se observó el fenómeno de acuerdo a como se presentó dentro de su contexto de estudio. El diseño de la investigación no experimental consiste en estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Cultura financiera	Es el conjunto de habilidades y conocimientos que permiten a un individuo tomar decisiones informadas de todos sus recursos financieros	Establecerse metas y objetivos personales que ayudan al individuo hacer crecer su patrimonio personal.	Establece metas y objetivos	Traza objetivos y metas personales	Constantemente usted se traza objetivos y metas personales para tener una cultura financiera eficaz	La técnica es la encuesta. 1. Nunca (N) 2. Casi Nunca (CN) 3. Algunas Veces (AV) 4. Casi Siempre (CS) 5. Siempre (S)
				Definir y jerarquizar tus prioridades	Constantemente usted define y jerarquiza sus prioridades para mejorar su cultura financiera	
				Posee plan específico y bien detallado	Constantemente posee un plan específico y bien detallado para superar la meta y objetivo trazado	
			Ayuda a crecer tu patrimonio	Diseñar estrategias	Constantemente diseña estrategias que le permitan alcanzar las metas y objetivos trazados	
				Ayudarlo a crecer sus finanzas	La cultura financiera que posee le ayuda a crecer sus finanzas	
				Pagarés bancarios o CETES	Usted invierte en pagarés bancarios o CETES para tener una mayor rentabilidad a futuro	
Fondo de inversión	Usted invierte en fondos de inversión para tener una mayor					

rentabilidad a futuro

Inversión en inmuebles en Usted invierte en inmuebles
para tener una mayor
rentabilidad a futuro

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Fueron 30 clientes de INTERBANK con mayores problemas en su cultura mutualista.

2.3.2. Muestra

Para esta pesquisa se consideró el total de la población, siendo los 30 clientes.

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

2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La técnica fue la encuesta.

Instrumentos de recolección de datos

Fue el cuestionario.

2.4.2. Criterios de validez y confiabilidad

Fue hecha por dos profesionales, contando con principios y valores acorde al estudio.

Análisis descriptivo simple

El pre test fue procesado y estudiado a través del padrón representativa, personificados en retratos y manifiestos detallados por extensiones.

2.5. Métodos de análisis de datos

Análisis descriptivo: “personificados en retratos y manifiestos detallados relatando el proceder de la variable recuperación de créditos”.

Escala de Likert: encuesta a los 30 clientes INTERBANK tienda Jaén

2.6. Aspectos éticos

Consentimiento o Aprobación de la Participación

Se preguntará a los colaboradores si desean participar en esta investigación y con ello tener su consentimiento

Confidencialidad

Los datos de los trabajadores y de toda la información obtenida de la entidad financiera Mi Banco, serán celosamente guardados, ya que solo han sido obtenidos para fines académicos.

Respetar la autoría

He cumplido con mencionar la autoría de cada libro, tesis, artículos, etc. utilizado en la presente investigación, valorando de esta manera cada esfuerzo que han puesto para elaborar su trabajo.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

Tabla 1

O.E: Evaluar la sapiencia mutualista en clientes INTERBANK tienda Jaén.

Categoría	N	%
Malo	0	0.0
Regular	29	100.0
Bueno	0	0.0
Total	29	100

Fuente. Resultados sobre la costumbre mutualista.

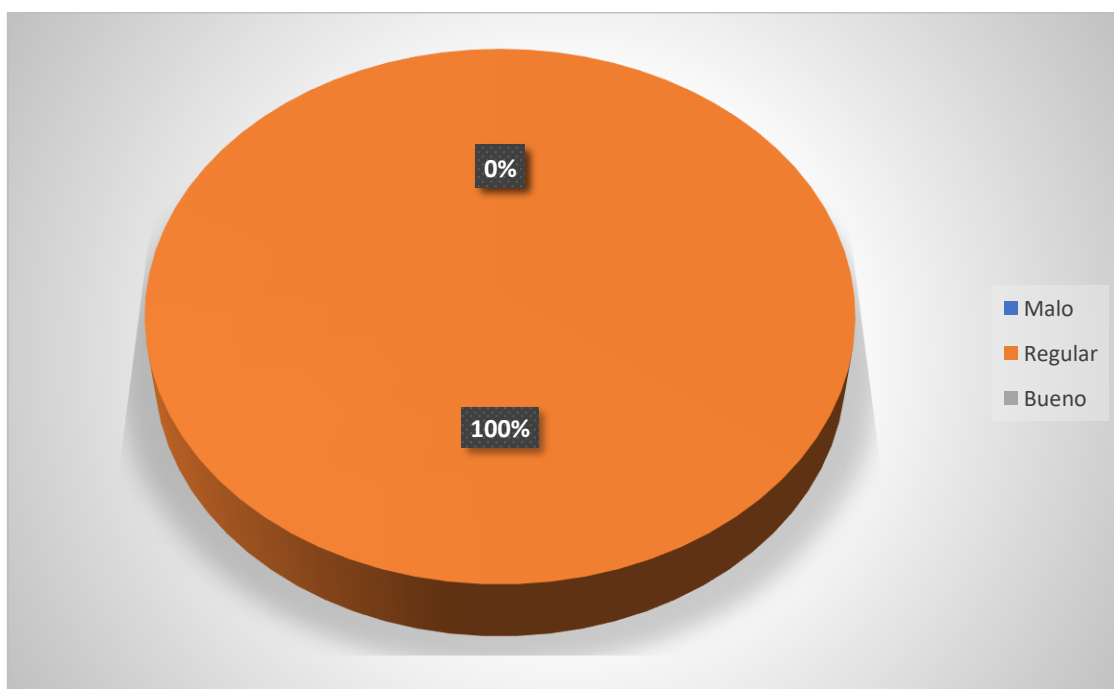


Gráfico 1: Evaluar la sapiencia mutualista en clientes INTERBANK tienda Jaén.

Interpretación: Los resultados emanados de esta investigación, que figuran en la tabla y figura 1, concluyeron que el 100% de los clientes encuestados, revelaron que la cultura financiera que poseen es regular, teniendo como consecuencias problemas enormes en su situación financiera.

Tabla 2

Constantemente usted se traza objetivos y metas personales para tener una cultura financiera eficaz

Categoría	N	%
Nunca	15	50
Casi nunca	15	50
A veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	30	100

Fuente. Resultados sobre la costumbre mutualista.

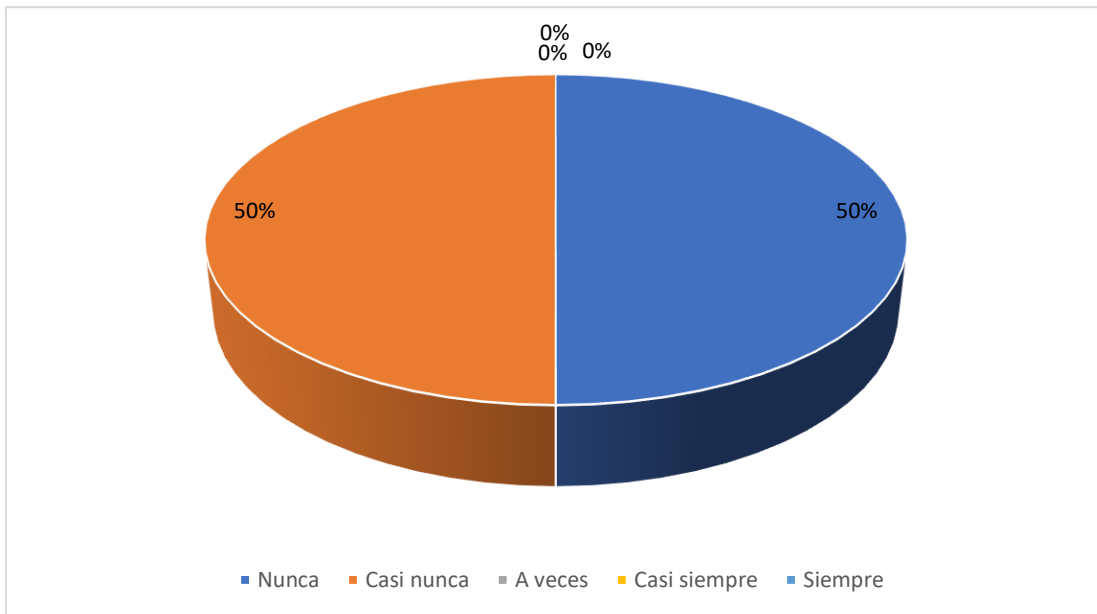


Gráfico 2: Constantemente usted se traza objetivos y metas personales para tener una cultura financiera eficaz.

Interpretación: Las derivaciones que figuran en la tabla y figura 2, se verificó que el 50% de los clientes encuestados, revelaron que nunca se trazan objetivos y metas personales, demostrando de esta manera que tienen deficiencias en su cultura financiera.

Tabla 3

Constantemente usted define y jerarquiza sus prioridades para mejorar su cultura financiera.

Categoría	N	%
Nunca	29	97
Casi nunca	1	3
A veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	30	100

Fuente. Resultados sobre la costumbre mutualista..

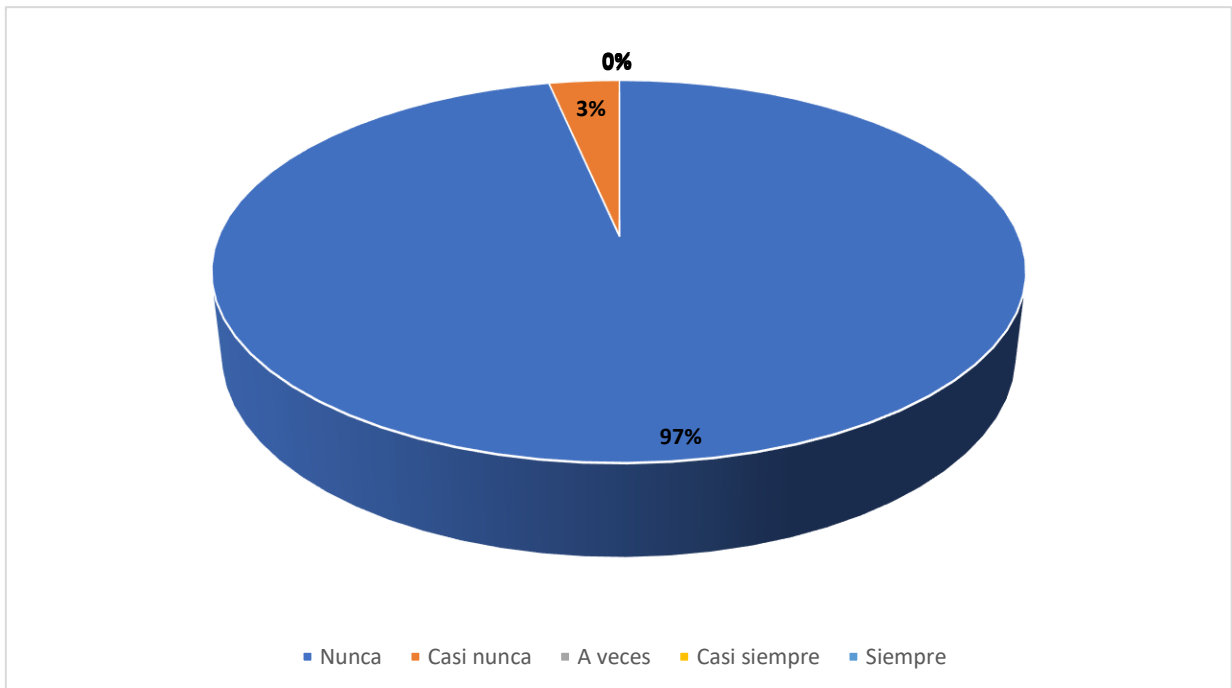


Gráfico 3: Constantemente usted define y jerarquiza sus prioridades para mejorar su cultura financiera.

Interpretación: Las derivaciones que figuran en la tabla y figura 3, se verificó que el 97% de los clientes encuestados, revelaron que nunca definen y jerarquizan sus prioridades, demostrando de esta manera que tienen deficiencias en su cultura financiera.

Tabla 4

Constantemente posee un plan específico y bien detallado para superar la meta y objetivo trazado.

Categoría	N	%
Nunca	16	53
Casi nunca	14	47
A veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	30	100

Fuente. Resultados sobre la costumbre mutualista.

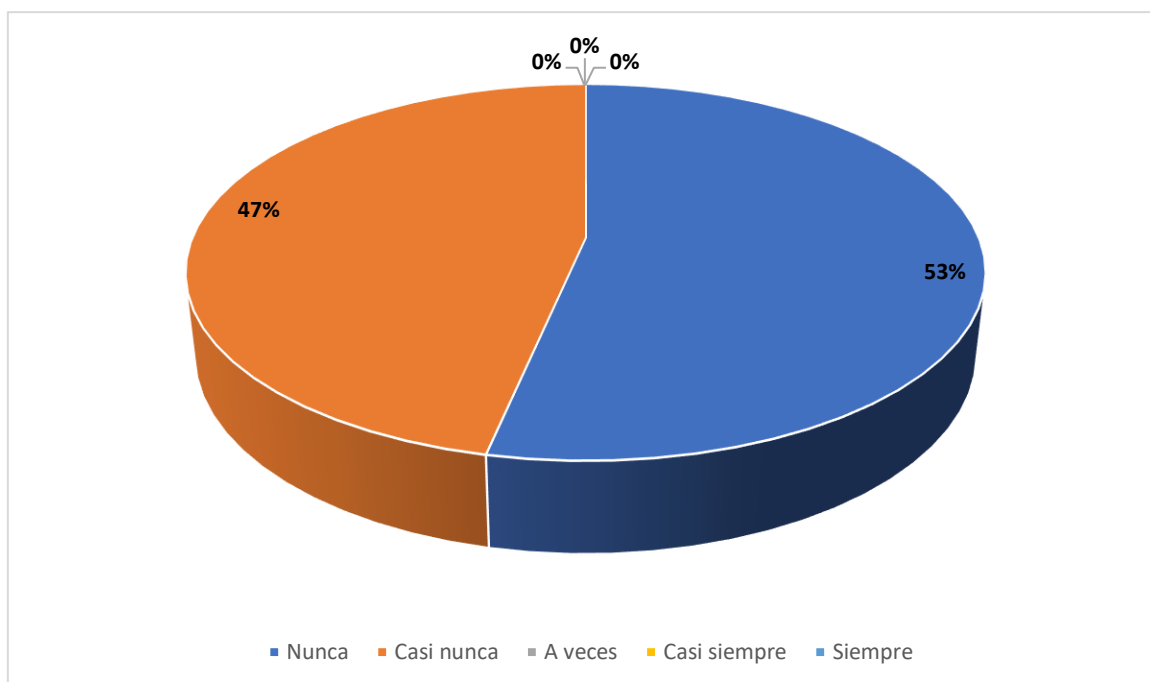


Gráfico 4: Constantemente posee un plan específico y bien detallado para superar la meta y objetivo trazado.

Interpretación: Las derivaciones que figuran en la tabla y figura 4, se verificó que el 53% de los clientes encuestados, revelaron que nunca poseen un plan específico y bien detallado, demostrando de esta manera no superar las metas y objetivo trazado.

Tabla 5

Constantemente diseña estrategias que le permitan alcanzar las metas y objetivos trazados

Categoría	N	%
Nunca	17	57
Casi nunca	12	40
A veces	1	3
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	30	100

Fuente. Resultados sobre la costumbre mutualista.

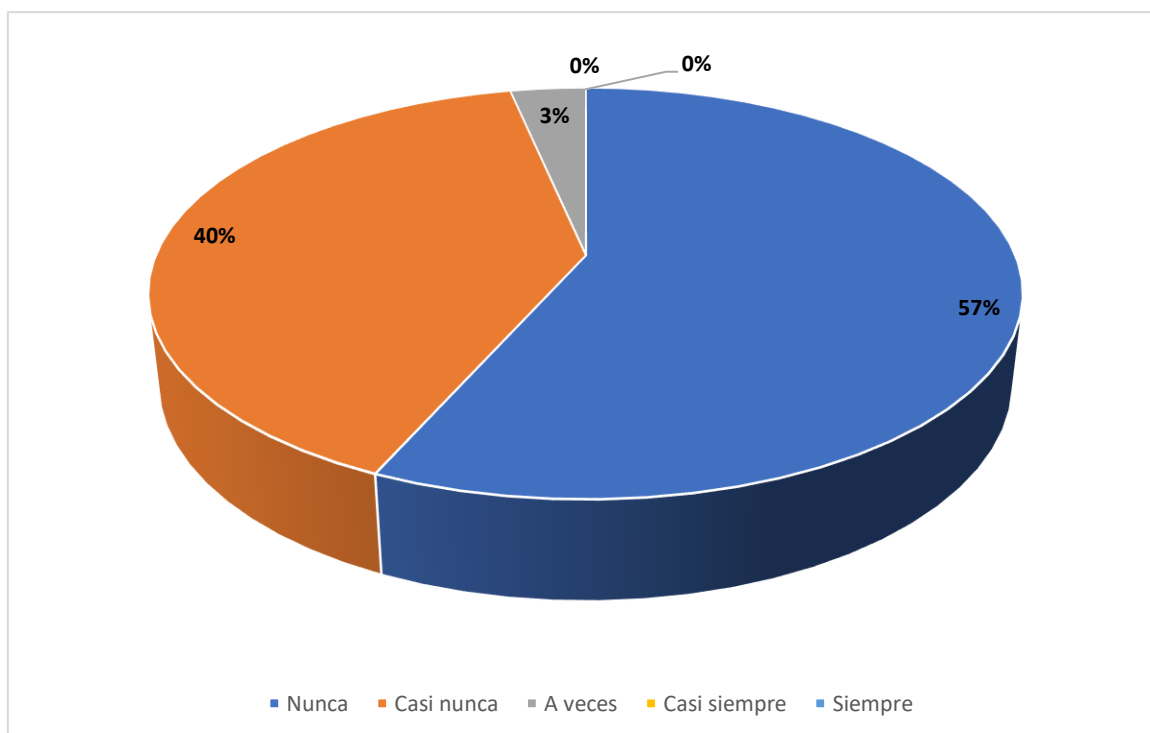


Gráfico 5: Constantemente diseña estrategias que le permitan alcanzar las metas y objetivos trazados.

Interpretación: Las derivaciones que figuran en la tabla y figura 5, se verifico que el 57% de los clientes encuestados, revelaron que nunca diseñan estrategias, impidiéndoles de esta manera alcanzar las metas y objetivo trazados.

Tabla 6

La cultura financiera que posee le ayuda a crecer sus finanzas

Categoría	N	%
Nunca	16	53
Casi nunca	11	37
A veces	3	10
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	30	100

Fuente. Resultados sobre la costumbre mutualista.

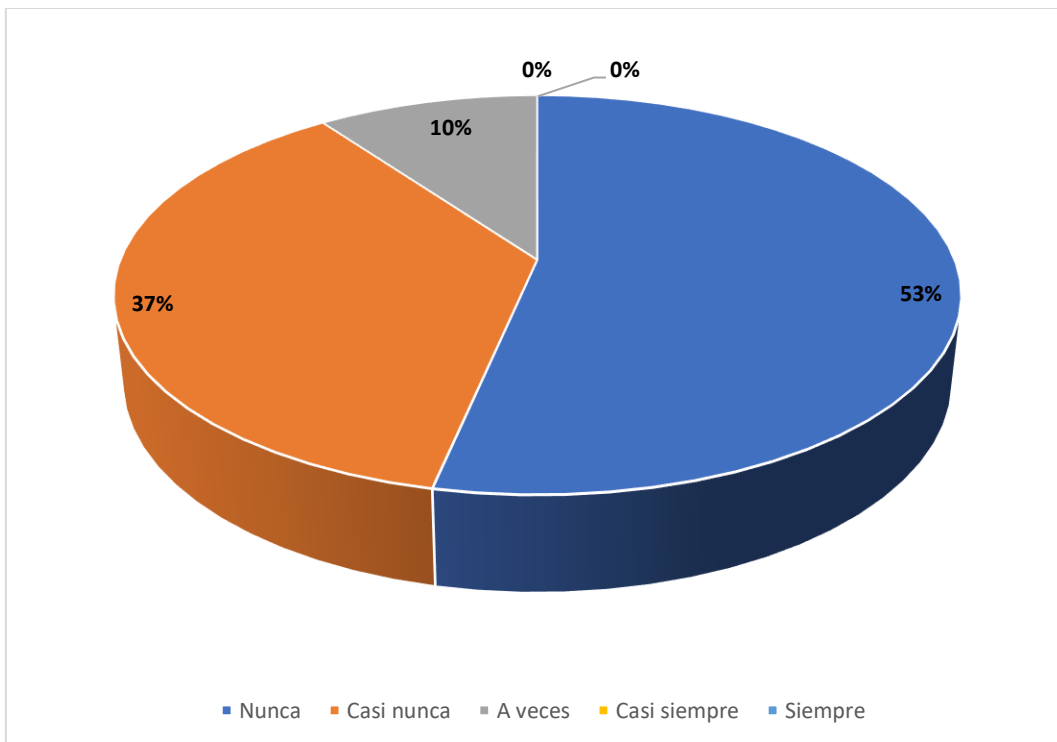


Gráfico 6: La cultura financiera que posee le ayuda a crecer sus finanzas.

Interpretación: Las derivaciones que figuran en la tabla y figura 6, se verifico que el 53% de los clientes encuestados, revelaron que la cultura financiera nunca les ayuda a crecer sus finanzas, ocasionándoles enormes problemas económicos.

Tabla 7

Usted invierte en pagarés bancarios o CETES para tener una mayor rentabilidad a futuro

Categoría	N	%
Nunca	21	70
Casi nunca	8	27
A veces	1	3
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	30	100

Fuente. Resultados sobre la costumbre mutualista.

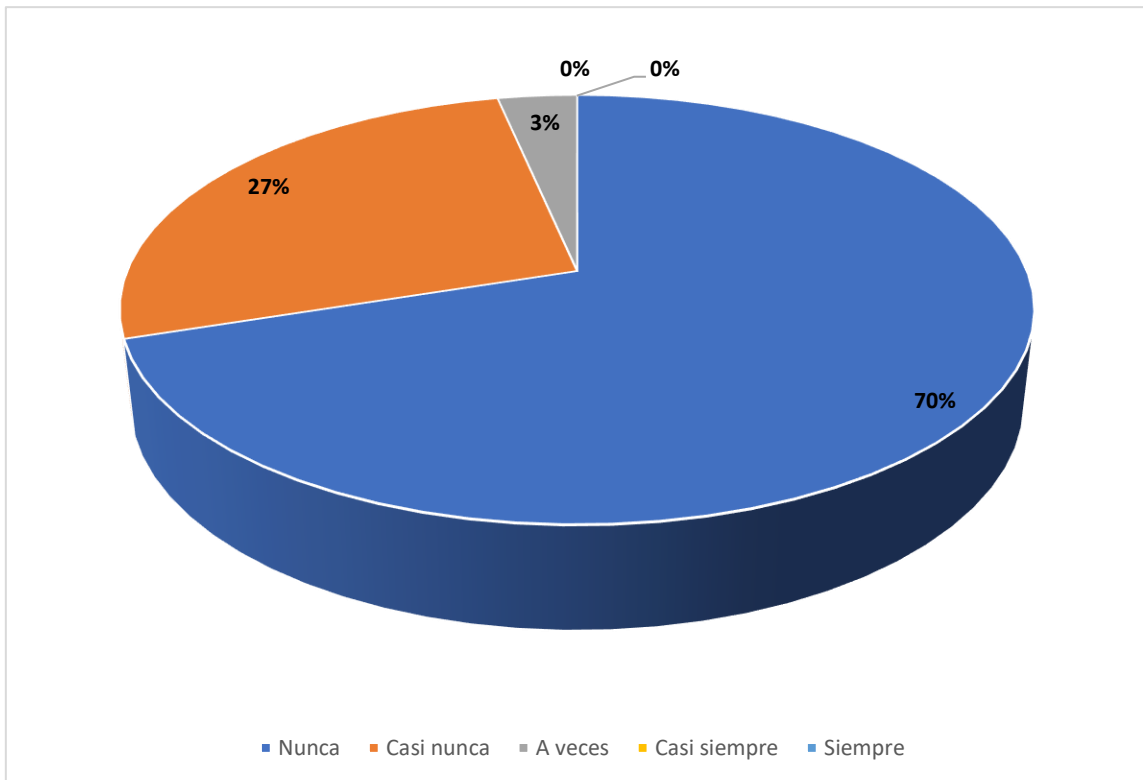


Gráfico7: Usted invierte en pagarés bancarios o CETES para tener una mayor rentabilidad a futuro.

Interpretación: Las derivaciones que figuran en la tabla y figura 7, se verifico que el 70% de los clientes encuestados, revelaron que nunca invierten en pagarés bancarios o CETES, ocasionándoles enormes problemas económicos.

Tabla 8

Usted invierte en fondos de inversión para tener una mayor rentabilidad a futuro

Categoría	N	%
Nunca	19	63
Casi nunca	11	37
A veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	30	100

Fuente. Resultados sobre la costumbre mutualista.

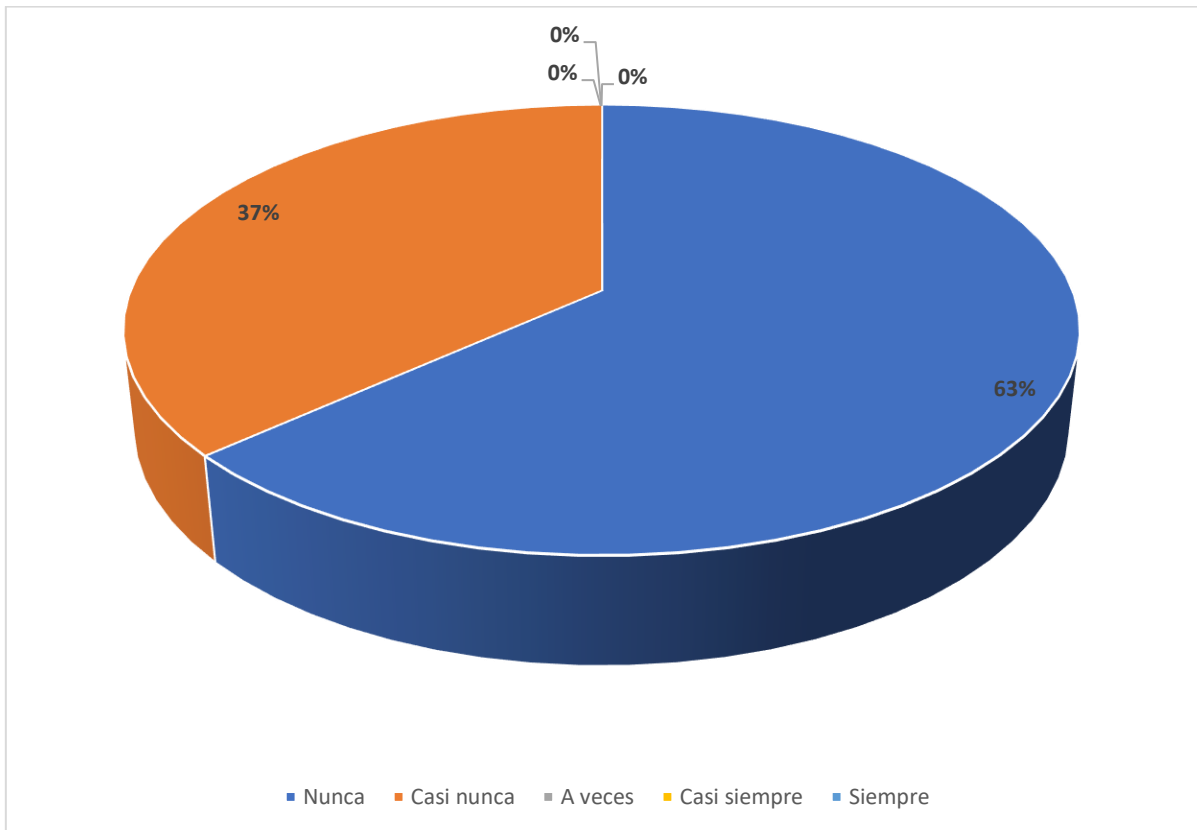


Gráfico 8: Usted invierte en fondos de inversión para tener una mayor rentabilidad a futuro.

Interpretación: Las derivaciones que figuran en la tabla y figura 8, se verificó que el 70% de los clientes encuestados, revelaron que nunca invierten en fondos de inversión, ocasionándoles enormes problemas económicos.

Tabla 9

Usted invierte en inmuebles para tener una mayor rentabilidad a futuro

Categoría	N	%
Nunca	18	60
Casi nunca	12	40
A veces	0	0
Casi siempre	0	0
Siempre	0	0
Total	30	100

Fuente. Resultados sobre la costumbre mutualista.

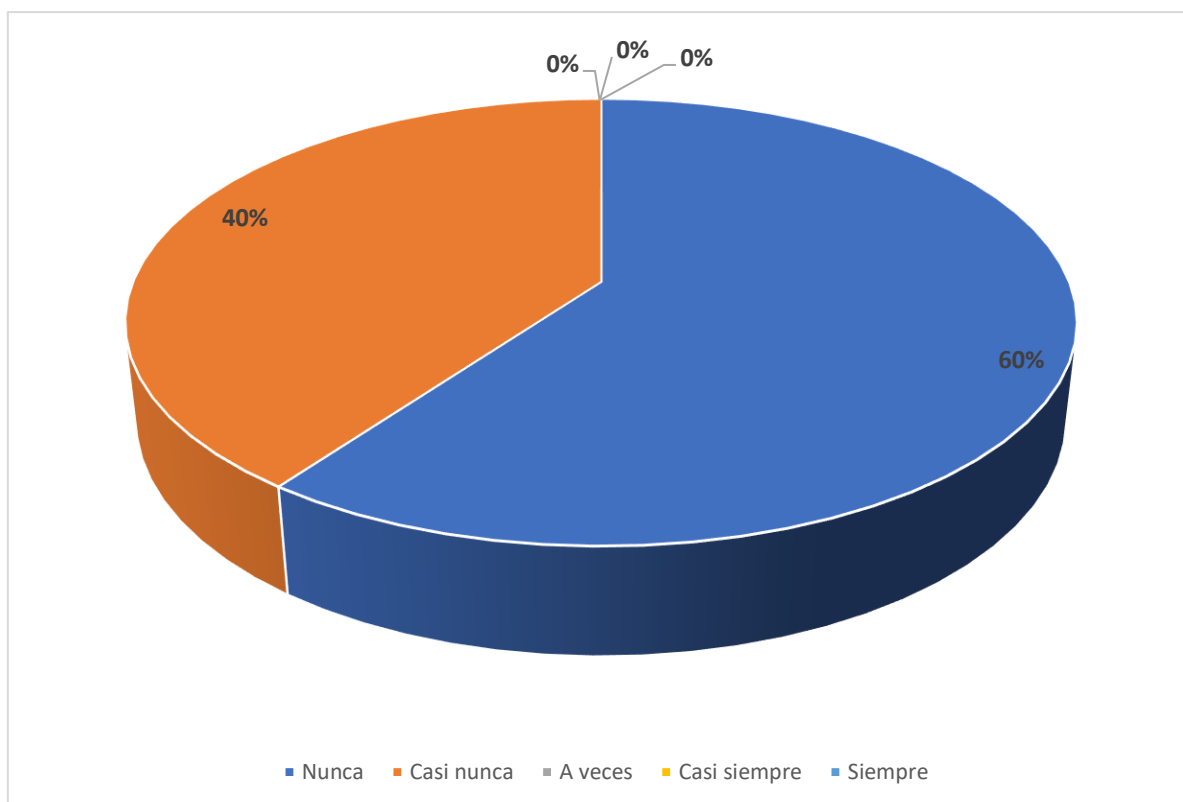


Gráfico 10: Usted invierte en inmuebles para tener una mayor rentabilidad a futuro.

Interpretación: Las derivaciones que figuran en la tabla y figura 9, se verifico que el 60% de los clientes encuestados, revelaron que nunca invierten en inmuebles, ocasionándoles enormes problemas económicos.

3.2. Discusión de resultados

La cultura financiera de los clientes INTERBANK tienda Jaén, se justifican con la Teoría del riesgo, donde Pérez (2018), esta teoría “radica en obtener una eminente posibilidad de impedir la destrucción de la organización, por detrimentos no previsibles.

Con respecto al objetivo general: Determinar la cultura financiera de los clientes INTERBANK tienda Jaén

Se realizaron grandes esfuerzos en cada dimensión que constituye al presente trabajo, utilizando equipos de valoración que se sometieron a confiabilidad y validez del instrumento, procediéndose al pre test donde nos señaló que en la dimensión Establece metas y objetivos se obtuvo como nivel malo con el 67% y la dimensión Ayuda a crecer tu patrimonio, obtuvo como nivel malo el 62%.

Con respecto al objetivo específico 01: Evaluar la sapiencia mutualista en clientes INTERBANK tienda Jaén. Las deficiencias existentes en la cultura financiera de los clientes, están ocasionando que INTERBANK pierda una porción considerable del mercado de la ciudad de Jaén, ya que tiene que evaluar de forma rigurosa a sus potenciales clientes, para que de esta manera reducir los riesgos de la morosidad, ya que las consecuencias obtenidos muestran que el 100% de los clientes revelaron que su cultura financiera es regular.

Los trabajos previos que se consideran como referencia, es el trabajo de Rodríguez y Arías (2018), con su tesis titulada “Sapiencia mutualista, exámenes de la conducta y decisiones”. Concluyendo de que la cultura financiera constituye un aspecto sustancial, ya que cumple un rol primordial en las decisiones de allí, la necesidad de fortalecerla.

En el estudio se encontró que el nivel general de cultura financiera entre los participantes era moderado, con una puntuación promedio de 65 sobre 100 en

la escala de conocimientos financieros. Se observó una correlación significativa entre el nivel de educación formal y la cultura financiera, con individuos con educación superior mostrando un mejor desempeño en las evaluaciones financieras.

Estos resultados son consistentes con las conclusiones de Lusardi y Mitchell (2011), quienes encontraron que la educación formal tiene un impacto positivo en la cultura financiera. Sin embargo, a diferencia de lo señalado por Mandell y Klein (2009), nuestro estudio no encontró una correlación significativa entre la exposición a programas de televisión sobre finanzas y el nivel de cultura financiera.

El impacto de la educación formal sugiere que la integración de la educación financiera en los currículos académicos puede ser una estrategia efectiva para mejorar la cultura financiera. La falta de impacto de los programas de televisión podría indicar que estos no proporcionan información suficiente o que los espectadores no internalizan el contenido de manera efectiva.

Para los individuos, estos resultados destacan la importancia de buscar educación financiera formal. Las organizaciones podrían considerar ofrecer talleres de educación financiera a sus empleados para mejorar su bienestar financiero. Las políticas públicas deben enfocarse en la inclusión de programas de educación financiera en todos los niveles educativos.

Una limitación importante es la posible falta de representatividad de la muestra, compuesta principalmente por residentes urbanos. Además, la naturaleza transversal del estudio no permite establecer causalidad.

Sugerencias para Investigaciones Futuras

Investigaciones futuras podrían utilizar muestras más grandes y diversas para validar estos hallazgos. También sería valioso realizar estudios longitudinales para evaluar cómo la cultura financiera evoluciona con el tiempo y qué intervenciones son más efectivas a largo plazo.

En resumen, este estudio aporta evidencia sobre la relación entre la educación formal y la cultura financiera, destacando la necesidad de políticas y programas

que fortalezcan la educación financiera en todos los niveles. Aunque se observaron algunas limitaciones, las implicaciones prácticas y teóricas de estos hallazgos proporcionan una base sólida para futuras investigaciones y políticas en este campo.

CAPITULO IV.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- La cultura financiera, es regular, este resultado revela que los clientes de INTERBANK tienda Jaén, tienen problemas en manejar sus recursos económicos y financieros, conllevándolos a adquirir deudas, que en algunas oportunidades son eternas.
- La cultura financiera tiene un impacto significativo en las decisiones de inversión de los individuos. Los participantes con una mayor cultura financiera son más propensos a diversificar sus inversiones, comprender los riesgos asociados con diferentes instrumentos financieros y elegir productos de inversión adecuados a sus objetivos a largo plazo.
- El 100% de los clientes evaluados, indicaron que su cultura financiera es regular, demostrando de esta manera que no se interesan por invertir correctamente su dinero, causándoles problemas económicos.

RECOMENDACIONES

Con los resultados analizados y comparados, se recomienda a las autoridades que pueden realizar la toma de decisión en beneficio de la entidad que dirigen lo siguiente:

- Una cultura financiera sólida permite a los individuos tomar decisiones informadas sobre el ahorro, la inversión, el endeudamiento y el gasto. Las personas con mayor conocimiento financiero tienden a planificar mejor para el futuro, gestionan de manera más efectiva sus deudas y aprovechan las oportunidades de inversión.
- La falta de cultura financiera puede llevar a decisiones imprudentes, como el uso excesivo de tarjetas de crédito, la falta de ahorro y la inversión en productos financieros que no se comprenden completamente. Esto puede resultar en un ciclo de endeudamiento y vulnerabilidad económica. En contraste, una buena cultura financiera ayuda a los individuos a mantenerse financieramente estables, reduciendo el riesgo de caer en problemas económicos graves.

REFERENCIAS

- Carrasco. (2004). *Metodología de la investigación*. [aut. libro] Carrasco. Metodología de la investigación. En Carrasco, *Metodología de la investigación*. [aut. libro] Carrasco. *Metodología de la investigación*. Bogotá.
- Cochancela. (2017). *Diseño de un modelo de Cultura Financiera para los socios del Mercado*. Universidad Nacional de Loja, Loja, Loja, Ecuador.
- Pérez. (2013). Teoría de la cartera (portafolio) y el análisis de riesgo financiero. En I. P. Hernández, *Teoría de la cartera (portafolio) y el análisis de riesgo financiero* (pág. 56). Madrid, Madrid, España.
- Pérez. (2018). La teoría del riesgo y pérdidas financieras. En H. P. Montas, *La teoría del riesgo y pérdidas financieras*. New York, Estados Unidos.
- Rodríguez, & Arías. (2018). *Cultura financiera, análisis del comportamiento y toma decisión*. Universidad de la Salle, Bogotá, Bogotá, Colombia.
- Silva. (2018). *Programa de sensibilización para mejorar la cultura financiera de los clientes del Banco de la Nación, Jaén*. Universidad César Vallejo, Cajamarca, Jaén, Perú.
- Verde. (2017). *Educación financiera y su relación con el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito del BCP, Agencia Lima Cercado – 2017*. Universidad César Vallejo, Lima, Lima, Perú.
- Vergara. (2017). *La cultura financiera y su efecto en el Sobreendeudamiento con tarjetas de crédito en el distrito de Trujillo, año 2016*. Universidad César Vallejo, La Libertad, Trujillo, Perú.
- Vicens G., Galienni, M., Celaya, L.Martin, A., y Moleda, M.(2009) Increase in student registration. School of Health Sciences and Social Work. National University of Mar del Plata.
- https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412009000200015
- Vásquez C.,Huamán M., Terry O., Cerna C. (2021) Ratios de liquidez y cuentas por cobrar
- <https://doi.org/10.36995/j.visiondefuturo.2021.25.02R.006.es>
- Vásquez Burga, Y. (2022). *Gestión financiera y la rentabilidad de una empresa de servicios, Jaén 2020 - 2021*. Universidad César Vallejo.

Vicente, R., & Encarnación, E. (2022). Una propuesta de modelo con base en NIF pymes para el mejoramiento de la gestión económica y financiera en pequeñas empresas guayaquileñas. *Revista Finanzas y Política Económica*, 14(1), 49-74. <https://doi.org/10.14718/revfinanzpolitecon.v14.n1.2022.3>

Vivanco, M. (2019). Control interno en la administración financiera de la Universidad

ANEXOS

CUESTIONARIO ORIENTADO PARA VERIFICAR LA CULTURA FINANCIERA DE LOS CLIENTES INTERBANK TIENDA JAÉN

OBJETIVO: Amasar indagación preferida y confidencial sobre cultura financiera de los clientes INTERBANK tienda Jaén.

INSTRUCCIONES GENERALES

Presentamos aseveraciones que tienen que ver con diferentes aspectos de la cultura financiera de los clientes INTERBANK tienda Jaén. Marque con una "X", manejando para ello la siguiente escala:

Nunca (N)

Casi nunca (CN)

Algunas veces (AV)

Casi siempre (CS)

Siempre (S)

Nº	ITEMS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
	ESTABLECE METAS Y OBJETIVOS					
01	Constantemente usted se traza objetivos y metas personales para tener una cultura financiera eficaz					
02	Constantemente usted define y jerarquiza sus prioridades para mejorar su cultura financiera					
03	Constantemente posee un plan específico y bien detallado para superar la meta y objetivo trazado					
04	Constantemente diseña estrategias que le permitan alcanzar las metas y objetivos trazados					
	AYUDA A CRECER TU PATRIMONIO					
05	La cultura financiera que posee le ayuda a crecer sus finanzas					
06	Usted invierte en pagarés bancarios o CETES para tener una mayor rentabilidad a futuro					
07	Usted invierte en fondos de inversión para tener una mayor rentabilidad a futuro					
08	Usted invierte en inmuebles para tener una mayor rentabilidad a futuro					


DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la **DECLARACIÓN JURADA**, soy(somos) **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Contabilidad** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro (amos) bajo juramento que soy (somos) autor(es) del trabajo titulado:

**CULTURA FINANCIERA EN CLIENTES DE INTERBANK,
TIENDA JAÉN.**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

CUBAS CUBAS ROCIO	DNI: 47408762	
-------------------	---------------	---

Pimentel, 03 de junio del 2024.

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0577 -FACEM-USS-2019**

Chiclayo, 29 de abril de 2019.

VISTO:

El oficio N0415-2019/FACEM-DC-USS de fecha 29/04/2019, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Contabilidad, y proveído de la Decana de la FACEM de fecha 29/04/2019, sobre aprobación del trabajo de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos : La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia Inglés o lengua nativa.

Estando a lo expuesto y en mérito a las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR, los trabajos de investigación de los egresados de la EAP de Contabilidad, modalidad presencial-PCA- sección "b", según se detalla en el cuadro adjunto:

REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE


USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mory Guzmán
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.:Esc. Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0577 -FACEM-USS-2019

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	TÍTULO DEL PROYECTO	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	SUB LÍNEAS
1	CUBAS CUBAS ROCTO	CULTURA FINANCIERA EN CLIENTES DE INTERBANK - TIENDA JAEN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	FINANZAS
2	CAMPOS GUERRERO NERY	MOROSIDAD DE LOS CLIENTES EN LA EMPRESA MI NEGOCIO E.I.R.L., JAÉN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	FINANZAS
3	CUBAS VILCHES LILIAN	RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	TRIBUTACIÓN
4	CRUZ GUEVARA RODOLFO	GESTIÓN DE INVENTARIOS DE LA EMPRESA DISFARMA S.A.C.,JAÉN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	FINANZAS
5	CRUZ MIRANDA ADELAIDA	CULTURA TRIBUTARIA EN COMERCIANTES DEL MERCADO 28 DE JULIO, JAÉN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	TRIBUTACIÓN
6	JULCAMORO CUZQUE ROISER	RECUPERACION DE CREDITOS DE LA FINANCIERA MIBANCO S.A AGENCIA JAÉN MATRIZ	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	FINANZAS
7	CABRERA CORDOVA KELY	NIVELES DE MOROSIDAD EN CLIENTES DE LA EMPRESA MIBANCO S.A. AGENCIA JAÉN II	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	FINANZAS
8	CARRION TORRES KATERIN YERALDINI	GESTIÓN DE INVENTARIOS EN LA EMPRESA CONTRATISTAS GENERALES OLG S.R.L., JAEN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	FINANZAS
9	HERRERA DIAZ LILIANA	CARACTERIZACIÓN DE CARTERA DE CLIENTES EN BANCO AZTECA, AGENCIA JAÉN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	FINANZAS
10	CHUQUIHUANGA BARRERA ALEXANDER	CONTROL INTERNO EN LA COOPERATIVA CAFETALERA AGRARIA APROCANORSI LTDA, SAN IGNACIO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO	AUDITORÍA

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0577 -FACEM-USS-2019**

11	DUÁREZ SÁNCHEZ CARLOS ALBERTO	NIVEL DE INGRESO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BELLAVISTA, JAEN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPREDIMIEN TO	TRIBUTACIÓN
12	CALLE RAMIREZ MARIA ROXANA	GESTIÓN DE COBRANZA EN CLIENTES DEL BANCO AZTECA, AGENCIA JAÉN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPREDIMIEN TO	FINANZAS
13	CHINCHAY PONGO NURY NATALY	CULTURA TRIBUTARIA EN LOS CONTRIBUYENTES DEL MERCADO ROBERTO SEGURA, JAEN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPREDIMIEN TO	TRIBUTACIÓN
14	DIAZ DIAZ ELY	CULTURA TRIBUTARIA EN CONTRIBUYENTES DEL NUEVO RÉGIMEN ÚNICO SIMPLIFICADO EN EL DISTRITO DE JAÉN - SECTOR PUEBLO LIBRE	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPREDIMIEN TO	TRIBUTACIÓN
15	DELGADO CUBAS NEYLLY	RECAUDACION DEL IMPUESTO PREDIAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL LAS PIRIAS, JAEN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPREDIMIEN TO	TRIBUTACIÓN
16	ABANTO ARTEAGA SALLY ANGELICA	RENTABILIDAD DE LA EMPRESA AGROVET NUEVO HORIZONTE, CUTERVO	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPREDIMIEN TO	FINANZAS
17	MANOSALVA LOSADA KEIKO YULISA	GESTIÓN FINANCIERA DE LA EMPRESA SAN JOSE INVERSIONES S.R.L., JAÉN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPREDIMIEN TO	FINANZAS

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0577 -FACEM-USS-2019**

18	MUÑOZ GOICOCHEA CARLOS RUYERE	RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA ROSA, JAÉN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPREDIMIEN TO	TRIBUTACIÓN
19	AREVALO GARCIA MARJHORY MABEL	GESTIÓN FINANCIERA DE LA COOPERATIVA INPROCAFE, JAÉN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPREDIMIEN TO	FINANZAS
20	CABREJOS PEREZ LUZ MAGALY	RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO PREDIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE JAÉN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPREDIMIEN TO	TRIBUTACIÓN

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

MODELO DE AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

Ciudad, Jaén 03 de junio de 2024

Quien suscribe:

Sr. Jorge Luis Moran Canales

Representante Legal – Empresa Banco Internacional del Perú-Interbank

AUTORIZA: Permiso para recojo de información pertinente en función del proyecto de investigación,

denominado:

CULTURA FINANCIERA EN CLIENTES DE INTERBANK, TIENDA JAÉN.

Por el presente, el que suscribe, señor (a, ita), **Jorge Luis Moran Canales** representante legal de la empresa Banco Internacional del Perú-Interbank AUTORIZO al estudiante: Rocio Cubas Cubas, identificado con DNI N° 47408762, estudiante de la Escuela Profesional de Contabilidad, y autor del trabajo de investigación denominado **Cultura Financiera en Clientes de Interbank, Tienda Jaén**, al uso de dicha información que conforma el expediente técnico, así como hojas de memorias, cálculos entre otros como planos para efectos exclusivamente académicos de la elaboración de tesis de, enunciada líneas arriba de quien solicita se garantice la absoluta confidencialidad de la información solicitada.

Atentamente.



Moran Canales Jorge Luis
DNI N° 03894557
Gerente de Tienda

NOMBRE DEL TRABAJO

TRABAJO DE INVESTIGACION

AUTOR

CUBAS CUBAS ROCIO

RECUENTO DE PALABRAS

3974 Words

RECUENTO DE CARACTERES

22158 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

24 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

110.1KB

FECHA DE ENTREGA

Jun 2, 2024 2:43 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jun 2, 2024 2:43 PM GMT-5**● 20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

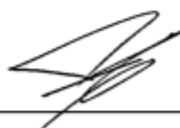
	ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, Edgard Chapoñan Ramirez, coordinador de investigación del Programa de Estudios de Contabilidad, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado, posgrado) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: CULTURA FINANCIERA EN CLIENTES DE INTERBANK, TIENDA JAÉN, elaborado por el estudiante(s) Cubas Cubas Rocio.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 20 %, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 02 de junio del 2024



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard

Coordinador de Investigación

DNI N° 43068346