

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



“LA CULTURA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO POR CRÉDITOS INDIVIDUALES EN CLIENTES DE LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA PUCALLPA, 2020”

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

CARLOS JESÚS RÍOS PUSCAN

ELMER AXL ARELLANO VEINTEMILLA

LUIGI ANDRÉ GARCÍA CORAL

PUCALLPA – PERÚ

2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS **"Año de la Universalización de Salud"**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las...12.05...del día Martes 29 de Diciembre del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Dr. Migue Arevalo Rios (Miembro), y Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA CULTURA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO POR CREDITOS INDIVIDUALES EN CLIENTES DE LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA PUCALLPA, 2020"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Carlos Jesus Rios Puscan**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:


- Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- Aprobado por mayoría
- Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las...13.00...del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente


.....
Dr. Migue Arevalo Rios
Miembro


.....
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro




.....
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS
"Año de la Universalización de Salud"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Siendo las 12.05 del día Martes 29 de Diciembre del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente), Dr. Miguez Arevalo Rios (Miembro), y Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA CULTURA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO POR CREDITOS INDIVIDUALES EN CLIENTES DE LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA PUCALLPA, 2020"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Elmer Axl Arellano Veintemilla**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- e) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- f) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- g) Aprobado por mayoría
- h) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 13.00 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....
Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente

.....
Dr. Miguez Arevalo Rios
Miembro

.....
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro



.....
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico



UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TITULOS **"Año de la Universalización de Salud"**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE: **LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

Siendo las 12.05 del día Martes 29 de Diciembre del 2020, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento de General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Julio Cesar Pastor Segura (Presidente)**, **Dr. Mígues Arevalo Rios (Miembro)**, y **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro)**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"LA CULTURA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO POR CREDITOS INDIVIDUALES EN CLIENTES DE LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA PUCALLPA, 2020"** por el/la/los Bachilleres en Ciencias Administrativas: **Luigi Andre Garcia Coral**, y teniendo en cuenta:

Qué; según el Artículo 21º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Título de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

- i) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
- j) Aprobado por unanimidad y recomendación de publicación
- k) Aprobado por mayoría
- l) Desaprobado..."

El/la defensor(a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR UNANIMIDAD

Siendo las 13.00 del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.


.....
Dr. Julio Cesar Pastor Segura
Presidente


.....
Dr. Mígues Arevalo Rios
Miembro


.....
Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Miembro





.....
Dr. Edgar Guizado Moscoso
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, de la Universidad Nacional de Ucayali, como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Julio César Pastor Segura



Presidente

Dr. Migue Arévalo Ríos




Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes



Miembro

Mg. Olmedo Pizango Isuiza



Asesor

Bach. Carlos Jesús Ríos Puscan



Tesista

Bach. Elmer Axl Arellano Veintemilla



Tesista

Bach. Luigi André García Coral



Tesista



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI
VICERRECTORADO DE INVESTIGACION
DIRECCION DE PRODUCCION INTELECTUAL**

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACION

SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND

N° V/0327-2020

La Dirección General de Producción Intelectual, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) Titulado:

“LA CULTURA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO POR CRÉDITOS INDIVIDUALES EN CLIENTES DE LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA PUCALLPA, 2020”

Cuyo autor (es) : **RÍOS PUSCAN, CARLOS JESÚS
ARELLANO VEINTEMILLA, ELMER AXL
GARCÍA CORAL, LUIGI ANDRÉ**

Facultad : **CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela Profesional : **ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a) : **Mg. Pizango Isuiza, Olmedo**

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio URKUND, dicho documento presenta un **porcentaje de similitud de 10%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO URKUND, el cual indica que no se debe superar el 10%. Se declara, que el trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que SI se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 09/12/2020



Dra. DINA PARI QUISPE
Dirección de Producción Intelectual

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, CARLOS JESUS RIOS PUSCAN

Autor de la TESIS titulada:

"LA CULTURA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO POR CRÉDITOS INDIVIDUALES EN CLIENTES DE LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA PUCALLPA 2020".

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: MG. OLMEDO PIZANGO ISUIZA

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN.

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 29 / 12 / 2020

Email: elche_carlitos-12@hotmail.com

Firma: 

Teléfono: 942407992

DNI: 71539690

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, ELMER AXL ARELLANO VEINTEMILLA
Autor de la TESIS titulada:
"LA CULTURA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE
ENDUDAMIENTO POR CRÉDITOS INDIVIDUALES EN CLIENTES
DE LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA PUCALLPA 2020"

Sustentada el año: 2020
Con la asesoría de: ME. OLMEDO PILANCO ISUIZA.
En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.
Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN.

Autorizo la publicación:

PARCIAL Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento **presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 29 / 12 / 2020

Email: axlarellano@icloud.com

Firma: 

Teléfono: 942678521

DNI: 71319845

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

REPOSITORIO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

Yo, LUIGI ANDRÉ GARCÍA CORAL

Autor de la TESIS titulada:

"LA CULTURA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO POR CRÉDITOS INDIVIDUALES EN CLIENTES DE LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA PUCALLPA 2020".

Sustentada el año: 2020

Con la asesoría de: Mg. OLMEDO PIZANGO IZUIZA.

En la Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Carrera Profesional de: ADMINISTRACIÓN.

Autorizo la publicación:

PARCIAL

Significa que se publicará en el repositorio institucional solo La caratula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar **si su tesis o documento presenta material patentable**, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPI cuando se lo solicite la DGPI UNU.

TOTAL

Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali **licencia no exclusiva** para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la **tesis es una creación de mi autoría** y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 29 / 12 / 2020

Email: luigiandregc@gmail.com

Firma: _____

Luigi André

Teléfono: 921604416

DNI: 47620647

DEDICATORIA

A nuestro Padre Celestial, a nuestros padres y familia que nos dan la fortaleza para seguir avanzando en el sendero profesional.

AGRADECIMIENTO

A nuestra alma mater, Universidad Nacional de Ucayali, por habernos acogido en sus aulas durante los cinco años de estudios.

A nuestros padres y familiares que nos dan la fortaleza para seguir avanzando en el sendero profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|---|-------|
| DEDICATORIA..... | x |
| AGRADECIMIENTO..... | xi |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | xii |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | xv |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xvi |
| RESUMEN..... | xvii |
| ABSTRACT..... | xviii |
| INTRODUCCIÓN..... | xix |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 1 |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA..... | 1 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | 2 |
| 1.2.1. Problema General..... | 2 |
| 1.2.2. Problemas Específicos..... | 2 |
| 1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... | 3 |
| 1.3.1. Objetivo General..... | 3 |
| 1.3.2. Objetivos Específicos..... | 3 |
| 1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS..... | 4 |
| 1.4.1. Hipótesis General..... | 4 |
| 1.4.2. Hipótesis Específicas..... | 4 |
| 1.5. VARIABLES DE ESTUDIO..... | 5 |
| 1.5.1. Variable 1..... | 5 |
| 1.5.2. Variable 2..... | 6 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO..... | 7 |
| 2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO..... | 7 |

| | |
|--|----|
| 2.1.1. Antecedentes Internacionales | 7 |
| 2.1.2. Antecedentes Nacionales..... | 11 |
| 2.2. PLANTEAMIENTO TEÓRICO DEL PROBLEMA..... | 13 |
| 2.2.1. Variable 1: Cultura Financiera | 13 |
| 2.2.1.1. Educación Financiera versus Cultura Financiera | 13 |
| 2.2.1.2. Conocimiento en créditos..... | 14 |
| 2.2.1.3. Endeudamiento | 14 |
| 2.2.1.4. Conocimientos en Seguros..... | 15 |
| 2.2.2. Variable Nivel de Endeudamiento..... | 17 |
| 2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS..... | 19 |
| CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO | 23 |
| 3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | 23 |
| 3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA | 24 |
| 3.3. PROCEDIMIENTO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 24 |
| 3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 25 |
| 3.5. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... | 25 |
| 3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS..... | 25 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 26 |
| 4.1. RESULTADOS..... | 26 |
| 4.1.1. Descripción y análisis de resultados para los objetivos..... | 26 |
| 4.1.2. Descripción y análisis de resultados para responder las Hipótesis..... | 33 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 37 |
| 5.1. CONCLUSIONES..... | 37 |
| 5.2. RECOMENDACIONES..... | 38 |

| | |
|---------------------------------|----|
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS..... | 39 |
| ANEXOS..... | 42 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1: Resultados de la Variable 1 Cultura Financiera..... | 26 |
| Tabla 2: Resultados de la Variable 2 Nivel de Endeudamiento..... | 28 |
| Tabla 3: Resultados de la Dimensión Créditos | 29 |
| Tabla 4: Resultados de la Dimensión Seguros..... | 30 |
| Tabla 5: Resultados de la Dimensión Medios de Pagos e Intereses..... | 31 |
| Tabla 6: Resultados de la Dimensión Ahorros y Presupuestos..... | 32 |
| Tabla 7: Prueba de Hipótesis entre la variable 1 La Cultura Financiera y Variable 2 Nivel de Endeudamiento..... | 33 |
| Tabla 8: Prueba de Hipótesis entre la Dimensión Créditos y Variable 2 Nivel de Endeudamiento..... | 34 |
| Tabla 9: Prueba de Hipótesis entre la Dimensión Medios de pagos e intereses y Variable 2 Nivel de Endeudamiento..... | 35 |
| Tabla 10: Prueba de Hipótesis entre la Dimensión Ahorros y presupuestos y Variable 2 Nivel de Endeudamiento..... | 36 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | Pág. |
|--|-------------|
| Figura 1: Resultados de la Variable 1 Cultura Financiera..... | 27 |
| Figura 2: Resultados de la Variable 2 Nivel de Endeudamiento..... | 28 |
| Figura 3: Resultados de la Dimensión Créditos..... | 29 |
| Figura 4: Resultados de la Dimensión Seguros..... | 30 |
| Figura 5: Resultados de la Dimensión Medios de Pagos e Intereses..... | 31 |
| Figura 6: Resultados de la Dimensión Ahorros y Presupuestos..... | 32 |

RESUMEN

El presente estudio de investigación es de característica descriptiva y correlacional debido a que no se buscó manipular ninguna de las variables, si no verificar la relación entre ambas, referir en métodos metodológicos consiste en indicar todas las características del fenómeno que se estudia, busca determinar la relación que existe entre la Cultura Financiera y el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, para los resultados y determinación de la hipótesis planteada se ha obtenido a través de la aplicación de un instrumento a 120 Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa. Posteriormente se ha procesado los datos mediante el programa Excel y el programa estadístico SPSS versión 24. Se elaboraron las tablas y figuras correspondientes a cada variable de estudio. Asimismo, se construyeron tablas de frecuencias y gráficos estadísticos, para verificar la prueba de hipótesis, se utilizó Rho de Spearman. Obteniendo el siguiente resultado del estudio: Según la tabla 7, se puede apreciar el valor “p” asociado de 0.034 y es menor a 0.05, entonces según el coeficiente Rho de Spearman la incidencia de la Cultura Financiera con el Nivel de Endeudamiento por créditos individuales en clientes de la empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020, es significativa.

Palabras clave: Cultura financiera; nivel de endeudamiento; créditos individuales.

ABSTRACT

The present research study is descriptive and correlational. According to Hernández S. and others (Ob. Cit .: 60), published by (Research Thesis, 2011), describing in methodological terms consists of indicating all the characteristics of the phenomenon under study, seeks to determine the relationship that exists between the Financial Culture and the Level of Indebtedness for Individual Credits in Clients of the Company Compartamos Financiera Pucallpa, for the results and determination of the hypothesis, it has been obtained through the application of an instrument to 120 Clients of the Company Compartamos Financiera Pucallpa. Subsequently, the data was processed using the Excel program and the SPSS version 24 statistical program. Tables and graphs corresponding to each study variable were prepared. Then, the measures of central tendency and dispersion by dimension and variable were determined. Finally, the hypothesis test was applied using Spearman's Rho. Obtaining the following result of the study: According to table 7, the associated "p" value of 0.034 can be seen and it is less than 0.05, then according to Spearman's Rho coefficient the incidence of Financial Culture with the Level of Indebtedness by individual loans in clients of the company Compartamos Financiera Pucallpa, 2020, is significant.

Keywords: Financial culture; level of indebtedness; individual credits.

INTRODUCCIÓN

La cultura financiera es un conjunto de habilidades y destrezas, que sirven para tomar decisiones en el campo de las finanzas a lo largo de la vida. Todo ello se vincula con la educación financiera, es por ello que mediante la práctica de ese conocimiento se direcciona mejor cualquier campo del mundo financiero. Es así que el presente estudio cuenta con la siguiente estructura: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN, MARCO TEÓRICO, MARCO METODOLÓGICO, RESULTADOS Y DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES. Asimismo, el presente estudio de investigación es de característica descriptiva y correlacional. De acuerdo a Hernández y otros (Ob. Cit.:60), informado por Tesis de investigación (2011), referir en métodos metodológicos consiste en indicar todas las características del fenómeno que se estudia, busca determinar la relación que existe entre la Cultura Financiera y el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En la actualidad, tanto en la ciudad de Pucallpa como en todo el país, las personas a menudo acuden a los bancos para resolver sus problemas financieros, mediante la obtención de un préstamo, ya sea con un préstamo directo o a través de tarjetas de créditos.

Sin embargo, al no tener una cultura financiera, en vez de dar solución de sus problemas financieros terminan adeudándose aún más. Asimismo, al no contar con una cultura de ahorro respectivo.

Hoy en día existen diferentes agentes bancarios que ofrecen una variedad de oportunidad para adquirir préstamos a solo firma, tan solo cumpliendo algunos requisitos. Sin embargo, la falta de conocimiento respecto a dichos préstamos termina endeudándole más el usuario.

Por ejemplo, compartamos financiera Pucallpa en el año 2019 contaba con una variedad de créditos como se observa en el gráfico.

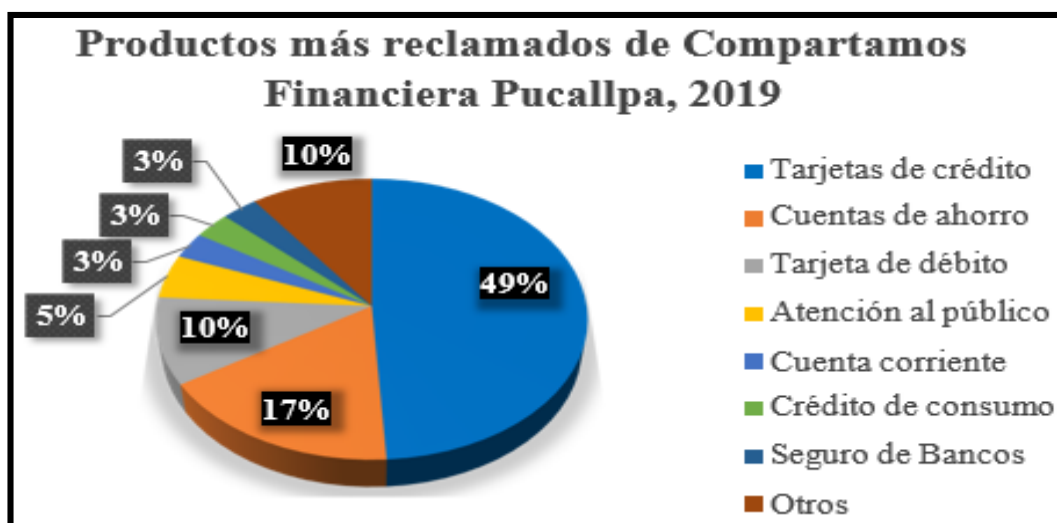


Gráfico A. Productos más reclamados de compartamos financiera del 2020.

Es así que se ha planteado el siguiente estudio de investigación “La incidencia en el uso responsable de créditos en los clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020”.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

- ¿Qué relación existe entre la Cultura Financiera y el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿Qué relación existe entre el conocimiento en créditos con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020?
- ¿Qué relación existe entre el conocimiento en seguros con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020?
- ¿Qué relación existe entre el conocimiento en medios de pagos e intereses con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020?
- ¿Qué relación existe entre el conocimiento en ahorros y presupuestos con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020?

1.3. OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1.3.1. Objetivo General

- Determinar la relación que existe entre la cultura financiera y el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación que existe entre el conocimiento en créditos con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020.
- Determinar la relación que existe entre conocimiento en seguros con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020.
- Determinar la relación que existe entre el conocimiento en medios de pagos e intereses con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020.
- Determinar la relación que existe entre el conocimiento en ahorros y presupuestos con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1. Hipotesis General

- Existe relación entre la Cultura Financiera y el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020.

1.4.2. Hipotesis Específicas

- HE1: “Existe relación directa entre el conocimiento en créditos con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020”.
- HA1: “No existe relación directa entre el conocimiento en créditos con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020”.
- HE2: “Existe relación directa entre el conocimiento en seguros con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020”.
- HA2: “No existe relación directa entre el conocimiento en seguros con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020”.

- HE3: “Existe relación directa entre el conocimiento en medios de pagos e intereses con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020”.
- HA3: “No existe relación directa entre el conocimiento en medios de pagos e intereses con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020”.
- HE4: “Existe relación directa entre el conocimiento en ahorros y presupuestos con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020”.
- HA4: “No existe relación directa entre el conocimiento en ahorros y presupuestos con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020”.

1.5. VARIABLES DE ESTUDIO

1.5.1. Variable 1

- Cultura Financiera.

Dimensiones

- Créditos.
- Seguros.

- Medios de pagos e intereses.
- Ahorros y presupuestos.

1.5.2. Variable 2

- Nivel de endeudamiento.

Dimensiones

- Ratio de endeudamiento.
- Capacidad de endeudamiento.
- Crédito.
- Nivel socioeconómico.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Castro (2014), la presente investigación hace referencia a la cultura financiera de los ahorristas del Banco de Crédito del Perú en Chiclayo, y como es el uso de tarjetas de créditos, durante los meses de enero - julio del 2015; el objetivo de esta investigación es explicar cómo influye la cultura financiera en el uso de tarjetas de crédito como los clientes del Banco de Crédito del Perú en Chiclayo. Luego de la aplicación de los instrumentos se obtuvieron resultados, en donde se concluyó que los encuestados aun no cuentan con una sólida formación en educación y cultura financiera, por lo se observa que hacen mal uso de los productos emitidos por los bancos. Por lo tanto, se puede decir que los acreedores de producto de los bancos no hacen un verdadero balance del presupuesto familiar, por ello la existencia de un excesivo gasto, que luego se manifiestas en el endeudamiento financiero, afecta al a persona y a la familia. Por lo tanto, se determina que con una adecuada cultura financiera se podrá disminuir los índices de gasto superfluo, o en todo caso utilizar en forma responsable las tarjetas

Olin (2014), la presente investigación tiene como título, la educación financiera como base para la toma de decisiones personales de inversión; cuyo objetivo es la influencia de la educación financiera para administrar en forma confiable su inversión de los alumnos de maestría de la FCA de la

UAQ. De tal forma que se plantearon objetivos específicos, referentes a conocer de qué forma toman decisiones para realizar la inversión y de esta forma proponer medidas correctivas para una buena educación financiera. Este estudio es pertinente para la carrera ya que existe un 43,7% de ahorristas lo hacen de una forma informal, lo que trae consigo problemas en la mejora del nivel de vida. De esta forma surge el problema de investigación: ¿cómo influye la educación financiera en la toma de decisiones personales de inversión? Por lo tanto, al llevar cabo el tratamiento de los datos se hizo se aplicó el muestreo no probabilístico, para lo cual se contrastar las hipótesis, de esta forma observar el p valor, menor a 05, aceptando la Hipótesis alterna y evitando el error tipo I. Los resultados obtenidos muestran que nueve de cada diez encuestados consideran que la educación influye en su forma de tomar decisiones. Por ello se llegó a la conclusión que es necesario impartir educación financiera al público en general.

López (2016). Artículo, La Educación Financiera en Jóvenes Universitarios Ecuatorianos: Una aproximación Teórica. Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG Edición No. 37Vol. 10 – No. 1 (p.36-41) Ecuador. Concluyó: La educación financiera desde el punto de vista conceptual es un proceso que permite a los usuarios financieros mejorar su perfil de conocimiento y habilidades para el buen uso de productos financieros, así como para tomar las mejores decisiones en dicho uso que eleven su bienestar financiero. De ahí la importancia que todos los ciudadanos cuenten con las fuentes necesarias para el aprendizaje continuo. Los adultos jóvenes son un segmento especial donde hay que

trabajar este tema pues se enfrentan a diario a complejos productos y mercados financieros que si no son comprendidos en sus potencialidades y riesgos pueden conllevar a un deterioro significativo de su calidad de vida y de su futuro. El presente trabajo tiene como objetivo evidenciar esas necesidades de tener fuentes de información de educación financiera que, alejadas de términos excesivamente técnicos, pueda acercar el complejo mundo financiero a sus realidades individuales y ayudarlos a simular sus decisiones antes de asumir los costos que ellas derivan. La propuesta de Loor y Orellana (2011) en cambio se centra en mejorar los conocimientos y cultura financiera en microempresarios de la ciudad de Portoviejo. La problemática de ese sector está dada por el desconocimiento generalizado del funcionamiento de los productos financieros, así como el ámbito en que estos se ofrecen dependiendo del tipo 14 de institución (Bancos, Cooperativas, etc.). Antes ese desconocimiento son presas fáciles del financiamiento informal y por tanto en lugar de mejorar la situación económica terminan hasta exponiendo su vida.

En Ecuador, Peralta (2014) estudió sobre la incidencia de la cultura financiera en la situación económica de los trabajadores en relación de dependencia de la Compañía Azucarera Valdez S.A. durante los años 2013-2014, y llegó a la conclusión de que la mayoría de los trabajadores de la Compañía Azucarera Valdez de la ciudad de Milagro, no realizan presupuesto personal, su forma de gastar es descontrolada, de este modo no obtienen estabilidad financiera. Desde luego, el desconocimiento del uso descontrolado de las tarjetas de crédito perjudica a la estabilidad económica de las familias. En el Perú existen tres trabajos relevantes, que

a continuación mencionaremos: La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), con el fin de describir los niveles de educación financiera en Bolivia, Colombia, Ecuador y el Perú, aplicó La Encuesta de Medición de Capacidades Financieras en los Países Andinos. Informe para Perú 2014, con el fin de determinar los conocimientos, habilidades, actitudes y conductas relacionados con varios aspectos de la educación financiera. Este trabajo fue financiado por el CAF — Banco de Desarrollo de América Latina—, en el marco del Proyecto de Inclusión Productiva y Educación Financiera para Mujeres Emprendedoras, a través de la Asociación Solidaridad Países Emergentes (ASPEM). Entre los resultados más significativos se detalla que el 37% de la población nacional decide de manera individual sobre el manejo del dinero, mientras que el 30% lo hace conjuntamente con su pareja. Más de la mitad de los entrevistados (52%) respondió que no cuenta con un presupuesto familiar. Asimismo, el producto “cuenta de ahorro” es el más conocido por los encuestados (72%); el 19% 7 indicó tener una cuenta de ahorros en la actualidad. Dentro de los productos activos, llama la atención que la tarjeta de crédito sea el más conocido (59%). Existe una importante porción de pobladores que ahorra fuera del sistema financiero: el 26% ahorra en su hogar, el 9% lo hace en juntas informales, y otro 9% deja una cantidad de dinero en su cuenta de ahorro o corriente. La gran mayoría de la población reconoce el valor del dinero, pero tiene muy serios problemas para el cálculo de las tasas de interés. A nivel nacional, solo el 17% fue capaz de dar una respuesta correcta respecto al cálculo de interés simple. Esto muestra graves deficiencias en la educación peruana y es uno de los retos

más grandes para la educación financiera. En suma, otros grupos poblaciones vulnerables son los individuos de los niveles socioeconómicos más bajos, las mujeres y los jóvenes. En casi todos los aspectos estudiados, la educación y los niveles de ingreso marcan profundas diferencias.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Verde (2016), el presente trabajo de investigación realiza un estudio relacionado a la cultura y como es el endeudamiento a través de las tarjetas de crédito de la banca y en especial del BCP, del mercado de Lima – 2017; cuyo objetivo es determinar la relación entre las variables de trabajo; para cuyo estudio se utilizó el muestreo probabilístico sistemático, de forma que la población fue de 259 y las unidades de la muestra fue de 155 clientes, a las cuales fueron a quienes se les aplicó la encuesta; la investigación fue de tipo no experimental, cuyo diseño es transversal y de nivel descriptivo correlacional. Por lo que utilizó la estadística descriptiva e inferencial, el cual proporcionó datos que indican que si existe relación con las variables en estudio, en cuanto al uso de tarjeta de crédito de los clientes, de forma que se determina que estas dos variables tienen una íntima relación, lo que quiere decir que la educación financiera, proporciona una ventaja en favor de una buena administración de sus recursos u remuneraciones por lo que son bien administrados y mejoran las condiciones de vida.

Ortega (2004) en su informe de experiencia profesional “Gestión en el Área de Operaciones en la Oficina Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo”, concluyen que: 29 a. La competitividad

actualmente constituye una exigencia fundamental para la supervivencia de las empresas. El logro de sus objetivos se basa en el análisis de la eficiencia de los factores que contribuyan a ello. b. En el caso de la Caja Municipal la eficiencia adquiere un mayor interés en cuanto a brindar mejor calidad de servicio, sin descuidar la creación continua de valores que igualan o exceden necesidades y expectativas del cliente, para no caer en el costo de un cliente mal atendido. c. Es necesario recalcar que el cliente es la persona más importante de la empresa, no depende de nosotros, nosotros dependemos de él, es muy exigente, no es leal.

Castro (2014) en su obra “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”, determinó que la educación y por ende la cultura financiera de los clientes de dicho banco, participantes de la investigación, es aún limitada, ya que aun cuando estos poseen ciertos conocimientos básicos, sin embargo en la práctica estos conocimientos no se ven reflejados; es decir, no hay una práctica, una costumbre del uso de la educación financiera. Así, por ejemplo, debido a la falta de la preparación de un registro de gastos y un presupuesto familiar, esto determina una mala distribución de su dinero, afectando así su bienestar económico al momento contraer compromisos con instituciones financieras y teniendo gastos no planificados, que son mayores incluso que sus ingresos obtenidos. En esta investigación se pudo determinar que la mayoría de encuestados no tienen un hábito de ahorro, puesto que el 40% de encuestados manifiesta ahorrar de forma eventual, en cuanto a la planificación financiera, según los resultados, un 28% de encuestados casi nunca elaboran un presupuesto

familiar y el 27% nunca lo realiza, por último, podemos observar el conocimiento que se tiene sobre la tasa de costo efectivo anual (TCEA). Solo un reducido porcentaje del 26% manifestó que la TCEA corresponde al precio real del crédito, mientras que un 29% adicional manifiesta no saber el concepto de la TCEA.

2.2. PLANTEAMIENTO TEÓRICO DEL PROBLEMA

2.2.1. Variable 1: Cultura Financiera

La cultura financiera es un conjunto de habilidades y destrezas, que sirven para tomar decisiones en el campo de las finanzas a lo largo de la vida. Todo ello se vincula con la educación financiera, es por ello que mediante la práctica de ese conocimiento se direcciona mejor cualquier campo del mundo financiero. Ante la complejidad de productos y servicios financieros existentes, el hecho de tener cultura financiera permite conocer las distintas alternativas disponibles para gestionar correctamente el dinero. (Finanzas para todos, 2010)

De acuerdo con García (2012), afirma que algunos sectores ven la cultura como un privilegio que poseen solo unos cuantos o como un esquema de movilización social e identidad social; sin embargo, también se debe acotar que la cultura es una característica principal que determina a una nación.

2.2.1.1. Educación Financiera versus Cultura Financiera

Para ello primero es necesario diferenciar entre cultura y educación.

De acuerdo a Montoya (2005), la educación es el proceso de socialización y aprendizaje encaminado al desarrollo intelectual, mientras que la cultura es el resultado o efecto de cultivar los conocimientos humanos. Por lo tanto, la cultura es efecto de la educación. Para Montoya existe una clara diferencia entre uno y el otro, pero de igual manera ambos tienen relación.

2.2.1.2. Conocimiento en Créditos

El crédito de acuerdo a la concepción tradicional, se define como el derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa, en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución.

Según Erhardt (2017), las tres claves para evaluar el crédito son: conocer el costo del financiamiento revisando la tasa de interés, revisar si el crédito tiene costos adicionales y verificar si el plazo del crédito influye en su costo y en el monto de la mensualidad (revisar el mejor plan que convenga). (p.10)

Por otro lado, se considera importante conocer el tipo de crédito a adquirir, si realmente es adecuado para el destino de actividad donde se desea invertir, puesto que así se podrán aprovechar los beneficios de adquirir un crédito.

2.2.1.3. Endeudamiento

Parreaguirre (2018), señala que el endeudamiento se refiere a la obligación u obligaciones de pago que tiene una persona o empresa con otros particulares o entidades. Con el paso del tiempo y la llegada de un nuevo marco empresarial marcado por la inclusión de la tecnología este

concepto ha evolucionado y también hace referencia a la búsqueda y obtención de financiación que llevan a cabo las empresas para poder desarrollar sus actividades utilizando productos financieros como créditos, préstamos, pagarés o emisión de obligaciones. Hace años que el mercado financiero vio una oportunidad de especular y hacer negocio a través del endeudamiento, desarrollando una serie de conceptos teóricos y prácticos que pueden servir tanto a empresas como a particulares para adquirir obligaciones de pago con un riesgo muy bajo y que les permitan obtener *financiación* para superar una situación adversa o para invertir.

Algunos de ellos son:

- Tasa de endeudamiento
- Administración del endeudamiento
- Endeudamiento y apalancamiento

2.2.1.4. Conocimientos en Seguros

De acuerdo a SBS (s.f.) existen diferentes tipos de seguros como es: Seguro de vida, seguros de accidentes personales, seguros sociales y seguros patrimoniales. Actualmente las entidades financieras ofrecen distintos seguros como es el seguro de protección de tarjeta. Todos los bancos ofrecen a los clientes que poseen tarjetas de crédito o débito un seguro de protección. Estos seguros cubren pérdidas producidas por el uso no autorizado de la tarjeta, robo, hurto, clonación, manipulación de cajeros, entre otros. Muchos usuarios piensan que sin estos seguros las tarjetas se encuentran desprotegidas ante esas eventualidades. Sin embargo, esto no es así, ya que, en la mayoría de casos, estas pérdidas deben ser asumidas

por la propia entidad bancaria. (Castillo, 2015)

- **Los sistemas electrónicos de pago**

Los sistemas de pago constituyen la infraestructura básica para que los mercados puedan operar eficientemente, por lo que su adecuado funcionamiento depende de los procedimientos y reglas establecidas por las autoridades para que los usuarios puedan liquidar la adquisición de bienes, servicios y activos de manera sencilla. De esta manera, el sistema de pagos es definido por el CPSS (2003b) y Summers (2012) como el conjunto de instrumentos y procedimientos para que las transferencias de dinero puedan circular eficientemente.

- **Conocimientos de tasas de interés**

Es importante conocer cuáles son las tasas de interés más convenientes, para lo cual es necesario tener distintas alternativas de diferentes entidades financieras para luego comparar las opciones y determinar la mejor opción. La tarjeta de crédito cobra unos intereses al titular, al retirar dinero o al fraccionar los pagos. Estos intereses no son frecuentes en las tarjetas de débito. (BBVA, 2018)

Las tasas de interés de las tarjetas de débito son las más bajas del mercado ya que se encuentran ligadas a una cuenta de ahorro, razón por la cual no conviene utilizar este tipo de cuenta bancaria como herramienta de inversión. (Vidaurri y Héctor, 2008, p.165)

2.2.2. Variable 2: Nivel de Endeudamiento

La Enciclopedia de Economía (2016), define que el endeudamiento “es el conjunto de obligaciones de pago que una empresa o persona tiene contraídas con otras personas e instituciones”. El endeudamiento externo para cubrir una deuda con otra entidad o persona, aquí se suma la actitud más responsable

Gutiérrez (2010). El Ratio de endeudamiento mide el apalancamiento financiero, es decir, la proporción de deuda que soporta una empresa frente a sus recursos propios. Este coeficiente se calcula teniendo en cuenta a partir de todas las deudas que ha contraído la sociedad tanto a corto como a largo plazo, dividiéndolo por el pasivo total (patrimonio neto más pasivo corriente y no corriente – lo que también suele denominarse capital propio) y multiplicándolo por 100 para obtener el tanto por ciento. El endeudamiento mide, por así decir, la dependencia de la empresa de terceros, por lo que el ratio de endeudamiento especifica en qué grado la empresa es financieramente dependiente de entidades bancarias, accionistas o incluso otras empresas.

- **Capacidad de endeudamiento**

Monedo (2017), el capital máximo por el que una persona se puede endeudar sin poner en peligro su integridad financiera. Los expertos calculan que el límite de capacidad de endeudamiento es entre un 35% y 40% de los ingresos netos mensuales. Es decir, el resultado de la resta de los ingresos totales y los gastos fijos en un mes. Una forma de conocer con exactitud nuestra capacidad de pago es saber cuáles son todos los ingresos y gastos fijos que tenemos cada mes. Entre los gastos

fijos se puede considerar el alquiler o crédito hipotecario, alimentación, transporte, educación, entre otros. También pueden existir gastos variables como vacaciones, entretenimiento, regalos o aspectos extras como fechas especiales que pueden ser considerados.

- **El crédito financiero o no comercial**

Abarca los aplazamientos de pago que se conceden entre sí las empresas fuera de lo que es su objeto comercial. Se trata, fundamentalmente, de deudas contraídas con acreedores o financiación concedida a deudores diversos. El crédito financiero tiene lugar entre grupos reducidos de empresas, sobre todo entre compañías que forman parte de un mismo grupo económico-financiero. Según Chuliá (1991), los aspectos principales que caracterizan el marco institucional que se ha ido configurando en torno al uso del crédito interempresarial son, entre otros, los siguientes:

La instrumentación del crédito interempresarial: que se lleva a cabo, fundamentalmente, a través de facturas, recibos, letras de cambio, pagarés, compromisos de pago y certificaciones; aunque las tarjetas de crédito se han convertido en el componente más sofisticado de esta forma de financiación.

No negociabilidad: El hecho de que el crédito interempresarial se base en una estructura instrumental poco favorable a su movilización, hace que no exista un mercado organizado para esta clase de deuda. Sin embargo, podría producirse algún tipo de compraventa de la misma entre grupos de empresas conocidas mutuamente.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- **Ahorro:** El ahorro es la parte del ingreso que no es utilizada en la compra de los bienes y servicios que son parte del consumo cotidiano. Ahorran todas las personas o familiares cuando reservan parte de su renta neta para mantener como fondo ante alguna eventualidad o para realizar inversiones que generen rentabilidad.
- **Capital:** Es el aporte inicial que realizan los grupos familiares, el inversionistas o empresarios para que su dinero produzca en una determinada tasa de oportunidad.
- **Consumo:** Es la acción o el proceso de adquisición en bienes o servicios para atender las diversas necesidades del hombre tanto primarias como secundarias.
- **Costo:** EL costo es el valor monetario o lo que hay que hay que sacrificar o pagar para conseguir algo a cambio, ya sea mediante la producción, el intercambio o la compra.
- **Crédito:** El crédito es la forma de financiamiento que una entidad o una persona pone a disposición de las familias y las empresas cierta cantidad de dinero con el compromiso de reintegrar en el futuro con un interés adicional en los plazos acordados.
- **Cultura:** Definiendo en términos económicos podemos decir que cultura financiera comprende todos las habilidades y conocimientos

que nos ayuda tomar mejores decisiones para el buen manejo y control de las finanzas.

- **Déficit:** En términos financieros, se entiende cuando los gastos son mayores a los ingresos, generando un saldo negativo, esta situación se da cuando una familia o empresa no puede generar ingresos suficientes que cubran los gastos financieros.
- **Deuda:** La deuda es el compromiso que una persona natural o jurídica ha contraído con una persona o una entidad jurídica. De otra parte, el deudor recibe un bien ya sea en dinero o servicio y a cambio de ello se compromete a devolver el capital recibido más los intereses previamente acordados.
- **Dinero:** Se denomina dinero a todos los activos o bienes que son aceptadas por una sociedad como un medio de pago. Además, el dinero es una unidad de cuenta ya que permite fijar el precio de los bienes y servicios, es un medio de pago por que es aceptada por las personas y es un depósito valor por que conserva su valor en el tiempo.
- **Equilibrio:** En economía, en términos generales se puede definir el equilibrio como un estado o condición óptima donde las fuerzas económicas se hallan compensadas debido a que no existen influencias externas. Dicho de otro modo, el equilibrio puede definirse como el punto donde se cruzan las curvas de la oferta y la demanda, quiere decir que la oferta es igual a la demanda.

- **Finanzas:** En economía se entiende por finanzas a todas las actividades relativas a la obtención y la administración del dinero, así como de los diferentes valores o sustitutos del dinero, como son los bonos, títulos, etc.
- **Ganancia:** Ganancia es la acción de ganar y acumular las riquezas o patrimonio de una empresa o individuo que ha obtenido como beneficio o utilidad por la realización de alguna actividad productiva o de los servicios prestados con objetivo de generar ingresos.
- **Inversión:** Es el gasto que se destina en la adquisición productos y bienes que no son de consumo final, son bienes de capital que se utilizan para crear otros bienes. Dicho de otro modo, la inversión es el flujo de dinero que se destina a la creación o mantenimiento de bienes de capital y a la ejecución de grandes proyectos a fin de obtener ganancias a corto o a largo plazo.
- **Patrimonio:** En términos económicos, el patrimonio se puede definir como el conjunto de bienes y derechos que poseen las personas o empresas y las mismas pueden ser empleadas para lograr sus objetivos personales o empresariales.
- **Planificación:** En términos generales planificar significa establecer algunos factores productivos a futuro para obtener resultados que han sido definidos con anticipación. Quien planifica diseña un plan donde se fijan los recursos que serán necesarios para lograr metas u objetivos parciales y globales. La planificación puede considerarse

así una prevención de reducir la incertidumbre a través de un ordenamiento de las propias actividades, tomando en cuenta los más posibles escenarios donde éstas se desarrollarán.

- **Precio:** Es la cantidad de dinero que se entrega a cambio de un bien o servicio. Como otra definición de precio se puede decir que es el monto de dinero fijado para la obtención de un producto o servicio, o la suma de los valores que los vendedores y compradores intercambian para obtener un beneficio.
- **Préstamo:** Es un convenio mediante el cual un prestamista otorga a un prestatario una cantidad de dinero, quien se obliga pagar la deuda en periodos continuos el principal prestado más el interés correspondiente.
- **Presupuesto:** El presupuesto es un plan estratégico que nos ayuda controlar la situación financiera con miras hacia el futuro, esta actividad nos permite reducir problemas financieros, la cual siempre está de manera implícita en todas las actividades que nos represente el uso y manejo de recursos financieros.
- **Riqueza:** En Economía, la riqueza es la posesión o derecho sobre los activos y bienes que una persona individual o las empresas poseen. La Riqueza económica de una nación está compuesta por la existencia total de todos los bienes, servicios, factores productivos y recursos naturales.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. MÉTODO Y DISEÑO DE INVESTIGACION

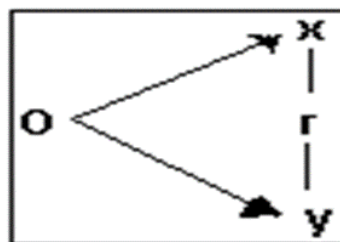
3.1.1. Metodo de investigacion

El método que se ha utilizado en el presente estudio es descriptiva y correlacional. De acuerdo a Hernández et al. (Ob. Cit.: 60). Asimismo Arellano y Carballo (2013), indica que los estudios descriptiva y correlacional brindan información respecto a la relación actual entre dos o más variables, que permita predecir su comportamiento futuro.

3.1.2. Diseño y esquema de la investigacion

Es la descriptivo transeccional correlacional según (Hernandez et al., 1998), publicado por Heredia (2014). No experimental debido a que no realiza ningún experimento, se observa la realidad y analiza la situación problemática, y transversal porque los datos fueron recogidos en un solo tiempo.

El esquema referido por Barrientos (2005) fue el siguiente:



Dónde:

O = Información del tipo de relación entre las variables de estudio.

X = Variable 1: Cultura Financiera.

r = Tipo de relación existente entre las variables de estudio.

Y = Variable 2: Nivel de endeudamiento.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. Población

Según Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio.

La población estuvo conformada por 120 Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020.

3.2.2. Muestra

La muestra es una parte de la población. Según Tamayo y Tamayo (2012), afirma que la muestra "es el grupo individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico". (p.38)

La muestra en esta investigación, esta conformada por 120 Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020.

3.3. PROCEDIMIENTO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La información del presente estudio se ha adquirido mediante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010), significa que el cuestionario se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

3.4.1. Técnicas de elaboración de instrumentos

Se construyó 2 instrumentos mediante la técnica de encuesta (cuestionario de preguntas cerradas) de acuerdo a Normas APA (2019).

Encuesta: Está dirigida a Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa con el objetivo de verificar si la cultura financiera se relaciona con el nivel de endeudamiento.

3.5. PROCESAMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La información adquirida fue procesada mediante el programa Excel y el SPSS versión 24. Se construyeron posteriormente las tablas de frecuencias y gráficos estadísticos. Por último, a través de la prueba de hipótesis Rho de Spearman se corroboró los resultados obtenidos.

3.6. TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Aplicado los instrumentos de recolección de datos de prosiguió a procesarlos e interpretarlos a través de tablas de frecuencias y gráficos de barras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

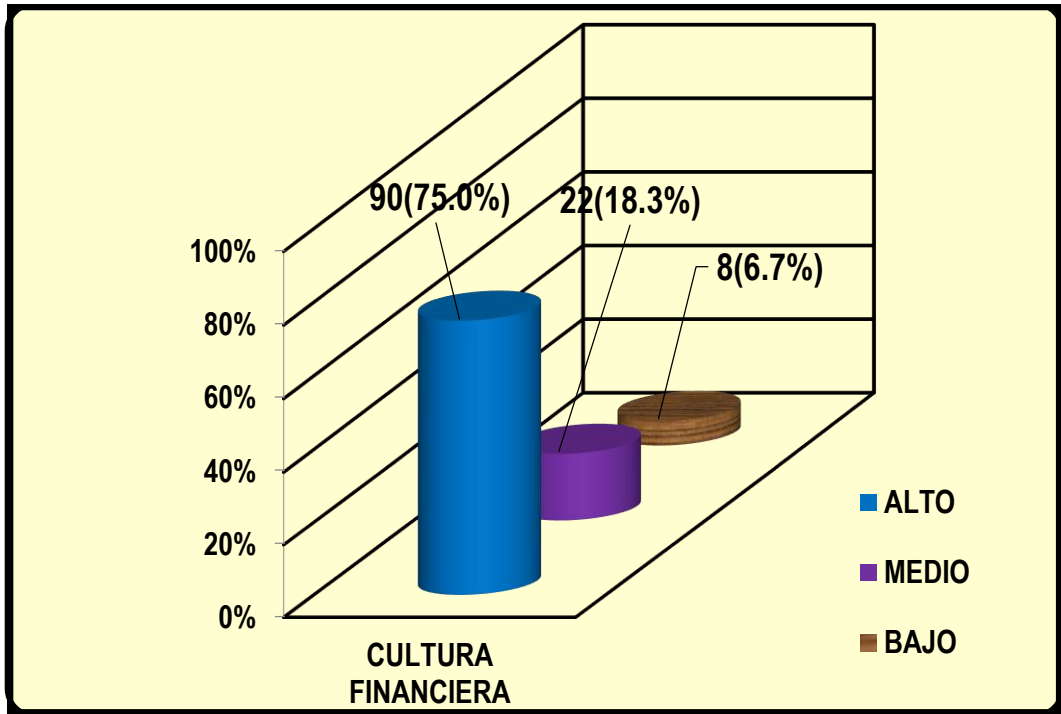
Los resultados finales del presente estudio fueron procesados mediante el software estadístico SPSS 24.0, también se elaboraron cuadros estadísticos que ayudaron a visualizar mejor los resultados, se realizó la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Spearman, de acuerdo a los datos procesados. Por ello, para la toma de decisiones de esta indagación; los resultados indican con mayor precisión la investigación denominada “LA CULTURA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO POR CRÉDITOS INDIVIDUALES EN CLIENTES DE LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA PUCALLPA, 2020”.

4.1.1. Descripción y análisis de resultados para los objetivos

Tabla 1. Resultados de la Variable 1 Cultura Financiera

| Cultura Financiera | Recuento | % |
|---------------------------|-----------------|----------|
| Alto | 90 | 75,0% |
| Medio | 22 | 18,3% |
| Bajo | 8 | 6,7% |
| Total | 120 | 100,0% |

Fuente: Cuestionario aplicado el 16/10/2020



Fuente: Tabla 1.

Figura 1. Resultados de la Variable 1 Cultura Financiera

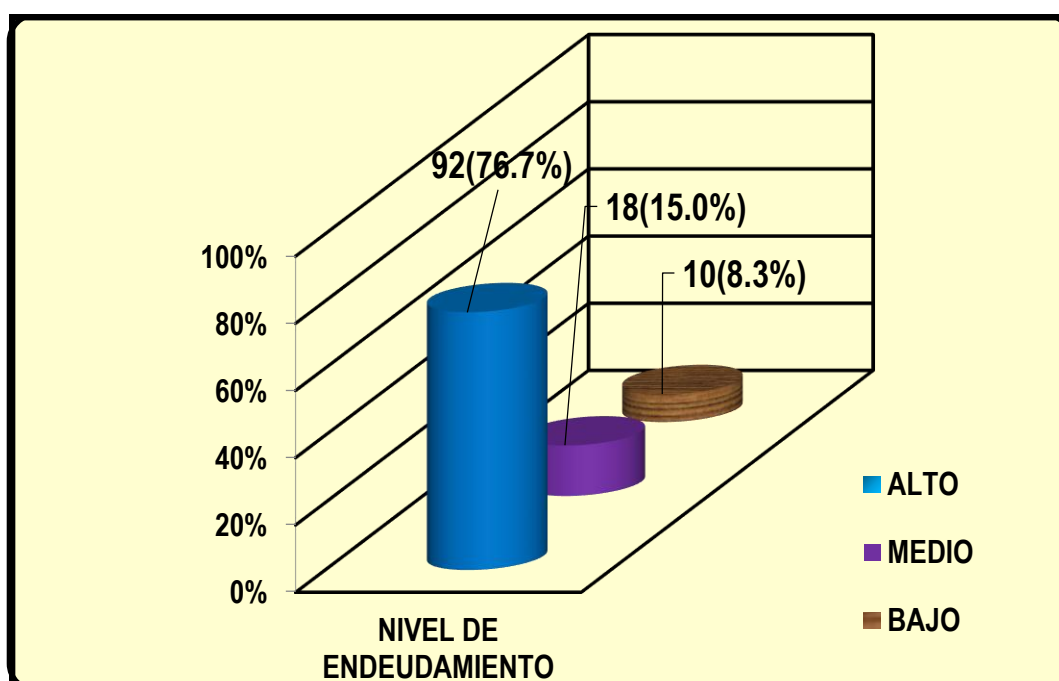
Interpretación:

La tabla 1 y su figura 1 muestran, el total de la muestra (120), para la variable Cultura Financiera y el discernimiento del mismo, se afirma que: el 75% tienen alto conocimiento de cultura financiera, el 18.3% nivel medio de conocimiento de cultura financiera y el 6.7% bajo nivel de conocimiento de cultura financiera, en clientes de la empresa Compartamos Financiera Pucallpa.

Tabla 2. Resultados de la Variable 2 Nivel de Endeudamiento

| Nivel de Endeudamiento | Recuento | % |
|------------------------|----------|--------|
| Alto | 92 | 76,7% |
| Medio | 18 | 15,0% |
| Bajo | 10 | 8,3% |
| Total | 120 | 100,0% |

Fuente: Cuestionario aplicado el 16/10/2020.



Fuente: Tabla 2.

Figura 2. Resultados de la Variable 2 Nivel de Endeudamiento

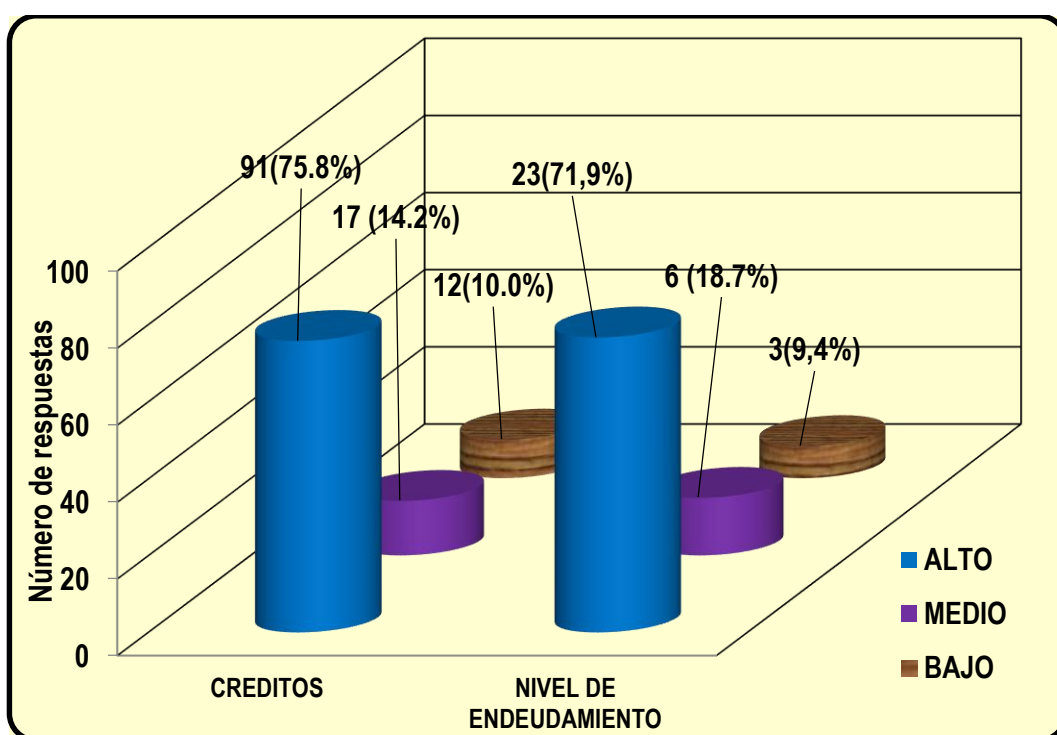
Interpretación:

La tabla 2 y su figura 2 muestran, el total de la muestra (120), para la variable nivel de endeudamiento y el discernimiento de la misma, se afirma que: el 76.7% tienen alto nivel de endeudamiento, el 15% nivel medio de nivel de endeudamiento y el 8.3% bajo nivel de endeudamiento, en clientes de la empresa Compartamos Financiera Pucallpa.

Tabla 3. Resultados de la Dimensión Créditos

| Créditos | Recuento | % |
|-----------------|-----------------|----------|
| Alto | 91 | 75,8% |
| Medio | 17 | 14,2% |
| Bajo | 12 | 10,0% |
| Total | 120 | 100,0% |

Fuente: Cuestionario aplicado el 16/10/2020.



Fuente: Tabla 3.

Figura 3. Resultados de la Dimensión Créditos

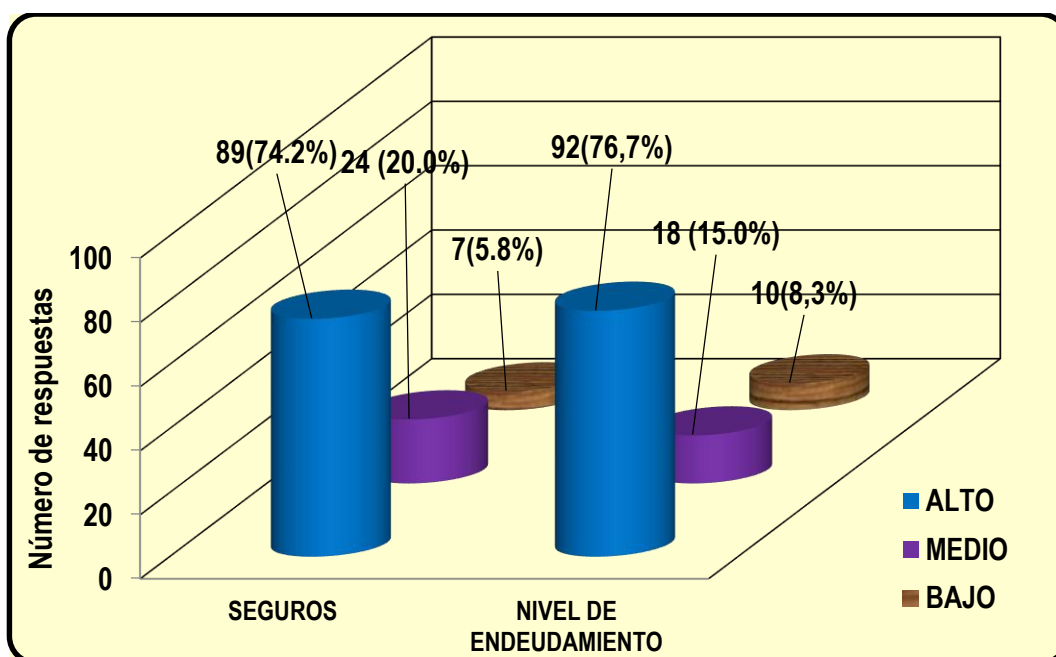
Interpretación:

La tabla 3 y su figura 3 muestran, el total de la muestra (120), para la Dimensión Créditos y el discernimiento de la misma, se afirma que: el 75.8% tienen alto número de Créditos, el 14.2% tienen medio número de Créditos y el 10% bajo número de Créditos, en clientes de la empresa Compartamos Financiera Pucallpa.

Tabla 4. Resultados de la Dimensión Seguros

| Seguros | Recuento | % |
|---------|----------|--------|
| Alto | 89 | 74,2% |
| Medio | 24 | 20,0% |
| Bajo | 7 | 5,8% |
| Total | 120 | 100,0% |

Fuente: Cuestionario aplicado el 16/10/2020



Fuente: Tabla 4.

Figura 4. Resultados de la Dimensión Seguros

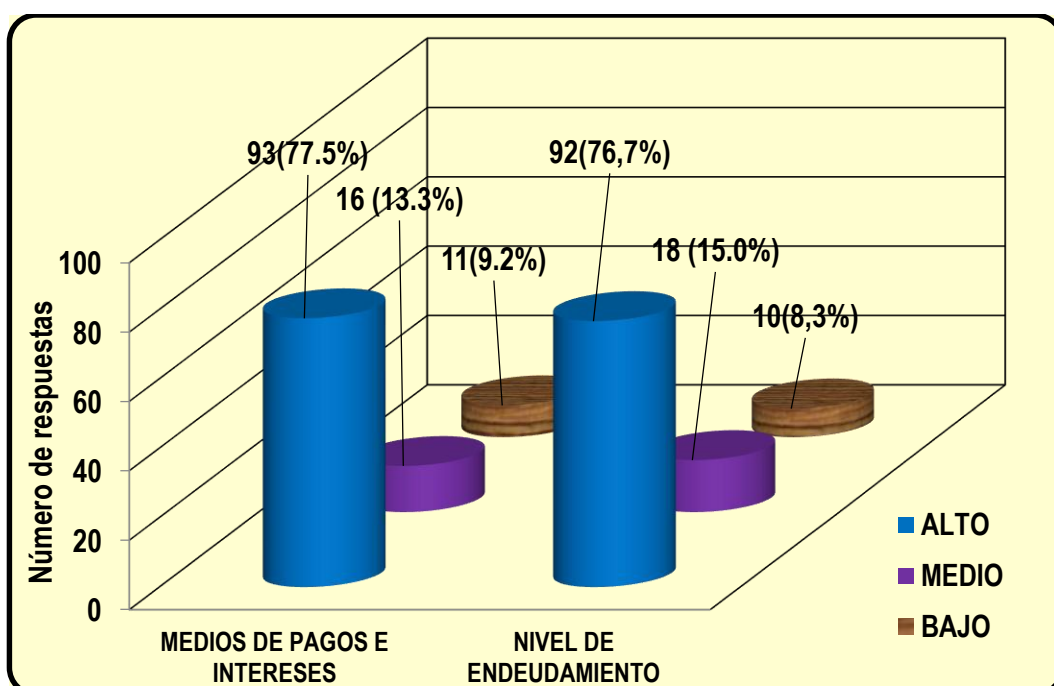
Interpretación:

La tabla 4 y su figura 4 muestran, el total de la muestra (120), para la Dimensión Seguros y el discernimiento de la misma, se afirma que: el 74% tienen alta cantidad de seguros, el 20% tienen cantidad media de seguros y el 5,8% baja cantidad de seguros, en clientes de la empresa Compartamos Financiera Pucallpa.

Tabla 5. Resultados de la Dimensión Medios de Pagos e Intereses

| Medios de Pagos e Intereses | Recuento | % |
|-----------------------------|----------|--------|
| Alto | 93 | 77,5% |
| Medio | 16 | 13,3% |
| Bajo | 11 | 9,2% |
| Total | 120 | 100,0% |

Fuente: Cuestionario aplicado el 16/10/2020



Fuente: Tabla 5.

Figura 5. Resultados de la Dimensión Medios de Pagos e Intereses

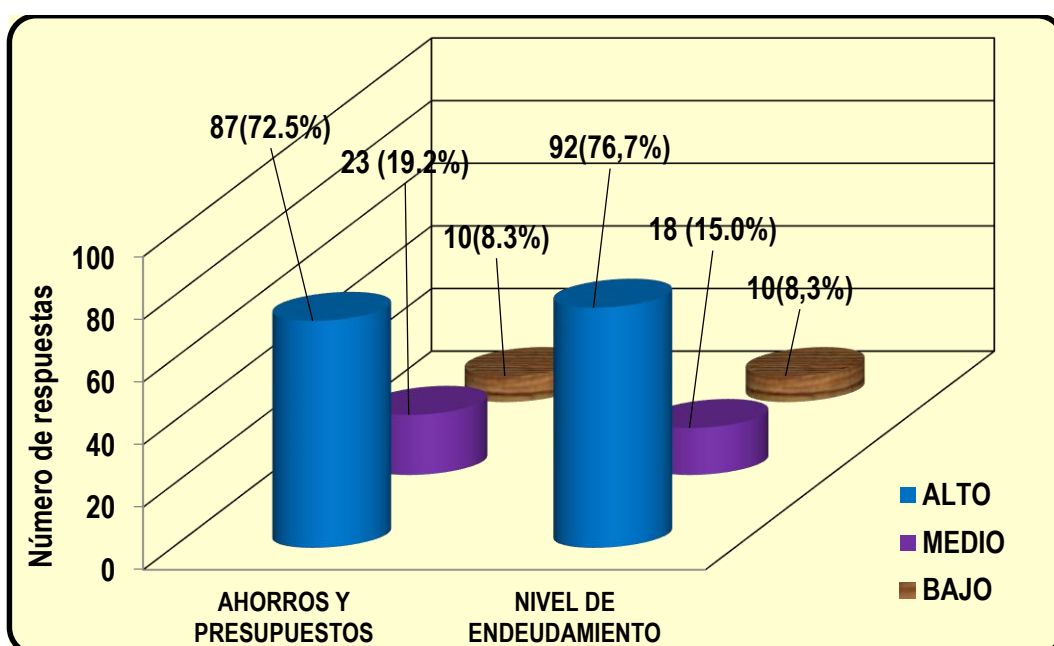
Interpretación:

La tabla 5 y su figura 5 muestran, el total de la muestra (120), para la Dimensión Medios de Pagos e Intereses y el discernimiento de la misma, se afirma que: el 77.5% tienen alto nivel de Medios de Pagos e Intereses, el 13.3% tienen nivel medio de pagos e intereses y el 9.2% tienen bajo nivel de pagos e intereses, en clientes de la empresa Compartamos Financiera Pucallpa.

Tabla 6. Resultados de la Dimensión Ahorros y Presupuestos

| Ahorros y Presupuestos | Recuento | % |
|------------------------|----------|--------|
| Alto | 87 | 72,5% |
| Medio | 23 | 19,2% |
| Bajo | 10 | 8,3% |
| Total | 120 | 100,0% |

Fuente: Cuestionario aplicado el 16/10/2020.



Fuente: Tabla 5.

Figura 6. Resultados de la Dimensión Ahorros y Presupuestos

Interpretación:

La tabla 6 y su figura 6 muestran, el total de la muestra (120), para la Dimensión Ahorros y Presupuestos y el discernimiento de la misma, se afirma que: el 72.5% tienen alto nivel de Ahorros y Presupuestos, el 19.2% tienen medio nivel de Ahorros y Presupuestos y el 8.3% tienen bajo nivel de Ahorros y Presupuestos, en clientes de la empresa Compartamos Financiera Pucallpa.

4.1.2. Descripción y análisis de resultados para responder las hipótesis

La prueba de hipótesis la presente averiguación el coeficiente de correlación de Spearman entre las dos variables cualitativas ordinales, asimismo, se ocupó con un nivel de trascendencia de 0.05. También, los procesamientos de datos y consecuencias para los disímiles experimentos de hipótesis se lograron aplicando la usanza del Software Estadístico SPSS 25.0, y se determinaron las decisiones de aceptación o rechazo referente a la hipótesis nula o alterna, conforme al valor “p” adquirido, según lo siguiente:

Cuando el valor “p” es menos que 0.05, se admite la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Cuando el valor “p” es más que de 0.05, se admite la hipótesis nula y se rechaza la alterna.

- a. **Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la variable 1 La Cultura Financiera y Variable 2 Nivel de Endeudamiento.**

Tabla 7. Prueba de Hipótesis entre la variable 1 La Cultura Financiera y Variable 2 Nivel de Endeudamiento

| Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman | | | Variable 1 Cultura Financiera | Variable 2 Nivel de Endeudamiento |
|---|---|-------------------------------|-------------------------------------|---|
| Rho de Spearman | Variable 1 Cultura Financiera | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,245 |
| | | Sig. (bilateral) | - | 0,034 |
| | | N | 120 | 120 |
| | Variable 2 Nivel de Endeudami ento | Coeficiente de correlación | 0, 245 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0, 034 | - |
| | | N | 120 | 120 |

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística

Según la tabla 7, se puede apreciar el valor “p” asociado de 0.034 y es menor a 0.05, entonces el coeficiente Rho de Spearman fue significativo, consiguientemente, se admite la hipótesis general de averiguación. Por consiguiente, la incidencia de la Cultura Financiera con el Nivel de Endeudamiento por créditos individuales en clientes de la empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020. Es significativa.

b. Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la Dimensión Créditos y Variable 2 Nivel De Endeudamiento.

Tabla 8. Prueba de Hipótesis entre la Dimensión Créditos y Variable 2 Nivel de Endeudamiento

| Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman | | Dimensión Créditos | Variable 2 Nivel de Endeudamiento | |
|---|-----------------------------------|----------------------------|-----------------------------------|-------|
| Rho de Spearman | Dimensión Créditos | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,217 |
| | | Sig. (bilateral) | - | 0,025 |
| | | N | 120 | 120 |
| | Variable 2 Nivel de Endeudamiento | Coeficiente de correlación | 0, 217 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0, 025 | - |
| | | N | 120 | 120 |

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

Según la tabla 8, se puede apreciar el valor “p” asociado de 0.025 y es menor a 0.05, entonces el coeficiente Rho de Spearman fue significativo, consiguientemente, se admite la hipótesis general de averiguación. Por consiguiente, la incidencia de Dimensión Créditos con el Nivel de

Endeudamiento por créditos individuales en clientes de la empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020. Es significativa.

c. Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la Dimensión Medios de pagos e intereses y Variable 2 Nivel de Endeudamiento.

Tabla 9. Prueba de Hipótesis entre la Dimensión Medios de pagos e intereses y Variable 2 Nivel de Endeudamiento

| Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman | | | Dimensión Medios de pagos e intereses | Variable 2 Nivel de Endeudamiento |
|---|---------------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|
| Rho de Spearman | Dimensión Medios de pagos e intereses | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,414 |
| | | Sig. (bilateral) | - | 0,031 |
| | | N | 120 | 120 |
| | Variable 2 Nivel de Endeudamiento | Coeficiente de correlación | 0,414 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,031 | - |
| | | N | 120 | 120 |

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

Según la tabla 9, se puede apreciar el valor “p” asociado de 0.025 y es menor a 0.05, entonces el coeficiente Rho de Spearman fue significativo, consiguientemente, se admite la hipótesis general de averiguación. Por consiguiente, la incidencia de Dimensión Medios de pagos e intereses con el Nivel de Endeudamiento por créditos individuales en clientes de la empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020. Es significativa.

d. Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman entre la Dimensión Ahorros y presupuestos y Variable 2 competitividad.

Tabla 10. Prueba de Hipótesis entre la Dimensión Ahorros y presupuestos y Variable 2 Nivel de Endeudamiento

| Prueba de Hipótesis de correlación de Rho de Spearman | | | Dimensión Ahorros y presupuestos | Variable 2 Nivel de Endeudamiento |
|---|-----------------------------------|----------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|
| Rho de Spearman | Dimensión Ahorros y presupuestos | Coeficiente de correlación | 1,000 | 0,221 |
| | | Sig. (bilateral) | - | 0,036 |
| | | N | 120 | 120 |
| | Variable 2 Nivel de Endeudamiento | Coeficiente de correlación | 0,221 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | 0,036 | - |
| | | N | 120 | 120 |

Fuente: Anexo 1 y 2.

Decisión estadística:

Según la tabla 10, se puede apreciar el valor “p” asociado de 0.036 y es menor a 0.05, entonces el coeficiente Rho de Spearman fue significativo, consiguientemente, se admite la hipótesis general de averiguación. Por consiguiente, la incidencia de Dimensión Ahorros y presupuestos con el Nivel de Endeudamiento por créditos individuales en clientes de la empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020. Es significativa.

CAPÍTULO IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

1. Según la tabla 7, se puede apreciar el valor “p” asociado de 0.034 y es menor a 0.05, entonces según el coeficiente Rho de Spearman la incidencia de la Cultura Financiera con el Nivel de Endeudamiento por créditos individuales en clientes de la empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020, es significativa.
2. Según la tabla 8, se puede apreciar el valor “p” asociado de 0.025 y es menor a 0.05, según el coeficiente Rho de Spearman, la incidencia de Dimensión Créditos con el Nivel de Endeudamiento por créditos individuales en clientes de la empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020, es significativa.
3. Según la tabla 9, se puede apreciar el valor “p” asociado de 0.025 y es menor a 0.05, según el coeficiente Rho de Spearman, la incidencia de Dimensión Medios de pagos e intereses con el Nivel de Endeudamiento por créditos individuales en clientes de la empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020, es significativa.
4. Según la tabla 10, se puede apreciar el valor “p” asociado de 0.036 y es menor a 0.05, según el coeficiente Rho de Spearman, la incidencia de Dimensión Ahorros y presupuestos con el Nivel de Endeudamiento por créditos individuales en clientes de la empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020, es significativa.

5.2. RECOMENDACIONES

- 1.** A la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa seguir capacitando al personal en temas de financia y casos de Endeudamiento con la finalidad de asesorar a los clientes en cuanto al manejo y uso de los créditos.
- 2.** A la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa seguir capacitando al personal en temas de créditos individuales con la finalidad de asesorar a los clientes en cuanto al manejo y uso de los créditos.
- 3.** A la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa seguir capacitando al personal en temas de medios de pago con la finalidad de asesorar a los clientes en cuanto al manejo y uso de los créditos.
- 4.** A la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa seguir capacitando al personal en temas de ahorros con la finalidad de asesorar a los clientes en cuanto al manejo y uso de los créditos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 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". Chiclayo.
- Olin, B. (2014). La educación financiera como base para la toma de decisiones personales de inversión. Querétaro, México: Universidad Autónoma de Querétaro. Recuperado el 13 de Setiembre de 2018, de ri.uaq.mx/bitstream/123456789/1514/1/RI000716.pdf
- Zosa, G.; Plúa, G. (2017). Educación Financiera en la Asociación Interprofesional de Ebanistas del Cantón Jipijapa. Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Recuperado el 13 de Setiembre de 2018, de repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/22056.
- López, J. (2016). La Educación Financiera en Jóvenes Universitarios Ecuatorianos: Una aproximación Teórica. Revista Empresarial, ICE-FEE-UCSG Edición No. 37 Vol. 10 – No. 1 – Pág. 36 – 41. Ecuador.
- Peralta, J. (2014). Incidencia de la cultura financiera en la situación económica de los trabajadores en relación de dependencia de la compañía azucarera Valdez S.A. durante los años 2013-2014 (tesis pregrado). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.
- Verde, K. (2016). Educación financiera y su relación con el endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito del BCP, Agencia Lima Cercado - 2017. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Recuperado el 13 de Setiembre de 2018, de repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9100

- Ortega, E. (2004). Gestión en el Área de Operaciones en la Oficina Principal de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Huancayo. (Tesis de titulación, no publicada). Universidad Nacional del Centro del Perú. Perú, Huancayo.
- Castro, R. (12 de Setiembre de 2014). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Obtenido de Repositorio de Tesis Universidad Católica Santo Tomas de Mogrovejo:
http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/636/1/TL_Castro_Romero_PedroJoseHumberto.pdf
- Finanzas para todos. (2010). Qué es cultura financiera.
- Finanzas para todos. (s.f.). Finanzas para todos. Obtenido de <http://www.finanzasparatodos.es/es/productosyservicios/productosbancariosoperativos/mediosdepagotarjetas.html>
- García, G. (2012). Identificación de áreas de oportunidad para la promoción y extensión de la cultura, y su planeación financiera, en la facultad de ingeniería de la UNAM [tesis de maestría]. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de:
<http://132.248.9.195/ptd2013/enero/300077360/Index.html>.
- Montoya, C. (2005). Educación Financiera. (Tesis de Maestría), Universidad Autónoma de Nuevo León, Facultad de Contaduría Pública y Administración, Monterrey.
- Erhardt, W. (2017). ¡Quiero crédito!: Como obtenerlo y conservarlo. México: Selector.
- Parreaguirre, F. (15 de noviembre de 2018). ¿Cómo evitar el sobreendeudamiento? La república. Obtenido de:
<https://www.larepublica.net/noticia/como-evitar-el-sobreendeudamiento>

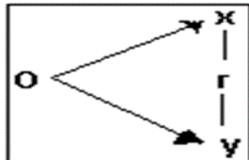
- SBS. (s.f.). Obtenido de http://www.sbs.gob.pe/portals/3/educacion-financierapdf/7_%20Sistema%20de%20Seguros.pdf
- Castillo, N. (2015). ¿Por qué es importante un seguro para una tarjeta de crédito? CPSS, 2003b (Agosto). The role of Central Bank money in payment systems. Basel, Suiza: BIS. Disponible en: < <http://www.bis.org/cpmi/publ/d55.pdf> >.
- BBVA. (2018). Diferencia entre tarjeta de crédito y débito.
- Vidaurri, A.; Héctor, M. (2008). Matemáticas financieras. Cengage Learning.
- Gutiérrez, G. (2010). La capacidad de endeudamiento. México: Endeuda. Recuperado el 16 de Setiembre de 2018, de: http://www.profeco.gob.mx/encuesta/brujula/bruj_2006/bol17_endeuda1.asp
- Monedo Now. (17 de Marzo de 2017). Préstamos responsables. Recuperado el 16 de Setiembre de 2018, de <https://www.monedo.es/now/blog/prestamos-responsables/elegir-unprestamo-errores-comunes/>
- Chuliá, C. (1991). “El crédito Interempresarial. Una Manifestación de la Desintermediación Financiera”, Documento de Trabajo No. 9221. Servicio de Estudios, Banco de España.
- Hernández, S.; Fernández, C.; Baptista, L. (2014). Metodología de la Investigación (Vol. 6ta Edición). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.
- Tamayo y Tamayo, M. (2012). El proceso de la investigación científica (Vol. 4ta Edición). México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA.

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “LA CULTURA FINANCIERA Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE ENDEUDAMIENTO POR CRÉDITOS INDIVIDUALES EN CLIENTES DE LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA PUCALLPA, 2020”

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | METODOLOGÍA | VARIABLES |
|--|--|--|---|--|
| <p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Qué relación existe entre la Cultura Financiera y el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre el conocimiento en créditos con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020? ¿Qué relación existe entre el conocimiento en seguros con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020? ¿Qué relación existe entre el conocimiento en medios de pagos e intereses con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020? ¿Qué relación existe entre el conocimiento en ahorros y presupuestos con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020? | <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación que existe entre la Cultura Financiera y el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre el conocimiento en créditos con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020. Determinar la relación que existe entre conocimiento en seguros con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020. Determinar la relación que existe entre el conocimiento en medios de pagos e intereses con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020. Determinar la relación que existe entre el conocimiento en ahorros y presupuestos con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020. | <p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación entre la Cultura Financiera y el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <ol style="list-style-type: none"> Existe relación directa entre el conocimiento en créditos con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020. Existe relación directa entre el conocimiento en seguros con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020. Existe relación directa entre el conocimiento en medios de pagos e intereses con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020. Existe relación directa entre el conocimiento en ahorros y presupuestos con el Nivel de Endeudamiento por Créditos Individuales en Clientes de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, 2020. | <p>DISEÑO</p> <p>No experimental, de tipo descriptivo correlacional.</p> <p>ESQUEMA</p>  <p>Donde:</p> <p>M = Muestra</p> <p>r: Tipo de relación existente entre las variables de estudio.</p> <p>$X=V_1 =$ Cultura financiera</p> <p>$Y=V_2 =$ Nivel de endeudamiento</p> <p>TÉCNICA</p> <p>Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO</p> <p>Cuestionario</p> | <p>VARIABLE 1:</p> <p>CULTURA FINANCIERA</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Créditos ❖ Seguros ❖ Medios de pagos e intereses ❖ Ahorros y presupuestos <p>VARIABLE 2:</p> <p>NIVEL DE ENDEUDAMIENTO</p> <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ Ratio de endeudamiento ❖ Capacidad de endeudamiento ❖ Crédito ❖ Nivel socioeconómico |

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CULTURA FINANCIERA Y NIVEL DE ENDEUDAMIENTO

Finalidad: Estimado(a) trabajador el presente cuestionario tiene por finalidad, recoger la opinión de clientes sobre cultura financiera y su relación con el nivel de endeudamiento por Créditos Individuales en la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa, Departamento de Ucayali, año 2020.

Instrucciones: El cuestionario está elaborado de acuerdo a una escala de actitud ordinal denominada escala de Likert para medir la cultura financiera y el nivel de endeudamiento, con una valoración para cada afirmación que se muestra en el siguiente cuadro:

| | | |
|----------------|-----------------|----------------|
| 1: Bajo | 2: Medio | 3: Alto |
|----------------|-----------------|----------------|

Marca una sola vez con una "X" en los casilleros según criterio que estimes conveniente, o se acerque a la respuesta correcta, las respuestas que usted proporcionará serán totalmente confidenciales.

| N° | Ítems y/o reactivos relacionado a la cultura financiera y su relación con el nivel de endeudamiento | Puntuación | | |
|--|---|------------|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 |
| La Cultura Financiera y el Nivel de Endeudamiento | | | | |
| 01 | Tengo conocimiento de los tipos de crédito que me ofrece la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa | | | |
| 02 | Conozco los riesgos que asumiría al no pagar mis deudas a tiempo | | | |
| 03 | Conozco de las penalidades que se aplican por pago atrasado | | | |
| 04 | Es importante tener conocimiento en seguros de tarjetas de crédito | | | |
| El conocimiento en créditos con el Nivel de Endeudamiento | | | | |
| 05 | Las tarjetas de crédito me sirven a la hora de comprar en cualquier establecimiento | | | |
| 06 | Cuando adquiero productos y servicios financieros conozco las tasas de interés que se le aplican | | | |
| 07 | Asigno un porcentaje de mis ingresos para poder ahorrar | | | |
| 08 | Comprendo acerca de las comisiones que se le aplican a los productos y servicios de créditos | | | |
| Conocimiento en seguros y el Nivel de Endeudamiento | | | | |
| 11 | Es importante tener conocimiento de todas las ventajas y desventajas de las líneas de crédito de la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa | | | |
| 12 | Es un hábito para mí llevar un registro de gastos e ingresos | | | |
| 13 | Es importante tener conocimiento sobre los lugares donde utilizar la tarjeta de crédito | | | |
| Conocimiento en medios de pagos e intereses y el Nivel de Endeudamiento | | | | |
| 14 | Conozco las formas de pago de mi tarjeta de crédito | | | |
| 15 | Al realizar mis compras, en medio de pago que utilizo son las tarjetas de créditos | | | |
| 16 | Es más conveniente realizar el pago de mi tarjeta de crédito en una sola cuota que por cuotas | | | |
| Conocimiento en ahorros, presupuestos y el Nivel de Endeudamiento | | | | |
| 17 | Conozco los beneficios al utilizar la tarjeta de crédito Conozco los beneficios que me ofrece la Empresa Compartamos Financiera Pucallpa al utilizar la tarjeta de crédito | | | |
| 18 | Realizo un presupuesto para planear la distribución de mi dinero | | | |
| 19 | Conozco las fechas de facturación de mi tarjeta de crédito | | | |

Muchas gracias por su participación...