



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN BANCARIA Y FINANCIERA**

**“EL ALFABETISMO FINANCIERO Y SU RELACIÓN  
CON EL ENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES DE  
LA AGENCIA LIMA CENTRO DE UN BANCO, 2022”**

Tesis para optar al título profesional de:

**Licenciado en Administración Bancaria y Financiera**

**Autores:**

Gerson Orlando Arce Cruz  
Juan Carlos Valencia Mayuri

**Asesor:**

Mg. Wilder Oswaldo Jiménez Rivera  
<https://orcid.org/0000-0001-9288-8243>

Lima – Perú

**JURADO EVALUADOR**

Jurado 1 Presidente(a)	<b>MARIA JEANETT RAMOS CAVERO</b>	<b>10683974</b>
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 2	<b>FRANKLIN CORDOVA BUIZA</b>	<b>40381947</b>
	Nombre y Apellidos	N° DNI

Jurado 3	<b>ARTHUR SERRATO CHERRES</b>	<b>41415162</b>
	Nombre y Apellidos	N° DNI

## **DEDICATORIA**

Dedicamos esta tesis a toda nuestra familia, sobre todo a nuestros padres quienes se esforzaron en darnos todo su amor y apoyo durante todo este tiempo. Ellos nos han enseñado a seguir adelante y nunca rendirnos ante cualquier adversidad.

Nuestros padres son la motivación de haber realizado nuestra tesis y va dedicado exclusivamente para ellos. Por su paciencia, por su comprensión, por su empeño y su dedicación en formarnos como grandes profesionales. Ellos son las personas que más han podido motivarnos a luchar por nuestras metas.

## AGRADECIMIENTO

El presente trabajo agradecemos a Dios por ser nuestro guía y acompañarnos en el transcurso de nuestra vida, brindándonos sabiduría, salud y paciencia para culminar nuestra carrera profesional. Gracias a nuestros padres por ser nuestro pilar fundamental y habernos apoyado incondicionalmente, pese a las adversidades e inconvenientes que se presentaron.

Agradecemos a nuestro asesor de tesis Wilder Oswaldo Jiménez Rivera, quien con su experiencia, conocimiento y motivación nos orientó en la investigación.

Así mismo queremos agradecer a los Maestros Róger Arévalo Herreros, Francisco Martín González Rodríguez y Dúber Ronald Jiménez Rivera, profesionales expertos en el sistema financiero Peruano y docentes universitarios, quienes minuciosamente han revisado el instrumento y han tenido a bien validarlo para su aplicación en el presente trabajo.

Por lo último queremos agradecer a los todos docentes que, con su sabiduría, conocimiento y apoyo, motivaron a desarrollarnos como personas y profesionales en la Universidad Privada del Norte.

## TABLA DE CONTENIDO

JURADO EVALUADOR .....	2
DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
TABLA DE CONTENIDO.....	5
ÍNDICE DE TABLAS .....	6
RESUMEN .....	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	8
<b>1.1. REALIDAD PROBLEMÁTICA</b> .....	<b>8</b>
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA.....	24
CAPÍTULO III: RESULTADOS .....	30
<b>3.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO</b> .....	<b>30</b>
<b>3.2. ANÁLISIS INFERENCIAL</b> .....	<b>32</b>
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES .....	40
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS .....	50
ANEXO N°1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	50

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Confiabilidad o fiabilidad de los Instrumentos de Investigación.....	27
Tabla 2: Coeficiente de Rangos. ....	28
Tabla 3: Al contratar un préstamo bancario me informo sobre los intereses a pagar. ....	30
Tabla 4: Al abrir una cuenta a plazo fijo o de ahorro me informo previamente de los intereses a recibir (TREA). ....	30
Tabla 5: El ahorro en el sistema financiero lo considera importante.....	31
Tabla 6: Al contratar un préstamo bancario suele pagar la totalidad de la deuda en un plazo menor a 12 meses. ....	31
Tabla 7: Coeficiente de Correlación y Nivel de Significancia entre las variables alfabetización financiera y endeudamiento. ....	33
Tabla 8: Coeficiente de Correlación y Nivel de Significancia aentre las dimensiones conocimientos financieros y debilidad financiera.....	34
Tabla 9: Coeficiente de Correlación y Nivel de Significancia entre las dimensiones habilidades financieras y cultura social. ....	35
Tabla 10: Coeficiente de Correlación y Nivel de Significancia entre las dimensiones comportamiento financiero y cultura social. ....	36
Tabla 11: Coeficiente de Correlación y Nivel de Significancia entre las dimensiones actitudes financieras y debilidad financiera.....	37
Tabla 12: Coeficiente de Correlación y Nivel de Significancia entre las dimensiones comportamiento y nivel de deuda. ....	38
Tabla 13: Coeficiente de Correlación y Nivel de Significancia entre las dimensiones conocimientos financieros y habilidades financieras. ....	39

## RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre el alfabetismo financiero y el endeudamiento de los clientes de la agencia Lima centro de un Banco, 2022. La hipótesis planteada es si existe relación entre el alfabetismo financiero y el endeudamiento de los clientes de la agencia Lima centro de un Banco, 2022. La metodología empleada aplica enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental transversal. La población considerada es finita, se registran 1600 clientes en el Banco, teniendo como muestra de estudio a 310 clientes. Como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento un cuestionario de 36 preguntas, en la escala de Likert. Los resultados obtenidos han demostrado un nivel positivo débil en la dimensión conocimientos financieros con respecto a la dimensión debilidad financiera, por otro lado, en lo que respecta a las otras dimensiones han demostrado resultados positivos medios puesto que los clientes estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo. Finalmente, como conclusión, se acepta la hipótesis alterna que afirma que existe relación entre el alfabetismo financiero y el endeudamiento de los clientes de la agencia lima centro de un Banco, 2022; obteniendo una correlación positiva media Rho de Spearman=0,474.

**PALABRAS CLAVES:** Alfabetización financiera, conocimientos financieros, habilidades financieras, actitudes financieras, endeudamiento.

## CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

El éxito o fracaso de los agentes económicos en general, en especial de las familias depende de la toma de decisiones y a su vez, de acuerdo con Romero & Ramírez (2018) estas decisiones van a depender de las capacidades, conocimientos y habilidades que se adquieran a través de la educación financiera.

A decir de Arellano et al. (2014) la sociedad actual se caracteriza por presentar altos niveles de endeudamiento y necesidades crecientes de ahorro, cuyos miembros presentan un déficit de manera general, de un entendimiento en lo que se respecta a asuntos financieros. Esto supone un serio problema en el quehacer económico y financiero de los agentes económicos, en especial de las familias. Al respecto, Martínez-Carrasco et al. (2016) manifiestan que al tener las sociedad una oportuna educación financiera, implica el adquirir los conocimientos en este tema, además de generar diversas habilidades, confianza y dominio, para enfrentar riesgos, asociado a una decisión informada sobre las oportunidades financieras y su bienestar.

De acuerdo a la Organización de las Naciones Unidas (2020) la educación es parte de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) aprobados en 2015, dado que permite la movilidad socioeconómica ascendente y es clave para salir de la pobreza; específicamente la metas 4.4 y 4.7 del ODS 4 ponen énfasis en los resultados positivos de una educación de calidad y manifiestan por un lado que al 2030, se debe incrementar la cifra de ciudadanos jóvenes y adultos con las competencias necesarias, especialmente técnicas y profesionales, para acceder a



un empleo y trabajo decente y el desarrollo de emprendimiento. Asimismo, qué para el 2030, los estados deben garantizar que el 100% de los alumnos alcancen los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible.

Según el Banco Mundial (2020) la presencia en el mundo de la pandemia COVID-19 a inicios del 2020, ha demostrado que una crisis sanitaria ha tenido incidencia sin precedentes en el ámbito económico y ha significado la mayor crisis después de la Gran Recesión de la década de 1930. En el mundo, de acuerdo con el reporte de inflación del Banco Central de Reserva del Perú (2021) la recuperación de la economía se debilitó el último trimestre de 2021 por la persistencia de choques de oferta, el aumento tanto del precio de la energía y de casos COVID-19, explicados desde la expansión de la variante delta y la variante ómicron, reflejando así una recesión sincronizada nunca antes vista de los distintos bloques económicos.

De acuerdo con el mismo reporte del Banco Central de Reserva del Perú (2021) en el caso peruano la situación se tornó distinta, informa que, la actividad económica se incrementó en 16 % interanual en el periodo de enero a octubre de 2021 (0,6 % respecto al mismo periodo de 2019), impulsada principalmente porque los sectores no primarios se dinamizaron, a demás por una reducida base comparativa puesto que el año 2020 se experimentó una caída del Producto Bruto Interno de 12%.

Para García et al. (2013) las iniciativas de educación financiera promovidas por las distintas instituciones, tanto privadas como públicas, pueden convertirse en un complemento importante de los procesos de inclusión financiera y las medidas de reducción de la pobreza. En ese sentido, se ha visto que muchos países en América Latina están implementado políticas

públicas enfocadas en la inclusión financiera, como es el caso de Argentina, Brasil, México, Colombia, Chile Paraguay, Uruguay y Perú.

Al respecto, en octubre de 2020, después de 15 años, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) ha renovado sus objetivos sobre educación financiera, a decir de López (2020) éstos tratan de incidir fundamentalmente, en el diseño, el desarrollo y la evaluación de políticas públicas sobre educación financiera, aunque también pueden ser útiles, las iniciativas del sector privado y los programas de educación financiera, en general, visualizándose de esta manera, el compromiso asumido por los distintos gobiernos en el diseño de políticas publicas enfocadas en un marco de inclusión financiera y de diversas instituciones privadas, sobre todo las instituciones financieras.

En esa línea, López (2020) considera que, además de poner el foco en el ámbito general de la educación financiera como son los periodos escolares primario y secundario, se debe apostar por la educación financiera conducida a colectivos vulnerables, considera el autor que, para tener un grado de conocimientos aceptable en materia financiera se hace indispensable que previamente los individuos alcancen una serie de competencias digitales e informáticas, imprescindibles en la cuarta revolución industrial que vivimos.

Según la Comisión Multisectorial de Inclusión Financiera (CMIF) (2015) en el caso de Perú, desde el 2015 ha puesto en marcha la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) aprobada mediante Decreto Supremo No 191-2015-EF, siendo ésta una herramienta de Política de Estado orientada a impulsar la inclusión financiera a través de acciones coordinadas que contribuyan al desarrollo económico descentralizado e inclusivo, con la intervención de

instituciones del sector público y privado, la misma que se estructura bajo los pilares de Acceso, Uso y Calidad y siete líneas de acción: entre ellas, la Educación Financiera, materia de nuestra investigación, así como el Ahorro, Pagos, Financiamiento, Seguros, Protección al Consumidor, y Grupos Vulnerables.

Espinoza et al. (2019) manifiestan que los ciudadanos mejoran sus decisiones financieras al tener altos niveles de educación financiera, se traducen con resultados positivos de crecimiento y desarrollo económico. Para los autores “este tipo de educación no implica solo tener información y asesoramiento financiero sino de buscar que las personas mejoren su comprensión de los productos y servicios financieros y de los riesgos que estos implican” (p. 4).

La educación financiera es una variable cuyos indicadores pueden ser medidos, al respecto para Grifoni et al. (2020) esta medición resulta clave antes de la formulación de la estrategia nacional de educación financiera adoptada por los distintos países como parte de sus políticas públicas.

En el Perú, una de las principales barreras de la inclusión financiera es la falta de educación precisamente en el ámbito financiero, de tal manera que estos bajos niveles de educación afectan la contratación de operaciones tanto activas como pasivas, con entidades financieras. En la encuesta de medición de capacidades financieras realizada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2019) por nivel educativo, se encontró que el porcentaje de adultos con inclusión financiera alta en el segmento con educación primaria fue significativamente más bajo en comparación con los resultados de los otros niveles educativos.

Los hallazgos muestran avances desalentadores en el periodo 2013 – 2019, puesto que en este

periodo, el puntaje obtenido por el grupo de encuestados con menor nivel educativo se contrajo solo **1,2 puntos porcentuales**. Por otro lado, los resultados alcanzados por el nivel secundaria y superior tuvieron un incremento notable en el tiempo, siendo muy conveniente los alcanzados por el grupo de educación superior, los mismos que representaron el doble de lo alcanzado por el nivel educativo secundaria, con lo cual el 36,3% del total de los adultos con educación superior tuvieron una inclusión financiera alta.

Muñoz-Murillo et al. (2019) en su investigación científica cuyo objetivo propone aportar evidencia empírica sobre el vínculo teórico entre niveles de alfabetización y habilidades cognitivas, mediante una metodología descriptiva, exploratoria, con diseño de investigación experimental desarrollado en el laboratorio financiero de la Escuela de Administración, Finanzas y Tecnologías (EAFIT), Colombia que constó de tres secciones. La muestra de estudio fue 195 estudiantes de pregrado de EAFIT. El principal resultado empírico muestra que la capacidad cognitiva predice sólidamente la alfabetización financiera, incluso después de controlar los factores de confusión de la aritmética, éstas se relacionan positivamente, así mismo el estudio arroja que no hay diferencia significativa entre hombres y mujeres y que la presencia de productos financieros en el medio es importante, pero tienen mayor significancia las habilidades cognitivas.

Por su parte Mudzingiri et al. (2018) en su trabajo de investigación científica cuyo objetivo de estudio fue investigar los determinantes del comportamiento financiero de estudiantes en la universidad del Estado Libre en Sudáfrica. Traducidos en que, si el comportamiento financiero, la confianza, las preferencias temporales, las preferencias de riesgo y

las percepciones de educación financiera de los 191 miembros de la muestra difieren según el nivel de educación financiera. La metodología empleada fue descriptiva, exploratoria, con diseño de investigación experimental, mediante un experimento MPL de obtención de preferencias de riesgo y de preferencias temporales, así como un cuestionario de 30 ítems que documentó información personal, comportamiento financiero, percepciones financieras y conocimientos financieros. Los resultados mostraron una diferencia significativa al nivel del 5% en el comportamiento de las finanzas personales por el nivel de alfabetización financiera de los encuestados, además muestran una diferencia significativa débil en el comportamiento financiero y de endeudamiento de los estudiantes por su nivel de educación financiera en un 10%. Estos resultados confirman que los comportamientos financieros difieren si las personas tienen diferentes niveles de educación financiera, lo que refuerza el argumento de que las personas con alta educación financiera logran mejores resultados en la vida.

Arroyo (2019) en su Investigación científica tuvo como objetivo analizar las capacidades financieras, aplicando metodología de alcance descriptivo, con enfoque mixto, diseño de investigación no experimental correlacional, como instrumento un cuestionario a 371 estudiantes de la ciudad de Esmeraldas, para determinar los conocimientos, mediante la identificación del comportamiento y la actitud financiera de éstos. Los resultados de la variable educación financiera aluden que, existe un gran desconocimiento de conceptos financieros. Se concluye que, “los Jóvenes cuentan con nociones de matemática básica, sin embargo, existe incompreensión en temas de interés simple e interés compuesto, inflación y a la existencia del seguro de depósitos”. Con relación a los comportamientos financieros al hacer uso de la preparación del

presupuesto y la planificación financiera, ya sea exacta o de manera general, sin embargo, a pesar de la existencia de la planificación, la mayoría de los encuestados ha tenido dificultades en la cobertura de gastos. Finalmente, las actitudes financieras se hacen evidentes en el cuidado del dinero al tomar la decisión de ahorrar o apostar por una inversión, es por ello que los universitarios encuestados consideran oportuno arriesgar el dinero cuando se trata de una inversión.

Peñarreta et al. (2019) en su artículo científico cuyo objetivo de estudio es analizar la educación financiera de los clientes de la banca ecuatoriana en función de las dimensiones de conocimiento, comportamiento y aptitud. Para obtener los resultados, se utilizó la encuesta y técnicas de análisis multivariante: análisis clúster y análisis probit multinomial. La muestra de estudio estuvo compuesta por 744 personas, todos ellos usuarios del sistema financiero ecuatoriano. Los resultados encontrados evidencian que solo la tercera parte de la población encuestada tiene educación financiera. Las variables nivel de educación, provincia, género y cargas familiares son las más influyentes en el estudio para explicar el nivel de educación financiera.

Tabi (2020) en su investigación científica cuyo objetivo se centra en analizar el nivel de educación financiera en los emprendimientos locales, específicamente en la ciudad de Ibarra - Ecuador, a través de metodología de alcance descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, como instrumento el cuestionario de 24 preguntas tipo Escala de Likert validado por expertos. Se considerarán 250 emprendedores como muestra de estudio. El hallazgo de la investigación de acuerdo a los resultados, evidencia que la educación financiera de los

comerciantes se encuentra por debajo del concepto de éxito, sumada a la despreocupación por comprometerse con los roles financieros que los lleven a una senda segura.

Antón & Matos (2020) en su estudio cuyo objetivo es determinar la relación entre el nivel de educación financiera y las finanzas personales de los estudiantes universitarios de Lima, mediante diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo trasnversal. Aplicó como técnica un cuestionario en forma de encuesta virtual tipo Escala de Likert con 25 reactivos, validado por profesionales con vasta experiencia en el sector, y con alto índice de confiabilidad según Alfa de Cronbach de 0.712. La muestra de estudio estuvo representada por 326 estudiantes universitarios de las Universidades de Lima, seleccionados bajo la técnica de muestreo no probabilístico por conveniencia. Concluye aceptando la hipótesis alternativa puesto que existe una relación positiva entre el ahorro y las finanzas personales, tras el análisis de correlación Pearson cuyo nivel de significancia es 0.590.

Bardales (2021) en su investigación científica tuvo como objetivo examinar la inclusión financiera en Perú, medida como tenencia de servicios financieros y, en especial, su relación con la educación financiera, la metodología aplicada fue de alcance descriptivo, enfoque cuantitativo, diseño de investigación no experimental de corte trasnversal. Aplicó modelos de elección binaria utilizando información disponible de la Encuesta Nacional de Capacidades Financieras 2019, cuya muestra fue de 1205 individuos mayores de 18 años. Adicionalmente, para contrastar de forma empírica el comportamiento de los individuos con respecto a la toma de decisión de contar con un servicio financiero utilizó los modelos de tipo Logit y Probit encontrando que, la educación financiera está positivamente asociada con la tenencia de servicios financieros y, por

lo tanto, con la inclusión financiera. Además, esta relación es significativa al nivel de 1% para todos los modelos propuestos. De este modo, para una persona promedio en Perú, tener un punto adicional de educación financiera aumenta la probabilidad de tener un servicio financiero de ahorro o pago, de seguro y de crédito en 4, 3 y 1 puntos porcentuales respectivamente. En contraste, tener servicio de ahorro y crédito informal no son significativos para contar con los respectivos servicios financieros formales.

Mamani (2020) en su investigación científica cuyo objetivo de estudio consistió en determinar como la Educación Financiera influye en el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A. agencia Santa Rosa periodo 2020, investigación de tipo básica, de alcance descriptivo, enfoque cuantitativo y diseño no experimental transversal, nivel causal explicativo. Aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario a 357 clientes, con 14 preguntas, con escala de Likert, validado por profesionales con vasta experiencia en el sector, y con alto índice de confiabilidad, Alfa de Cronbach de 0,954 para la variable Educación Financiera y 0,917 para la variable Endeudamiento. Los resultados obtenidos muestran que la educación financiera influye en el endeudamiento de los clientes de Agencia Santa Rosa, puesto que, a través de la regresión ordinal, la investigación presenta un nivel de significancia menor a 0.05 siendo  $P = 0.000$ . Por lo tanto, a medida de un mayor conocimiento financiero el endeudamiento será óptimo.

Del Castillo (2019) en su trabajo de investigación cuyo objetivo de estudio consistió en determinar de qué manera la educación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de Huánuco - 2017, investigación



de tipo básica, alcance descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo y diseño no experimental de corte transversal. Se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario de 37 preguntas a 36 comerciantes, escala de Likert, debidamente validado por profesionales con amplia experiencia en el sector, y con alto índice de confiabilidad según Alfa de Cronbach de 0,85. Los resultados obtenidos muestran que “la Educación Financiera de los encuestados si tiene relación con la Morosidad de las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017”. La investigación mediante la Prueba de Rho Spearman concluye que, “las dos variables tienen un nivel de correlación débil -0,22, hallándose que el 39,68% de vendedores tienen una educación financiera medianamente adecuada, ósea, conocen y aplican la planificación financiera, conocimiento financiero y el uso de servicios y productos financieros, escasamente en la administración de sus préstamos”.

Franco & Venegas (2020) en su investigación científica cuyo objetivo de estudio fue determinar la relación entre la educación financiera y endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito en los clientes de Plaza Vea Chacacerro, Trujillo 2020, mediante un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo trasnversal. Aplicó un cuestionario en Escala de Likert con 25 ítems a 384 clientes, validado por profesionales con vasta experiencia en el sector, y con alto índice de confiabilidad según Alfa de Cronbach de 0.904. Los resultados indican que, “entre las dos variables analizadas existe relación,es decir, que la educación financiera guarda relación con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito de los clientes del supermercado”, siendo así que, las dos variable analizadas coadyuvan con el desarrollo del individuo, de tal manera que es esencial estudiar la educación financiera para

evitar así inconvenientes financieros. Finalmente la investigación concluye que el 52% de los clientes no comprende los temas financieros y que el 79% de los clientes obtuvieron una tarjeta de crédito guiándose solo por las promociones y la línea de crédito que ofrecen, tras el análisis de correlación Pearson cuyo nivel de significancia fue de 0,274.

Barzola et al. (2020) en su investigación científica cuyo objetivo consiste en determinar la influencia de la educación financiera en el sobreendeudamiento en los comerciantes del mercado San Alfonso en Santa Clara – Ate, 2019, mediante un diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo transversal. Aplicando como un cuestionario en forma de tipo Escala de Likert con 26 preguntas a 70 comerciantes que representan la totalidad de la población. Concluye la investigación que la educación financiera tiene influencia significativa en la morosidad. Los resultados arrojan datos preocupantes respecto a la educación financiera de los comerciantes encuestados, pues éstos presentan un bajísimo nivel de conocimientos sobre definiciones básicas, impidiendo que de manera adecuada puedan tomar decisiones financieras en cuanto a préstamos e inversiones, no utilizan herramientas financieras; el conocimiento financiero que han acumulado es empírico, debido a que los negocios en algunos casos, son sucesiones familiares, preocupándose más por mantenerlos, que por buscar su crecimiento.

Respecto a las obligaciones financieras, se evidencia que los comerciantes toman créditos a corto plazo con altos interés haciendo que se vuelva algo rutinario, muestran sobreendeudamiento que les impide que ellos puedan ahorrar y tener una estabilidad financiera a futuro, tal es así que, cuando un individuo no cuenta con los conocimientos necesarios para manejar sus finanzas tiende a realizar a actividades que no favorecen así mismo,

Cabe indicar que el desarrollo conceptual y que justifican las variables de estudio, se sustenta bajo las teorías de las finanzas corporativas, las finanzas personales así como la teoría de la educación financiera ampliamente desarrollada por la OCDE. En la parte conceptual, se hace necesario mencionar la Teoría de las Finanzas, ésta plantea que las decisiones del Gerente Financiero en las organizaciones se concentran en tres áreas importantes: decisiones de inversión, financiamiento y la administración de bienes. Para Van Horne & Wachowicz (2010) éste debe intervenir donde existe una mayor grado de competencia empresarial, cambio tecnológico, volatilidad de los precios y de tasas de interés, así como de incertidumbre en la economía mundial, tasas de cambio fluctuantes, cambios en las leyes fiscales, aspectos ambientales y preocupaciones éticas en algunos tratos financieros.

En ese sentido, las “finanzas son fundamentales en la administración del riesgo corporativo utilizando metodologías y modelos que permiten a las organizaciones la posibilidad de incrementar el valor de su patrimonio, manejando un nivel de riesgo eficiente a través de distintos instrumentos financieros” (Flórez, 2008, p.163).

Es así que en la actualidad, asevera (Flórez, 2008, p.159) “el carácter científico de las finanzas viene dado por su preocupación ante el riesgo y la incertidumbre en un contexto globalizado. Su método científico se centra en la valoración neutral al riesgo”.

En cuanto a las finanzas relacionadas con las personas como agentes económicos, según Gitman & Zutter (2012) éstas inciden en las decisiones de las personas en temas que tienen que ver con su nivel de gastos, su nivel de ahorros y la inversión, por ejemplo, cuando se formulan

preguntas como ¿cuánto dinero debo gastar de mis ingresos?, ¿cuánto debo ahorrar? y ¿cómo debería invertir mis ahorros?.

Kadoya et al. (2017) proponen que la alfabetización financiera contribuye a reducir la ansiedad por el futuro económico, a través de mejores decisiones de ahorro e inversión, conduce a la acumulación de más activos y la obtención de más ingresos, así mejora la capacidad financiera y reduce la ansiedad. En esa misma línea, Ramírez (2021) indica que la alfabetización financiera supone para una persona debe ser competente para comprender cómo funciona el dinero, cómo administrar los ingresos y gastos, cómo y dónde invertir, administrar los riesgos financieros de manera efectiva y, lo más importante, evitar problemas financieros.

Por otro lado (OCDE/CAF, 2020, p.9) definen a la Educación Financiera como: “capacidades financieras, entendidas como los conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos de grupos poblacionales específicos”.

En base a lo señalado por la OCDE, se establecen las dimensiones para la variable Educación Financiera: los conocimientos financieros, habilidades financieras, actitudes financieras y comportamiento.

Respecto a los conocimientos financieros, como señalan (Duque et. al, 2016) se miden analizando una serie de competencias: Matemáticas, en comunicación lingüística, en el saber, social y ciudadana y de autonomía e iniciativa personal; por ejemplo respecto a las competencias matemáticas se aplica cálculos matemáticos en el contexto familiar y en problemas de la vida cotidiana. Respecto a la competencia Lingüística se enfoca a tener un lenguaje financiero por lo

cual se debe manejar conceptos y términos financieros. Con relación a la competencia en el saber que permite estudiar las variables que facilitan la toma de decisiones. seguidamente, la competencia social y ciudadana se relaciona a consumidores responsables, éticos y solidarios. Finalmente, la competencia de autonomía e iniciativa personal se mide con ciudadanos más responsables, emprendedores y autónomos.

La Superintendencia de Banca y Seguros, en la encuesta de medición de capacidades financieras, para medir el conocimiento financiero, adopta la Metodología utilizada por la OCDE y la International Network on Financial Education – INFE, quienes reconocen 7 variables para medir el conocimiento financiero: “valor del dinero en el tiempo traducido en la pérdida de valor que sufre el dinero en el tiempo, afectando su poder adquisitivo, reconocimiento de los intereses ligados a los préstamos como un costo, cálculo del interés simple, manejo del interés compuesto como un conocimiento más profundo, concepto de riesgo –rentabilidad como una condición a tomar en cuenta al momento de realizar una inversión, conocimiento sobre la inflación asociado al manejo presupuestario y a la buena gestión de los recursos financieros y, finalmente el concepto de diversificación asociado a la toma de decisiones financieras de inversión.

Finalmente, esta investigación se justifica teóricamente desde los planteamientos de la teoría de la educación financiera y de la teoría de las finanzas personales, ambas teorías convienen en proveer una serie conocimientos, habilidades a los agentes económicos, a aprovechar mejor sus oportunidades, a conseguir sus objetivos y a contribuir a una mayor salud financiera de la sociedad en su conjunto. En conclusión, el proporcionar educación financiera a los ciudadanos, contribuye al bienestar social.

La justificación práctica de la presente investigación se refleja en la posibilidad que da a los encargados de la academia, de las políticas públicas, del sector financiero, de solucionar el problema de la escasa educación financiera de la población, como mencionamos previamente en la encuesta de medición de capacidades financieras realizada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2019) nuestro país cuenta con bajísimos niveles de educación financiera, sobretodo de aquellas personas que ostentan el nivel primario.

Respecto a la justificación metodológica, esta investigación es de tipo básica, enfoque cuantitativo, el instrumento utilizado ha sido adaptado del instrumento que utiliza la OCDE para medir la educación financiera. Ha seguido los parámetros utilizados por diversos autores mencionados en los antecedentes. Sirve como referencia para que otros investigadores que deseen profundizar la educación financiera y su impacto en la morosidad, utilicen el mismo diseño, métodos, instrumentos, técnicas y procedimientos.

En ese sentido, tomando como referencia lo señalado anteriormente respecto a que el alfabetismo financiero contribuye al bienestar social, teniendo impacto positivo en indicadores como el ahorro, la inversión, el endeudamiento, entre otros aspectos económicos y financieros de los agentes económicos, se plantea el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es la relación entre el alfabetismo financiero y el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022?.

Y para ello, resulta necesario considerar que el objetivo de nuestra investigación debe centrarse en:

Determinar la relación entre el alfabetismo financiero y el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022.

Finalmente, la Hipòtesis de la investigación queda de la siguiente manera:

El alfabetismo financiero se relaciona con el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022.

## CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

La presente investigación está enmarcada dentro de un enfoque cuantitativo, con nivel correlacional y diseño no experimental transversal, según Ñaupas et al. (2018) este enfoque utiliza la recolección y análisis de datos para dar respuestas a la preguntas de investigación así como a probar la hipótesis formulada en el estudio, además, confía en la medición de variables e instrumentos de investigación, con la utilización de estadística descriptiva e inferencial, en tratamiento estadístico y la prueba de hipótesis; la formulación de hipótesis estadísticas, el diseño formalizado de los tipos de investigación; el muestro, etc. Para efectos de nuestra investigación hemos seguido todos los pasos descritos por estos autores.

De acuerdo con Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) clasifican a la población en infinita, cuando se desconoce el total de las unidades en observación o con la precisión que ésta es mayor a 10,000, mientras que la población finita, cuando se conoce el total de las unidades en estudio.

Para esta investigación el tipo de población será finita, según Arias-Gómez et al. (2016) la población de estudio es un conjunto de casos, definido, limitado y accesible, que formará el referente para la elección de la muestra que cumple con una serie de criterios predeterminados. Por lo que la población para este estudio está conformada por 1600 clientes del Banco de la agencia Lima Centro.

Respecto a la muestra de estudio, en toda investigación, aseverán Arias-Gómez et al. (2016) siempre debe determinarse el número específico de participantes que será necesario



incluir a fin de lograr los objetivos planteados desde un principio. Este número se conoce como tamaño de muestra, que se estima o calcula mediante fórmulas matemáticas o paquetes estadísticos. A decir de Gallardo (2017) “es un subconjunto representativo y finito (cuantificable) que se extrae de la población para una investigación, dicha muestra refleja características similares de la población que permiten generalizar los resultados con un margen de error que se encuentre dentro de los límites y estándares permitidos”. Para efectos de nuestra investigación se ha utilizado el muestreo probabilístico.

Respecto al muestreo probabilístico, se aplicó el probabilístico aleatorio simple, que de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) todos los elementos de la población tienen las mismas probabilidades de ser seleccionados como muestra, tal es así que aplicada la fórmula, la muestra del presente trabajo de investigación está conformada por 320 clientes de la Oficina Lima Centro del Banco.

Siguiendo a Gallardo (2017) respecto a la recolección de datos, éste es un “proceso selectivo donde se definen los objetivos, a demás de los procedimientos para la recolección, así como la ubicación de las fuentes de información o los sujetos, el lugar de aplicación, el consentimiento informado y la forma de afrontarlos”. Este proceso se efectúa mediante la aplicación de instrumentos diseñados en la metodología de investigación, para Ñaupas et al. (2018) “estos deben contener una estructura sistemática, secuencial, ordenada, estrechamente relacionados con las variables e indicadores de la hipótesis”; complementándolos con la utilización de métodos, técnicas y herramientas, de tal manera que el investigador se permita

desarrollar sistemas de información tales como: la observación, entrevista, encuesta, cuestionarios, test, entre otros, de acuerdo con la metodología aplicada en su investigación.

Existen múltiples técnicas e instrumentos para la recolección. Según Gallardo (2017) la utilidad de la encuesta es obtener información la muestra seleccionada, dicha información es obtenida usando procedimientos generalizados para que a cada individuo se le hagan las mismas preguntas. En la presente investigación se aplicó la técnica de la encuesta cuyo objetivo fue obtener información que nos permitió cuantificar, describir el comportamiento de cada variable y elaborar las conclusiones correspondientes.

Como instrumento se elaboró un cuestionario (ver ANEXO 3) con la escala de Likert teniendo 24 preguntas para la variable educación financiera y 12 para la variable endeudamiento, donde los sujetos de estudio respondieron de acuerdo a su criterio y visualizando las siguientes categorías: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Dicho instrumento fue validado por 3 expertos con experiencia en el tema de investigación. (Hernández y Mendoza,2018) que se identifica en el ANEXO 4 de esta tesis.

La validez del instrumento de investigación se realizó bajo el juicio de tres docentes con Grado de Magíster registrado en SUNEDU, especialistas, CON EXPERIENCIA LABORAL en el sistema financiero peruano.

Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) sostienen que, la validez de un instrumento corresponde al “grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir.

Afirman que, se logra cuando se demuestra que el instrumento refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos” (pág. 229).

Respecto a la validez de expertos o face validity, los mismos autores, afirman que se refiere al grado en que aparentemente un instrumento mide la variable en cuestión de acuerdo con voces calificadas, encuentra vinculada a la validez de contenido (pág. 235).

La confiabilidad o fiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante la aplicación de diversas técnicas que producen resultados consistentes y coherentes en la muestra. La confiabilidad de los resultados del cuestionario aplicado a los clientes del Banco fue estimada por el alfa de Cronbach. A decir de Tuapanta et al. (2017) “el valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.7 por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja” De esta manera, se comprende que los datos obtenidos del cuestionario son confiables si están por encima del valor aceptable mencionado.

Para este estudio se aplicó la prueba del Alfa de Cronbach con el programa SPSS, la cual nos permitió medir la fiabilidad de los ítems; para ello se realizó una prueba piloto del 18.75% de la muestra; es decir a 60 clientes donde se obtuvo como resultado un nivel de fiabilidad de 0.784 respecto a los 36 elementos (ítems).

Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### **Tabla 1**

*Confiabilidad o fiabilidad de los Instrumentos de Investigación*

Variable	Nº Ítems	Alfa de Cronbach
Educación Financiera	24	0.784
Endeudamiento	12	

Nota: elaboración propia a partir de encuesta a 60 individuos, clientes del Banco.

**Tabla 2**

*Coefficiente de Rangos*

Rangos	Magnitud
Coefficiente Alfa > 0.9	Excelente
Coefficiente Alfa > 0.8	Bueno
Coefficiente Alfa > 0.7	Aceptable
Coefficiente Alfa > 0.6	Cuestionable
Coefficiente Alfa > 0.5	Pobre
Coefficiente Alfa < 0.5	Inaceptable

Nota. Elaboración Propia con Información del Libro de Metodología de Investigación Científica de Hernández & Mendoza (2018).

La presente investigación ha sido desarrollada de acuerdo a las exigencias de la universidad en cuanto a los principios y normas establecidas. Se ha cumplido estrictamente la

base moral al momento de analizar los estudios científicos que han sido utilizados como referencias para cumplir con el objetivo de la tesis.

Cuidadosamente se han tenido presente aspectos éticos como la originalidad, evidenciado en el informe de porcentaje de similitud, rigor, evidenciado en el estricto cumplimiento del formato establecido por la universidad, objetividad mediante la aplicación del método científico y finalmente la probidad, ya que en todo momento se ha trabajado con integridad.

Respecto a las limitaciones podemos mencionar que por cuestiones de formalidad No pudimos tener la autorización del representante legal, sin embargo a nivel de agencia se nos dio todas las facilidades para desarrollar la investigación.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### 3.1. Análisis descriptivo

Para la estadística descriptiva el presente estudio fue conformado por un total de 310 clientes de la Agencia Lima Centro del Banco. Así mismo se cuantificaron las variables educación financiera y endeudamiento con sus respectivas dimensiones de la siguiente manera.

**Tabla 3**

*Al contratar un préstamo bancario me informo sobre los intereses a pagar.*

Categoría	Frecuencia	Pocentaje	Pocentaje acumulado
Nunca	3	0.97	0.97
Casi Nunca	24	7.74	8.71
A veces	56	18.06	26.77
Casi siempre	92	29.68	56.45
Siempre	135	43.55	100.00
Total	310	100.00	

Nota. De acuerdo con la tabla 3 se observa que el 43.55% y 29.68% de los clientes del Banco, siempre y casi se informa sobre los intereses a pagar al contratar un préstamo en el sistema financiero.

**Tabla 4**

*Al abrir una cuenta a plazo fijo o de ahorro me informo previamente de los intereses a recibir (TREA).*

Categoría	Frecuencia	Pocentaje	Pocentaje acumulado
Nunca	28	9.03	9.03
Casi Nunca	54	17.42	26.45
A veces	58	18.71	45.16
Casi siempre	72	23.23	68.39
Siempre	98	31.61	100.00
Total	310	100.00	

Nota. De acuerdo con la tabla 4 se observa que el 31.61% y 23.23% de los clientes del Banco, siempre y casi se informa sobre los intereses a recibir (TREA) al abrir una cuenta a plazo fijo o de ahorro.

### Tabla 5

*El ahorro en el sistema financiero lo considera importante.*

Categoría	Frecuencia	Pocentaje	Pocentaje acumulado
Nunca	8	2.58	2.58
Casi Nunca	42	13.55	16.13
A veces	74	23.87	40.00
Casi siempre	104	33.55	73.55
Siempre	82	26.45	100.00
Total	310	100.00	

Nota. En la tabla 5 se observa que el 26.45% y 33.55% de los clientes del Banco, siempre y casi siempre consideran que ahorrar en el sistema financiero es importante.

### Tabla 6

*Al contratar un préstamo bancario suele pagar la totalidad de la deuda en un plazo menor a 12 meses.*

Categoría	Frecuencia	Pocentaje	Pocentaje acumulado
Nunca	52	16.77	16.77
Casi Nunca	83	26.77	43.55
A veces	63	20.32	63.87
Casi siempre	65	20.97	84.84
Siempre	47	15.16	100.00
Total	310	100.00	

Nota. De acuerdo con la tabla 6 se observa que el 15.16% y 20.97% de los clientes del Banco, siempre y casi siempre, al contratar un préstamo bancario suele pagar la totalidad de la deuda en un plazo menor a 12 meses, lo que evidencia un endeudamiento de mediano plazo.

### **3.2. Análisis inferencial**

A continuación se presentan los estadísticos que nos permiten probar las hipótesis, teniendo como referencia la interpretación de los coeficientes de correlación descritos en la siguiente tabla:



**Tabla 7**

*Coefficiente de Correlación y Nivel de Significancia entre las variables alfabetización financiera y endeudamiento.*

			<b>Alfabetización financiera</b>	<b>Nivel de deuda</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Alfabetización financiera	Coefficiente de Correlación	1.000	-0.0491
		Sig. (bilateral)	0	0.3892
		N	310	310
	Nivel de deuda	Coefficiente de Correlación	-0.0491	1.000
		Sig. (bilateral)	0.3892	0
		N	310	310
<b>Significancia: 0.01***; 0.05**; 0.10*</b>				

Planteada la hipótesis general:

El alfabetismo financiero se relaciona con el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022.

El resultado evidencia que existe una correlación negativa media entre las variables de estudio, ya que el coeficiente de correlación fue de -0.0491, en consecuencia, se rechaza la

hipótesis nula y se concluye que la alfabetización financiera tienen una relación negativa media con el nivel de endeudamiento de los clientes de la agencia Lima centro de un banco.

**Tabla 8**

*Coefficiente de Correlación y Nivel de Significancia entre las dimensiones conocimientos financieros y debilidad financiera.*

		<b>Conocimientos financieros</b>	<b>Debilidad financiera</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Conocimientos financieros	Coeficiente de Correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0
		N	310
	Debilidad financiera	Coeficiente de Correlación	0.1172**
		Sig. (bilateral)	0.0391
		N	310

**Significancia: 0.01\*\*\*; 0.05\*\*; 0.10\***

Al respecto se aprecia que existe relación es decir tiene tendencia positiva baja ya que el coeficiente de correlación fue de 0.117 entre los conocimientos financieros y la debilidad financiera, medidos desde los ítems: P1CF\_Al contratar un préstamo en el sistema financiero me informo sobre los intereses a pagar y P36DF\_Realizo retiros en efectivo de mi tarjeta de crédito

para cancelar otras deudas, en consecuencia, se rechaza a la hipótesis nula y se concluye que los conocimientos financieros tienen una relación positiva significativamente baja con la debilidad financiera, de los clientes de la agencia lima centro de un banco.

**Tabla 9**

*Coefficiente de Correlación y Nivel de Significancia entre las dimensiones habilidades financieras y cultura social.*

			<b>Habilidades financieras</b>	<b>Cultura social</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Habilidades financieras	Coefficiente de Correlación	1.000	0.2728***
		Sig. (bilateral)	0	0.000
		N	309	309
	Cultura social	Coefficiente de Correlación	0.2728***	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0
		N	309	309

**Significancia: 0.01\*\*\*; 0.05\*\*; 0.10\***

Al respecto se aprecia que existe relación es decir tiene tendencia positiva baja ya que el coeficiente de correlación fue de 0.272 entre las habilidades financieras y cultura-social, medidos desde los ítems: P12HF\_Considera importante el pago puntual a las entidades financieras y

P28CS\_Cuido mi credibilidad en el sistema financiero, en consecuencia, se rechaza a la hipótesis nula y se concluye que habilidades financieras tienen una relación positiva significativamente baja con la dimensión cultura social, de los clientes de la agencia lima centro de un banco.

**Tabla 10**

*Coefficiente de Correlación y Nivel de Significancia entre las dimensiones comportamiento financiero y cultura social.*

		<b>Comportamiento</b>	<b>Cultura Social</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Comportamiento	Coefficiente de Correlación	1.000
			0.4288***
		Sig. (bilateral)	0
		N	310
	Cultura social	Coefficiente de Correlación	0.4288***
			1.000
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	310

**Significancia: 0.01\*\*\*; 0.05\*\*; 0.10\***

Al respecto se aprecia que existe relación es decir tiene tendencia positiva media ya que el coeficiente de correlación fue de 0.4288 entre entre el comportamiento financiero y cultura social, medidos desde los ítems: P21C\_Antes de comprar algo, considero cuidadosamente si

puedo pagarlo y P25CYS\_Mis patrones de consumo están relacionados con mis ingresos mensuales, en consecuencia, se rechaza a la hipótesis alterna y se concluye que el comportamiento financiero tienen una relación positiva media con la dimensión nivel de cultura social, de los clientes de la agencia Lima centro de un banco.

**Tabla 11**

*Coefficiente de Correlación y Nivel de Significancia entre las dimensiones actitudes financieras y debilidad financiera.*

			<b>Actitudes financieras</b>	<b>Debilidad financiera</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Actitudes financieras	Coefficiente de Correlación	1.000	0.2409***
		Sig. (bilateral)	0	0.000
		N	310	310
	Debilidad financiera	Coefficiente de Correlación	0.2409***	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0
		N	310	310

**Significancia: 0.01\*\*\*; 0.05\*\*; 0.10\***

Al respecto se aprecia que existe relación, es decir, tiene tendencia positiva media ya que el coeficiente de correlación fue de 0.2409 entre las actitudes financieras y la debilidad financiera, medidos desde los ítems: P15HF\_Al contratar un préstamo bancario suele pagar la totalidad de la deuda en un plazo menor a 12 meses y P36DF\_Realizo retiros en efectivo de mi

tarjeta de crédito para cancelar otras deudas, en consecuencia, se rechaza a la hipótesis alterna y se concluye que las actitudes financieras tienen una relación positiva media con la dimensión debilidad financiera, de los clientes de la agencia Lima centro de un banco.

**Tabla 12**

*Coefficiente de Correlación y Nivel de Significancia entre las dimensiones comportamiento y nivel de deuda.*

			<b>Comportamiento</b>	<b>Nivel de deuda</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Comportamiento	Coeficiente de Correlación	1.000	0.4417***
		Sig. (bilateral)	0	0.000
		N	310	310
	Nivel de deuda	Coeficiente de Correlación	0.4417***	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0
		N	310	310

**Significancia: 0.01\*\*\*; 0.05\*\*; 0.10\***

Al respecto se aprecia que existe relación, es decir, tiene tendencia positiva media ya que el coeficiente de correlación fue de 0.4417 entre el comportamiento y el nivel de deuda, medidos desde los ítems: P19C\_En su mayoría, los productos que adquiero cubren mis necesidades primarias y P29ND\_Mis cuotas de pago mensuales superan el 30% de mis ingresos netos, en consecuencia, se rechaza a la hipótesis alterna y se concluye que el comportamiento tienen una

relación positiva media con la dimensión nivel de deuda, de los clientes de la agencia lima centro de un banco.

**Tabla 13**

*Coefficiente de Correlación y Nivel de Significancia entre las dimensiones conocimientos financieros y habilidades financieras.*

			Conocimientos financieros	Habilidades financieras
<b>Rho de Spearman</b>	Conocimientos financieros	Coefficiente de Correlación	1.000	0.3803***
		Sig. (bilateral)	0	0.000
		N	310	310
	Habilidades financieras	Coefficiente de Correlación	0.3803***	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	0
		N	310	310

**Significancia: 0.01\*\*\*; 0.05\*\*; 0.10\***

Al respecto se aprecia que existe relación, es decir, tiene tendencia positiva media ya que el coeficiente de correlación fue de 0.3803 entre los conocimientos financieros y las habilidades financieras, medidos desde los ítems: P2CF\_Al abrir una cuenta a plazo fijo o de ahorro me informo previamente de los intereses a recibir y P10HF\_El ahorro en el sistema financiero lo considera importante., en consecuencia, se rechaza a la hipótesis alterna y se concluye que las actitudes financieras tienen una relación positiva media con la dimensión debilidad financiera, de los clientes de la agencia lima centro de un banco

## CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

En cuanto al objetivo general los resultados indicaron que existe relación negativa media entre la alfabetización financiera y el endeudamiento. de los clientes de la agencia Lima centro de un banco. El valor de  $Rho = -,0049$  lo que indica que la relación es media e indirectamente proporcional, por lo que, si se incrementa la alfabetización financiera en sus diferentes dimensiones, conocimiento financiero, habilidades financieras, actitudes financieras y comportamiento, disminuye proporcionalmente el nivel de endeudamiento de los clientes. Dicho resultado concuerda con los hallazgos de Mamani (2020) y Franco & Venegas (2020) quienes concuerdan que un adecuado nivel de alfabetización financiera conllevan a óptimos niveles de deuda entre los diferentes grupos de estudio.

Dichos resultados concuerdan con lo encontrado por Muñoz-Murillo et. al (2019) quienes concluyen que la capacidad cognitiva predice sólidamente la alfabetización financiera, además que la presencia de productos financieros en el medio es importante, pero tienen mayor significancia las habilidades cognitivas.

Precisamente, el comportamiento financiero es una de las dimensiones más importantes de la alfabetización financiera, desde nuestro análisis encontramos que existe relación entre ésta y el nivel de deuda, coeficiente de correlación fue de 0.4417, estos resultados concuerdan con el hallazgo de Mudzingiri et al. (2018) quienes en su estudio encuentran una diferencia significativa débil entre el comportamiento financiero y el nivel de endeudamiento de



los estudiantes universitarios por su nivel de educación financiera en un 10%. Estos resultados confirman que los comportamientos financieros difieren si las personas tienen diferentes niveles de educación financiera, lo que refuerza el argumento de que las personas con alta educación financiera logran mejores resultados en la vida. Sin embargo, nuestros hallazgos respecto a esta dimensión, difieren con Arroyo (2019) quien encuentra que, respecto a los comportamientos financieros al hacer uso de la elaboración de presupuesto y planificación ya sea exacta o de manera general, sin embargo, a pesar de la existencia de la planificación, gran parte de los estudiantes ha tenido complicaciones en la cobertura de gastos.

Respecto a la dimensión conocimiento financiero nuestro estudio encuentra que el 73.23 % de los clientes del banco siempre y casi siempre se interesan por conocer la tasa de interés (TCEA) antes de contratar un préstamo por el lado de las operaciones activas y por el lado de las operaciones pasivas el 54.84 % de los clientes del Banco, siempre y casi siempre, se informan sobre los intereses a recibir (TREA), los mismos que difieren con el hallazgo de Peñarreta et al. (2019) cuyos resultados encontrados evidencian que solo la tercera parte de la población encuestada en su estudio, tiene educación financiera. Respecto al ahorro, el 60% de los clientes del Banco, siempre y casi siempre consideran importante el ahorro en el sistema financiero, siendo consistente con que el 65.49% suele mantener sus ahorros en el sistema bancario en un plazo mayor a 12 meses, demostrando confianza en el sistema financiero peruano.

Finalmente, es importante conocer los resultados del estudio relacionados con la morosidad, como una manifestación de falta de alfabetización financiera ya que esta situación conlleva a los agentes económicos a perder la credibilidad del sistema financiero, a ser reportado

negativamente en la central de riesgos, al respecto, el 73% de los clientes del Banco siempre y casi siempre, considera importante el pago puntual a las entidades financieras, dichos resultados difieren con los hallazgos de Barzola et. al (2020) y Del Castillo (2019) quienes encuentran que sus grupos de estudio no cuentan con una adecuada alfabetización financiera que los conlleva a malutilizar los productos financieros.

Los resultados obtenidos tienen implicancias con las teorías utilizadas en el estudio, puesto que nos demuestran que la educación financiera es un instrumento que ayuda a las personas u agentes económicos a tomar mejores decisiones financieras, en este caso, los clientes del banco con mayor educación financiera tienen mejores niveles de endeudamiento, tomando como referencia la tasa y los plazos.

Metodologicamente, los resultados nos confirman la hipótesis planteada. Evidencia que si se puede medir la relación entre la educación financiera y los niveles de endeudamiento utilizando un cuestionario cuidadosamente elaborado siguiendo lo planteado por la OCDE, bajo la escala de Likert debidamente validado por expertos y sometido a confiabilidad bajo el coeficiente alfa de Cronbach.

En cuanto a las conclusiones se puede mencionar que:

Primera: se concluye que sí existe relación entre la alfabetización financiera y el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022, porque al determinar el coeficiente de correlación se obtuvo como resultado -0.491 esto evidencia que existe relación negativa entre ambas variables, es decir, a mayores niveles de alfabetismo

financiero, menor será la posibilidad de tener un endeudamiento que signifique un problema para las clientes del banco, esto va de la mano con las respuestas, por ejemplo, a la pregunta respecto a que sí los clientes se informaba sobre los intereses a pagar, siendo que el 73% respondió que tiene esta buena práctica; como también que el mismo porcentaje considera que es importante el pago puntual a las entidades financieras. Otro aspecto a considerar es el tiempo, el 36 % al contratar un préstamo bancario suele pagar la totalidad en un plazo menor a 12 meses.

Segunda: se concluye que sí existe relación entre el conocimiento y el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022, en esta primera dimensión se profundiza la medición de conceptos como tasa de interés activa y pasiva, riesgo, rentabilidad e inflación, de tal manera que, a mayor nivel de conocimientos financieros, los clientes tienen óptimos niveles de endeudamiento.

Tercera: se concluye que sí existe relación entre las habilidades y el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022, en esta segunda dimensión se profundiza la medición de decisiones como la frecuencia en la que ahorra, el pago puntual a las entidades financieras, el control sobre los ingresos y los gastos tanto familiares como del negocio, de tal manera que, a mayor nivel de habilidades financieros, los clientes tienen un mejor manejo de su endeudamiento.

Cuarta: se concluye que sí existe relación entre las actitudes y el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022, en esta cuarta dimensión se profundiza la medición del la actitud de los clientes frente al tiempo en el que paga sus deudas y el que

mantiene sus ahorros, de tal manera que, a mayor nivel de actitudes financieras, los clientes tienen un mejor manejo de su endeudamiento.

Quinta: se concluye que sí existe relación entre el comportamiento y el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022, en esta cuarta dimensión se profundiza la medición respecto al comportamiento de los clientes al momento de adquirir sus productos si éstos cubren sus necesidades primarias o secundarias, si considera cuidadosamente si puede pagar lo que adquiere así como las veces que suele ir de compras, tal es así que, ante un adecuado comportamiento, los clientes tienen un mejor manejo y nivel de endeudamiento.

## REFERENCIAS

Organización de las Naciones Unidas (2020). *Objetivos del Desarrollo Sostenible*. Consultado el 15 de junio de 2022. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/education/>

- Antón, A. & Matos, A. (2020). *Relación entre el nivel de educación financiera y las finanzas personales de los universitarios en Lima*. Tesis de Licenciatura, Universidad de Piura, Lima. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/11042/5013>
- Arellano, A., Cámara, N., & Tuesta, D. (2014). *El efecto de la autoconfianza en el conocimiento financiero*. Madrid.
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. & Miranda-Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 201-206.
- Banco Central de Reserva del Perú. (2018). *Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF)*. Obtenido de: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Sistema-Pagos/inclusion-financiera/reporte-estrategia-inclusion-financiero-jul-dic-2018.pdf>
- Banco Central de Reserva del Perú. (2021). *reporte de inflación: Panorama actual y proyecciones macroeconómicas 2021-2023*. Lima. Obtenido de: <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-Inflacion/2021/setiembre/reporte-de-inflacion-setiembre-2021.pdf>
- Banco Mundial (2020) informe Perspectivas económicas mundiales. Obtenido de: <https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/08/covid-19-to-plunge-global-economy-into-worst-recession-since-world-war-ii>
- Bardales, B. (2021). *Análisis de los efectos de la educación financiera en la tenencia de servicios financieros en Perú*. Tesis de Licenciatura, Universidad peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Repositorio institucional. Obtenido de <https://handle/10757/656683>

- Barzola, P., Palomino, W., Cangalaya, A. & Cárdenas, D. (2020). *La Educación Financiera y su efecto en el sobreendeudamiento de los comerciantes en el Mercado San Alfonso en Santa Clara, Ate, 2019*. Tesis de Licenciatura, Universidad Científica del Sur, Lima. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12805/1506>
- Del Castillo, K. (2019). *Educación Financiera y su Incidencia en La Morosidad del Sector Informal en Las Entidades Financieras De Huánuco - 2017*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huanuco. Repositorio institucional. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13080/5018>
- Duque, E., González, J., & Ramírez, J. (2016). *Conocimientos financieros en jóvenes universitarios: caracterización en la Institución Universitaria Esumer*. Revista de Pedagogía. 37 (101), 41 - 55.
- Espinoza, P., Fariño, L., & Herrera, Y. (2019). *Medición del Nivel de educación financiera en los universitarios de la ciudad de Guayaquil*. Atlante. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/04/educacion-financiera.html>
- Flórez, L. (2008). *Evolución de la Teoría Financiera en el Siglo XX*. Ecos de Economía, 12(27), 145-168. Retrieved from <https://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/ecos-economia/article/view/709>
- Franco, D., & Venegas, D. (2020). *Educación financiera y endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito en los clientes de Plaza Vea Chacarero, Trujillo 2020*. Tesis de Licenciatura,

Universidad César Vallejo, Trujillo. Repositorio institucional. Obtenido de

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/59955>

Gallardo, E. (2017). *Metodología de Investigación : manual autoformativo interactivo*.

Huancayo, Perú.

García, N., Grifoni, A., López, J., & Mejía, D. (2013). *La educación financiera en América*

*Latina y el Caribe: Situación actual y perspectivas*. Bogotá. Obtenido de

[https://www.oecd.org/daf/fin/financiale-](https://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf)

[education/OECD\\_CAF\\_Financial\\_Education\\_Latin\\_AmericaES.pdf](https://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf).

Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera*. México: Pearson

Educación.

Grifoni, A., Mejía, D., Morais, S., Ortega, S., & Roa, M. J. (2020). *Estrategias nacionales de*

*inclusión y educación financiera en América Latina y el Caribe: retos de*

*implementación*. Caracas: OCDE y CAF. Retrieved from

<http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1605>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación .Las rutas*

*cuantitativa, cualitativa y mixta*. México. Obtenido de

[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/A](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)

[rticulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)

- Kadoya, Y., Saidur, M., & Khan, R. (2017). ¿Puede la educación financiera reducir la ansiedad sobre la vida en la vejez? *Revista de investigación de riesgos*, 1533-1550.  
<https://doi.org/10.1080/13669877.2017.1313760>
- López, J. (2020). *El reto de conseguir una educación financiera atractiva y de calidad*. Obtenido de <https://todosonfinanzas.com/el-reto-de-conseguir-una-educacion-financiera-atractiva-y-de-calidad/>
- Mamani, M. (2020). *La educación Financiera y su influencia en el endeudamiento de los clientes de la caja Municipal de ahorro y crédito Cusco S.A. - Agencia Santa Rosa, periodo 2020*. Tesis de Licenciatura, Universidad Privada de Tacna, Tacna. Repositorio institucional. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12969/1514>
- Martínez-Carrasco, F., Muñoz, A., Eid, M., & Colino, J. (2016). Inclusión financiera en el ámbito rural mediante cajas de ahorro. Estudio de una experiencia en México. *Perfiles*, 185-211. <https://doi.org/10.18504/pl2448-008-2016>
- Mudzingiri, C., Muteba, J., & Keyser, J. (2018). *Comportamiento financiero, confianza, preferencias de riesgo y alfabetización financiera de estudiantes universitarios*. Economía y finanzas convincentes. <https://doi.org/10.1080/23322039.2018.1512366>
- Muñoz-Murillo, M., Álvarez-Franco, P., & Restrepo-Tobón, D. (2019). *The role of cognitive abilities on financial literacy: New experimental evidence*. *Journal of Behavioral and Experimental Economics*, 1-50.



- Ñaupas, H., & etal. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Peñarreta, M., García, D., & Armas, R. (2019). *Educación financiera y factores determinantes: Evidencias desde Ecuador*. Espacios, 11-24.
- Ramírez, M. (2021). *El desafío de una alfabetización Financiera*. Business Innova Sciences, 2(1), 67-75.
- Romero, Y., Ramírez, J. (2018). *Relación de la toma de decisiones financieras con el nivel de conocimiento financiero en las mipymes*. 9 (19), 36-44.  
<https://doi.org/10.14349/sumneg/2018.v9.n19.a5>.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2019). *Encuesta Nacional de Capacidades Financieras de Perú 2019*. Obtenido de <https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/cifras/encuestas>
- Tabi, L. (2020). *Educación Financiera en los emprendimientos*. Tesis de Licenciatura Universidad Técnica del Norte, Ibarra. Repositorio institucional. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10416>
- Tuapanta, J., Duque, M., & Mena, A. (2017). *Alfa de cronbach to validate a questionnaire for the use of ict in university teachers*. MktDESCUBRE, 1(10), 37 - 48. Retrieved from
- Van Horne, J., & Wachowicz, J. (2010). *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Pearson Educacion.

**ANEXOS**  
**ANEXO N°1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
<p style="text-align: center;"><b>ALFABETISMO FINANCIERO</b></p> <p>“La combinación de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos necesarios para tomar decisiones financieras firmes, tendientes a alcanzar el bienestar financiero individual (OCDE, 2011).</p>	<p style="text-align: center;"><b>Conocimientos financieros</b></p> <p>Basados en el manejo que una persona tiene en conceptos financieros básicos y en la habilidad para emplearlo en situaciones de decisión. En ese sentido la aplicación del conocimiento será relevante para identificar que la persona está haciendo buen uso de sus conocimientos financieros ya que será capaz de usarlos con confianza y efectividad. (Atkinson &amp; Messy, 2012; García, 2022)</p>	Intereses	1,2	<p style="text-align: center;">Escala Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nada</li> <li>• Casi Nada</li> <li>• A veces</li> <li>• Casi siempre</li> <li>• Siempre</li> </ul>
		Riesgo- rentabilidad	3,4	
		Inflación	5,6	
		Diversificación	7,8	
	<p style="text-align: center;"><b>Habilidades financieras</b></p> <p>Es la capacidad que desarrolla el individuo para utilizar la información financiera para tomar</p>	Tenencia de productos de ahorro	9,10	
		Cumplimiento de deudas	11, 12	
		Manejo de ingresos y gastos	13,14	

	decisiones (Zait & Bertea, 2014)			
	<p><b>Actitudes financieras</b></p> <p>Es la predisposición para decidir y actuar en materia financiera; una actitud positiva considera el futuro en la priorización de metas, la previsión ante emergencias y la planeación para el retiro. (Atkinson &amp; Messy, 2012; García, 2022)</p>	Preferencias por el corto plazo	15,16	
		Preferencias por el largo plazo	17,18	
	<p><b>Comportamiento</b></p> <p>Hace referencia al estudio de qué se consume, por qué, cuándo, dónde, con qué frecuencia y en qué condiciones, así como el resultado final del proceso y la satisfacción del sujeto. (Schiffman y Kanuk, 1983)</p>	Tipos de productos comprados	19-20	
		Cantidad gastada	21-22	
		Frecuencia de las compras	23-24	

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS (PREGUNTAS)	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA
<p>Endeudamiento</p> <p>Es la existencia de una obligación de pago, la cual se caracteriza por un consumo anticipado. Además, se considera "endeudado" a una persona, con solo tener una obligación de pago o deuda (Peñaloza, Paula, de Carvalho &amp; Denegri, 2019)</p>	<p><b>Cultural y Social</b></p> <p>La cultura financiera se refiere a ideas, actitudes, percepciones, costumbres, y reglas que se comparten "... frente al mundo del dinero y las entidades que intervienen en ésta." (Higuera y Serrano, 2009).</p>	Hábitos de consumo	25,26	<p>Escala Likert</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nunca (desacuerdo) =1,</li> <li>• Casi nunca =2,</li> <li>• A veces =3,</li> <li>• Casi siempre =4,</li> <li>• Siempre =5</li> </ul>
		Prácticas crediticias	27,28	
	<p><b>Nivel de Deuda</b></p> <p>Comprende a todas las obligaciones de pago que una empresa o persona natural haya Contraído con una</p>	Relación deuda/ingreso bruto	29,30	
		Morosidad/deuda impaga	31,32	

	<p>entidad financiera, una persona o cualquier institución. (Bravo, E., Zuñiga, A. 2019)</p>			
	<p><b>Debilidad Financiera</b></p> <p>Se trata de todos aquellos riesgos que pueden desestabilizar la situación patrimonial del agente económico, como un imprevisto médico o un accidente automovilístico, se traduce en términos de qué tanta liquidez puede tener este agente económico, es decir, si puede disponer de manera rápida de efectivo para solventar un imprevisto sin endeudarse. (Global Financial Literacy</p>	<p>Oferta Crediticia</p>	<p>33,34</p>	
		<p>Sobreendeudamiento</p>	<p>35,36</p>	

	Excellence Center, 2020).			
--	------------------------------	--	--	--

**ANEXO N° 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: “EL ALFABETISMO FINANCIERO Y SU RELACIÓN CON EL ENDEUDAMIENTO DE LOS CLIENTES DE LA AGENCIA LIMA CENTRO DE UN BANCO, 2022”**

TITULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES
	PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	DIMENSIONES DE LAS VARIABLES
El alfabetismo financiero y su relación con el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022.	¿Cuál es la relación entre el alfabetismo financiero y el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022?	Determinar la relación entre el alfabetismo financiero y el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022..	El alfabetismo financiero se relaciona con el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022.	<b>V1. Educación financiera</b> D1.1 Conocimientos financieros D1.2 Habilidades financieras D1.3 Actitudes financieras D1.4 Comportamiento  <b>V2. Endeudamiento</b> D2.1 Cultural y Social D2.2 Nivel de Deuda D2.3 Debilidad financiera
	<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b> ¿Cuál es la relación entre el conocimiento como dimensión del alfabetismo financiero y el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022?	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b> Determinar la relación entre el conocimiento como dimensión del alfabetismo financiero y el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022.	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b> El conocimiento como dimensión del alfabetismo financiero se relaciona con el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022.	
	¿Cuál es la relación entre las habilidades como dimensión del alfabetismo financiero y el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022?	Determinar la relación entre las habilidades como dimensión del alfabetismo financiero y el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022.	Las habilidades como dimensión del alfabetismo financiero se relacionan con el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022.	
	¿Cuál es la relación entre las actitudes como dimensión del alfabetismo financiero y el endeudamiento de los clientes de la	Determinar la relación entre las actitudes como dimensión del alfabetismo financiero y el	Las actitudes como dimensión del alfabetismo financiero se relacionan con el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022.	
				<b>VARIABLES</b>
				VARIABLE CUALITATIVA ORDINAL  Escala Likert  Nunca (desacuerdo) =1, Casi nunca =2, A veces = 3, Casi siempre =4, Siempre =5.

	<p>Agencia Lima Centro de un Banco, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el comportamiento Como dimensión del alfabetismo financiero y el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022?</p>	<p>endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el comportamiento como dimensión del alfabetismo financiero y el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022.</p>	<p>El comportamiento como dimensión del alfabetismo financiero se relaciona con el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022.</p>	
--	---	---	---	--



## ANEXO N°3

### INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

#### Instrucciones:

El presente instrumento tiene por finalidad recoger información de interés relacionada con el tema “El alfabetismo financiero y su relación con el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 2022”. A continuación, se le presenta un conjunto de preguntas para que usted elija la alternativa que considere correcta marcando para tal fin con un aspa (X).

Esta encuesta es anónima se le agradece por su participación.

Escala de medida	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre				
	1	2	3	4	5				
VARIABLE 1: ALFABETIZACIÓN FINANCIERA									
	CONOCIMIENTOS FINANCIEROS				1	2	3	4	5
1	Al contratar un préstamo en el sistema financiero me informo sobre los intereses a pagar.								
2	Al abrir una cuenta a plazo fijo o de ahorro me informo previamente de los intereses a recibir (TREA)								
3	Al realizar una inversión existe la probabilidad de perder de dinero.								
4	Al realizar una alta inversión existe también la probabilidad de que la rentabilidad sea mayor.								

5	El alza de precios tiene impacto negativo en el costo de vida.					
6	El control de precios influye en la inflación.					
7	Tener más de un punto de venta permite maximizar la rentabilidad y el crecimiento de su negocio.					
8	Tener varios proveedores permite negociar mejores precios.					
<b>HABILIDADES FINANCIERAS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	Con qué frecuencia suele ahorrar					
10	El ahorro en el sistema financiero lo considera importante.					
11	Considera como prioritario el pago puntual a los proveedores					
12	Considera importante el pago puntual a las entidades financieras.					
13	Es importante llevar un control de los ingresos generados por el negocio.					
14	Es importante llevar un control de los gastos familiares y del negocio.					
<b>ACTITUDES FINANCIERAS</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

15	Al contratar un préstamo bancario suele pagar la totalidad de la deuda en un plazo menor a 12 meses.					
16	Suele mantener sus ahorros en el sistema bancario en un plazo menor a 12 meses.					
17	Al contratar un préstamo bancario suele pagar la totalidad en un plazo mayor a 12 meses.					
18	Suele mantener sus ahorros en el sistema bancario en un plazo mayor a 12 meses.					
	COMPORTAMIENTO	1	2	3	4	5
19	En su mayoría, los productos que adquiero cubren mis necesidades primarias					
20	En su mayoría, los productos que adquiero cubren mis necesidades suntuarias					
21	Antes de comprar algo, considero cuidadosamente si puedo pagarlo					
22	Me queda dinero al final de mes					
23	Suele ir de compras al menos 1 vez al mes					
24	Suele ir de compras al menos 1 vez a la semana					
	VARIABLE 2 : ENDEUDAMIENTO					
	CULTURAL Y SOCIAL	1	2	3	4	5

25	Mis patrones de consumo están relacionados con mis ingresos mensuales					
26	Estoy pendiente de los productos de moda para adquirirlos					
27	Tengo necesidades de consumo que no se pueden satisfacerse solo con una tarjeta de crédito					
28	Cuido mi credibilidad en el sistema financiero					
<b>NIVEL DE DEUDA</b>						
		1	2	3	4	5
29	Mis cuotas de pago mensuales superan el 30% de mis ingresos netos					
30	Generalmente mis deudas superan el 100% de mis ingresos mensuales					
31	En los últimos 3 meses he tenido problemas para pagar mis cuotas					
32	Mi deuda morosa supera el 100% de mis ingresos netos					
<b>DEBILIDAD FINANCIERA</b>						
		1	2	3	4	5
33	Me amplían mi línea de crédito en función a mis ingresos/pagos mensuales					

34	Las promociones de las entidades financieras en las tarjetas de crédito se me vuelven imposibles de rechazar					
35	Refinancio las deudas de crédito consumo.					
36	Realizo retiros en efectivo de mi tarjeta de crédito para cancelar otras deudas.					
Elaboración propia. Adpatado del KIT DE HERRAMIENTAS OCDE/INFE PARA MEDIR ALBABETIZACIÓN Y INCLUSIÓN FINANCIERA (2018).						

## VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO SEGÚN EXPERTOS

### DATOS GENERALES

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO: DUBER RONALD JIMÉNEZ RIVERA

TÍTULO Y GRADO: MÁSTER EN NEGOCIOS BANCARIOS Y MÁSTER EN FINANZAS

Ph D ( )	Doctor ( )	Magíster ( X )	Licenciado ( )	Otros ( )
----------	------------	----------------	----------------	-----------

INSTITUCIÓN DONDE LABORA:

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP – UPN

FECHA:

Lima, 10 de enero de 2022.

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** “El alfabetismo financiero y su relación con el endeudamiento de los clientes de un Banco, 2022”

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “X” en las columnas. En la columna de corrección de los ítems indicar sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de preguntas.

**Aspecto de validación:**

Coloque el porcentaje según el intervalo.

Indicadores	Concepto	Deficiente 00 - 20%				Regular 21-40%				Buena 41-60%				Muy Buena 61-100%	
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado														

"El alfabetismo financiero y su relación con el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco, 202

<b>OBJETIVIDAD</b>	Esta expresado en conductas o actividades, observables en una organización																		
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																		
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica y coherente																X		
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad																		X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																		X
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en contexto teórico – científico																		
<b>COHERENCIA</b>	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																		
<b>METODOLOGÍA</b>	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.																		X

Procede la aplicación de la encuesta  X  
 Procede la aplicación después de corregir lo observado   
 No procede la aplicación de la encuesta



Firma

Dni: 42390284  
 Teléfono: 988173805

Observaciones:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_





“El alfabetismo financiero y su relación con el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Banco,

<b>OBJETIVIDAD</b>	Esta expresado en conductas o actividades, observables en una organización																		
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																		
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica y coherente																		
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad																		
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																		
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en contexto teórico – científico																		
<b>COHERENCIA</b>	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																		
<b>METODOLOGÍA</b>	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.																		

Procede la aplicación de la encuesta

Procede la aplicación después de corregir lo observado

No procede la aplicación de la encuesta




Firma

Dni: 17805654

Teléfono: 949538888

Observaciones: EL INSTRUMENTO HA SIDO ENCONTRADO POR EL SUSCRITO COMO APLICABLE A LA INVESTIGACIÓN PROPUESTA.

---



---



"El alfabetismo financiero y su relación con el endeudamiento de los clientes de la Agencia Lima Centro de un Bar"

<b>OBJETIVIDAD</b>	Esta expresado en conductas o actividades, observables en una organización																		
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología																		
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica y coherente																		
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos (indicadores, sub escalas, dimensiones) en cantidad y calidad																		
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar la influencia de la VI en la VD o la relación entre ambas, con determinados sujetos y contexto																		
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en contexto teórico – científico																		
<b>COHERENCIA</b>	Entre los índices, indicadores y las dimensiones																		
<b>METODOLOGIA</b>	Las estrategias responden al propósito del diagnóstico.																		

Procede la aplicación de la encuesta

Procede la aplicación después de corregir lo observado

No procede la aplicación de la encuesta

X



Firma

Dni: 29661491

Teléfono: 999930164

Observaciones:

La encuesta es impecable y guarda relación con la investigación