



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO DE LOS
CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS DEL GRUPO
FINANCIERO YANAPAK 2021**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTORES:

Bach. Bocanegra Leiva, Luz Mery
Bach. Orihuela Arancibia, James Wilfredo

ASESOR:

Mg. Morales del Pozo, Pedro Zoilo

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo y Gestión Empresarial

Huancayo – Perú

2022

DEDICATORIA

A mis padres Isabel Y Ignacio, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su amor, su apoyo incondicional, sus consejos y el sacrificio en todos estos años por hacer de mí una mejor persona y mis hermanos Jenny y William por su palabras y compañías que me brindaron, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

LUZ MERY BOCANEGRA LEIVA

A mis padres Wilfredo y Herlinda por ser los primordiales promotores de mis sueños, por haberme dado su apoyo incondicional durante todos estos años, por ser esa la razón y el más grande aliciente para el cumplimiento de mis objetivos que significan alegría y orgullo para mí.

JAMES WILFREDO ORIHUELA ARANCIBIA

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por darnos la vida y guiar nuestra existencia para culminar la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales. Agradecer a nuestros padres por brindarnos su apoyo en todo momento para alcanzar nuestras metas. A nuestros docentes de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, por haber compartido cada uno de sus conocimientos y experiencias a lo largo de nuestra preparación profesional; asimismo al asesor Mg. Pedro Morales Pozo, quien nos ha guiado durante todo el proceso de la presente investigación, al Grupo Financiero Yanapak por su colaboración para la culminación del presente trabajo y a todos aquellos que nos brindaron su colaboración en el desarrollo de nuestra investigación.

PÁGINA DEL JURADO

Presidente jurado

Mg. GELBER SEBASTI PACOVILCA ALEJO

Firma



Segundo jurado

Mg. JOSE ANTONIO SANCHEZ MEZA

Firma



Tercer jurado

Mg. PEDRO ZOILO MORALES DEL POZO

Firma



DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

A la fecha los firmantes bachilleres Luz Mery Bocanegra Leiva identificada con DNI N° 70321988 y James Wilfredo Orihuela Arancibia identificado con DNI N° 48002370, autores de la presente tesis titulada: La educación financiera y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del Grupo Financiero Yanapak – 2021, egresados de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt declaramos que:

La presente tesis presentada con el fin de obtener el título de licenciado en administración es completamente original, resultado del trabajo de investigación personal, la cual no ha sido copiada de algún otro trabajo de investigación, y todas las fuentes, formulas e ilustraciones usadas de algún otro documento fueron correctamente citadas.

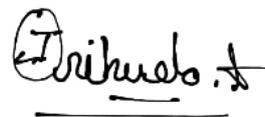
De la misma forma declaramos que la tesis presentada no ha sido presentada ni publicada en alguna otra institución para la obtención de algún grado académico o título.

Asimismo, aceptamos la responsabilidad ante la universidad o terceros, en función a cualquier irregularidad o daño que se pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado, asumiendo sanciones y consecuencias que deriven de la misma.



Bach. Luz Mery Bocanegra Leiva

DNI 70321988



Bach. James Wilfredo Orihuela Arancibia

DNI 48002370

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
PÁGINA DEL JURADO	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	V
INDICE DE TABLAS	VII
INDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. METODO.....	28
2.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	28
2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	29
2.3. POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO.....	29
2.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS, VALIDEZ Y CONFIABILIDAD	30
2.5. PROCEDIMIENTO.....	32
2.6. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	32
2.7. ASPECTOS ÉTICOS.....	33
III. RESULTADOS.....	34
IV. DISCUSIÓN.....	43
V. CONCLUSIONES	46
VI. RECOMENDACIONES.....	48
REFERENCIAS.....	49
ANEXOS	52
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	53
ANEXO 02: INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS.....	55
ANEXO 03: INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS	59
ANEXO 04: FOTOGRAFÍAS DE LA APLICACIÓN DE DATOS A ENCUESTAR.....	83
ANEXO 05: FOTOGRAFÍAS DE LA APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS A LOS CLIENTES.	84
ANEXO 06: FOTOGRAFÍAS EN EL GRUPO FINANCIERO YANAPAK.....	85
ANEXO 07: CARTA DE ACEPTACIÓN POR PARTE DE LA EMPRESA	86

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las variables.....	29
Tabla 2 Prueba de confiabilidad de la variable educación financiera.....	30
Tabla 3 Prueba de confiabilidad de la variable endeudamiento.....	31
Tabla 4 Validación por parte de expertos del cuestionario de calidad de servicio	31
Tabla 5 Validación por parte de expertos del cuestionario de fidelización del cliente	31
Tabla 6 Diagnostico de la variable educación financiera	34
Tabla 7 Diagnóstico con respecto a la dimensión conocimiento financiero.....	35
Tabla 8 <i>Diagnóstico con respecto a la dimensión habilidades financieras</i>	36
Tabla 9 Diagnóstico con respecto a la dimensión actitudes financieras.	37
Tabla 10 Diagnóstico con respecto a la dimensión bienestar financiero	38
Tabla 11 Diagnóstico de la variable endeudamiento	39
Tabla 12 Correlación de Spearman entre educación financiera y endeudamiento	40
Tabla 13 Correlación de Spearman entre conocimiento financiero y endeudamiento.....	40
Tabla 14 Correlación de Spearman entre habilidades financieras y endeudamiento..	41
Tabla 15 Correlación de Spearman entre actitudes financieras y endeudamiento.....	41
Tabla 16 Correlación de Spearman entre bienestar financiero y endeudamiento.....	42

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Esquema de la investigación</i>	28
Figura 2 <i>Diagnóstico de la variable educación financiera</i>	34
Figura 3 <i>Diagnóstico con respecto a la dimensión conocimiento financiero</i>	35
Figura 4 <i>Diagnóstico con respecto a la dimensión habilidades financieras</i>	36
Figura 5 <i>Diagnóstico con respecto a la dimensión actitudes financieras</i>	37
Figura 6 <i>Diagnóstico con respecto a la dimensión bienestar financiero</i>	38
Figura 7 <i>Diagnóstico de la variable endeudamiento</i>	39

RESUMEN

En el desarrollo de la presente tesis se tuvo como fin responder a la pregunta ¿Cuál es la relación existente entre la educación financiera y el endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021? La misma que tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la educación financiera y el endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK – 2021. La metodología usada fue de enfoque cuantitativo, descrita como tipo básica y con un nivel correlacional y diseño no experimental transversal. El muestreo fue tipo aleatorio simple, comprendiendo 304 clientes del Grupo Financiero YANAPAK, de una población de 1440, los cuales fueron encuestados en su visita a las instalaciones de la institución o buscados dentro de sus organizaciones y centros de labores. Los instrumentos que se emplearon tuvieron la validación de expertos y corroborando su fiabilidad mediante el coeficiente del alfa de Cronbach. Los resultados que se obtuvieron después de concluida la investigación confirman la existencia de una correlación negativa alta descrita a través del cálculo del coeficiente Rho Spearman ($r = -0.799$), y un nivel de significancia de $p = 0.000$ menor a 0.05. Es por esto que se afirma, que existe una correlación negativa alta entre las dos variables que forman parte del estudio, es decir mientras exista una mejor educación financiera menor será el endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK.

Palabras clave: educación financiera y endeudamiento.

ABSTRACT

In the development of this thesis, the purpose was to answer the question: What is the relationship between financial education and the indebtedness of consumers of credit services of the YANAPAK financial group - 2021? The same one that aimed to determine the relationship between financial education and the indebtedness of consumers of credit services of the YANAPAK financial group - 2021. The methodology used was a quantitative approach, described as a basic type and with a correlational level and design not cross-experimental. The sampling was simple random type, comprising 304 clients of the YANAPAK financial group from a population of 1440, who were surveyed during their visit to the institution's facilities or searched within their organizations and work centers. The instruments that were used had the validation of experts and their reliability was corroborated by means of the Cronbach's alpha coefficient. The results obtained after the investigation concluded confirm the existence of a high negative correlation described through the calculation of the Rho Spearman coefficient ($r = -0.799$), and a significance level of $p = 0.000$ less than 0.05. This is why it is stated that there is a high negative correlation between the two variables that are part of the study, that is, while there is better financial education, the lower the indebtedness of consumers of credit services of the YANAPAK financial group.

Keywords: financial education and indebtedness.

I. INTRODUCCIÓN

Al momento de hablar sobre la realidad que vivimos dentro de la situación financiera, el país se muestra como una sociedad donde es común que todos los miembros e incluso las familias enteras se encuentren atravesando problemas severos de endeudamiento, los cuales, acarrearán consigo situaciones de embargos y/o cobranzas coactivas (Aylas, 2017). Esto termina evidenciando la carencia de una educación financiera formada desde la niñez, orientada a formar futuros consumidores y clientes financieros con mayor responsabilidad para con su administración de recursos (Rodríguez, 2019).

En los últimos años se puede observar que la morosidad de los clientes dentro de las entidades financieras ha ido creciendo, uno de los factores es la educación financiera de los solicitantes de préstamos, lo que afectará decisiones de inversión equivocadas, falta de liquidez para asumir sus compromisos crediticios, endeudamiento excesivo y bajas calificaciones crediticias de las entidades de crédito.

Comprender los conceptos financieros y económicos básicos del prestatario puede ayudar a mejorar la situación financiera de la entidad crediticia, porque, los diferentes productos y/o servicios financieros actuales requieren que los clientes tengan suficiente educación financiera para permitirles utilizar los productos y/o servicios financieros correctos e instituciones financieras.

En el Perú, los últimos resultados de la Prueba de Educación Financiera PISA muestran que el 51% de los estudiantes peruanos evaluados, se encuentran en el nivel 2 o nivel básico en el desarrollo de habilidades financieras; a través de esta evaluación de estudiantes de secundaria, el Perú ocupa el segundo lugar entre 14 países con un puntaje de 403, solo por debajo de Chile con un puntaje de 432 (Portilla, 2019).

Es muy importante desarrollar la cultura de la educación financiera en todos los niveles; esto no solo significa incluirlos en las asignaturas de aprendizaje del currículo escolar, sino también, formarlos como valores responsables. En el marco de las políticas nacionales, es necesario contar con docentes bien capacitados para impartir educación financiera, y realizar acciones publicitarias más profundas para orientar a niños, jóvenes y familias (principalmente de zonas de bajos ingresos) (Portilla, 2019).

La educación financiera juega un papel fundamental, ya que está directamente vinculada al proceso de toma de decisiones a través de información preventiva, que contribuye directamente a la gestión financiera. En ese sentido, el Grupo Financiero Yanapak creado en el 2019, al ser una nueva alternativa en relación al servicio de créditos en sus diversas modalidades, motivados a obtener la confianza de los clientes y satisfacer sus necesidades con procesos simples y acompañamiento permanente, enmarcado en un ambiente ágil, amable, oportuno y confiable; enfatizan, como parte del acompañamiento oportuno, el interés en la educación financiera de sus clientes, con un afán de ayudarlos en la toma de decisiones al acceder a cualquiera de sus servicios, garantizando el cumplimiento de las obligaciones adquiridas y evitando en lo posible, procedimientos coactivos o embargos, que terminan siendo perjudiciales para ambas partes en la relación. Permitiendo de esta forma el desarrollo de los clientes y del grupo financiero en conjunto.

En tal razón, el objetivo del estudio fue determinar la relación actual entre educación financiera y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero Yanapak en el 2021. Partiendo de la necesidad de comprender cómo funciona la dinámica económica en los clientes, o cómo las personas obtienen ingresos y toman buenas decisiones de gestión y financiación a través de entidades externas que desarrollen una adecuada educación financiera, información adecuada sobre el uso de la financiación y permitir que las personas tomen decisiones informadas sobre el uso de sus recursos financieros.

A medida que el sistema financiero se desarrolla se vienen creando nuevos servicios y productos, lo cual aumenta la necesidad de educar financieramente a cada uno de los usuarios (Murillo et al., 2021). Es por lo mismo que, se hace importante precisar de qué manera la educación financiera se relaciona en el endeudamiento no solo dentro de la unidad crediticia en estudio sino dentro de la sociedad, asumiendo que estos resultados ayudarán a mejorar, corregir e implementar nuevas prácticas por parte de la población en general. Ya que dentro de los problemas que se pueden observar destacan los referidos a la planificación financiera, el conocimiento financiero y el uso de los servicios y los productos financieros, todo esto limita las opciones de los prestatarios dentro de la sociedad, por ende, se torna de suma importancia el contar con una correcta educación financiera.

El plan nacional de educación financiera Perú del mes de junio 2017 define que la Educación Financiera es el proceso del desarrollo de conocimiento, las habilidades y las actitudes en las personas de manera que contribuyan a su bienestar financiero.

Cabe señalar, sin embargo, que la educación financiera no incluye otros aspectos de la gestión empresarial, como el marketing, las prácticas de ventas, logística, recursos humanos, entre otros. En este sentido, la educación financiera es una competencia para la vida importante para los microempresarios, familias y personas individuales, pero no es suficiente para grandes empresas que requieren un mayor grado de especialización.

La investigación sigue los siguientes antecedentes nacionales: Según Meneses y Quispe (2019) dentro de su artículo “Educación financiera y nivel de endeudamiento de los colaboradores de la Universidad Autónoma de Ica, 2018”, el cual sustenta un estudio efectuado con el objetivo de determinar la relación existente entre la educación financiera y el nivel de endeudamiento de los trabajadores de la Universidad Autónoma de Ica en el año 2018, realizando un estudio cuantitativo, de corte transversal con diseño descriptivo correlacional, con una población de 50 colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta para el recojo de datos, constituida por 20 reactivos, concluyendo que la educación financiera es tomada en cuenta a la hora de afrontar los riesgos del crédito financiero asumiendo medidas de prevención; asimismo, en cuanto al nivel de endeudamiento, la población de estudio ha referido que planifica sus créditos financieros, aunque sus ingresos mensuales no le alcanzan para ahorrar, pero sí para pagar sus deudas. Finalmente, el coeficiente de correlación de Spearman alcanza un valor altamente significativo para declarar la relación estadística entre las variables educación financiera y nivel de endeudamiento ($r = .909$). Se concluye que la educación financiera determina tácitamente los riesgos financieros de los colaboradores de la entidad.

Según Del Castillo (2019) en su tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión y negocios, con mención en gestión de proyectos en la Universidad Nacional Hermilio Valdizan, titulada: “Educación financiera y su incidencia en la morosidad del sector informal en las entidades financieras de Huánuco – 2017” en la cual se planteó como problema general: ¿De qué manera la educación financiera influye en la morosidad de los vendedores del mercado modelo de Huánuco en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017?; y tuvo como objetivo general: Determinar de qué manera la educación financiera de los vendedores del mercado modelo

de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017; trabajando con la hipótesis general: La educación financiera de los vendedores del mercado modelo de Huánuco influye en la morosidad en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco – 2017. Por lo tanto, para fines de investigación descriptiva relacionada, se determinó una muestra de 63 vendedores. Luego de investigar la educación financiera de las entidades financieras de Huánuco y la incidencia de caer en morosidad en 2017, se extrajeron las siguientes conclusiones: la educación financiera de los vendedores en el mercado modelo de Huánuco estuvo relacionada con las violaciones financieras de las entidades de Huánuco-2017. La prueba de Rho Spearman confirma que la correlación entre estas dos variables es muy débil -0,22. Se puede determinar que solo el 39,68% de los vendedores han recibido educación financiera moderada, es decir, conocen y utilizan adecuadamente la planificación financiera, el conocimiento financiero y el uso financiero. de servicios y productos para gestionar sus préstamos. El uso de planes financieros por parte de los vendedores en el mercado modelo Huánuco está relacionado con la morosidad de las entidades financieras de la Ciudad de Huánuco-2017. La prueba de Rho Spearman confirmó que la correlación entre estas dos variables es débil-0,29. Se puede decir que solo el 31,7% de las personas piensa que el uso de planes financieros es importante para la gestión de su negocio, mientras que el 30,2% piensa que los planes financieros son muy importantes dentro de su administración, por lo que se preocupan porque no comprenden el uso de planes financieros para maximizar sus ganancias y pagar los préstamos a tiempo. El conocimiento financiero del vendedor en el mercado modelo de Huánuco está relacionado con el comportamiento de incumplimiento de las entidades financieras en la ciudad de Huánuco en 2017. La prueba de Rho Spearman confirmó que la correlación entre estas dos variables es de -0,46. Se puede decir que solo el 11,1% de los encuestados ha utilizado plenamente el conocimiento financiero. Esto se debe a que saben que llegar tarde es incorrecto, pero hay razones para hacerlo. entonces.: Liquidez insuficiente, calendario de amortización de préstamos insuficiente, etc. También saben que usar una tarjeta de crédito para pagar préstamos comerciales es incorrecto debido a las altas tasas de interés, pero la usarán. Este resultado es preocupante, porque sin los conocimientos financieros suficientes, no podrás sacar el máximo partido al préstamo.

En el ámbito local, Aylas (2017) en su tesis para obtener el grado académico de licenciado en administración y finanzas en la Universidad Continental, que lleva por título: “Análisis de la relación entre la educación financiera y variables de la tarjeta de crédito en los estudiantes de la

modalidad presencial de la facultad de ciencias de la empresa de la universidad continental – sede Huancayo; 2017” En la investigación, el problema general que se planteo fue: ¿Qué relación existe entre la educación financiera y las variables de la tarjeta de crédito en los estudiantes de la modalidad presencial de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental – Sede Huancayo 2017, el objetivo general formulado fue: Determinar qué relación existe entre la educación financiera y las variables de la tarjeta de crédito en los estudiantes de la modalidad presencial de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental – Sede Huancayo 2017, planteando como hipótesis general: Si existe relación entre la educación financiera y las variables de la tarjeta de crédito en los estudiantes de la modalidad presencial de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental - Sede Huancayo 2017. El diseño de investigación es no experimental transeccional Correlacional, de donde se obtuvieron las siguientes conclusiones: Los resultados obtenidos de la prueba de hipótesis general muestran que el valor crítico de chi-cuadrado es 97,723, lo que rechaza la hipótesis nula y por tanto aprueba la hipótesis H1: Si existe una asociación entre la educación financiera y las variables de tarjeta de crédito de los estudiantes en el estilo de aprendizaje presencial de la sede de la Escuela de Negocios de la Universidad Continental-Huancayo 2017, es porque el objetivo general de la investigación en educación financiera y las variables relacionadas con tarjetas de crédito es determinar la relación entre educación financiera y variables de tarjeta de crédito, y determinó que el coeficiente gamma de la relación es 0.701, lo que indica que existe una correlación media más alta. Por tanto, se puede concluir que, si existe una correlación entre las variables estudiadas, entonces debido a que la educación financiera tiene un impacto positivo en el uso de tarjetas de crédito, con base en los resultados obtenidos con la herramienta de recolección de datos, se puede concluir que el 78% de los estudiantes cree que, si esta persona tiene conocimientos de educación financiera, tomará la decisión correcta sobre el uso de la tarjeta de crédito. Por otro lado, las personas reconocen el conocimiento de los estudiantes sobre temas financieros, porque el 75% de ellos hace un presupuesto mensual, lo que demuestra que pueden enfrentar la capacidad de tomar buenas decisiones en la práctica. Sin embargo, a pesar de los conocimientos básicos de educación financiera, el 65% de los estudiantes todavía usa tarjetas de crédito para pagar los servicios básicos. De acuerdo con el concepto de educación financiera y variables de tarjetas de crédito, el estudio reitera que una persona que puede comprender los problemas financieros tendrá más confianza para enfrentar diversos riesgos financieros al enfrentar decisiones o acciones en la vida diaria. Al

final, la conclusión es que la educación financiera de los jóvenes es muy importante, porque las decisiones que tomen en esta etapa afectarán el futuro financiero que tendrán. De acuerdo con esta investigación, se debe enfatizar que los temas que abarca la educación financiera son muy importantes para la formación de las personas desde niños, para que puedan tomar mejores decisiones a través del conocimiento en la edad adulta. Por ejemplo, utilice estas funciones en el uso de tarjetas de crédito.

Y en el ámbito internacional, según Mungaray *et al.* (2021) en su artículo “Educación Financiera y su efecto en el ingreso en México”, tuvo por objetivo construir un índice de educación financiera para México, en una muestra de 12 446 mexicanos, a los cuales se encuestó en base a tres factores tales como conocimientos, actitudes y comportamientos financieros. Los resultados hallados sugieren que el rezago en la educación financiera de la población mexicana radica en la escasa inclusión social debido a la desigualdad y los altos niveles de endeudamiento, ya que eso limita que los esfuerzos públicos o privados realizados, tengan éxito.

Murillo, Acosta y Quintero (2021) en su artículo “Nivel de educación financiera como influencia en la toma de decisiones de endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito en Navojoa, Sonora”, tuvo por objeto analizar el nivel de educación financiera en una muestra de 661 sujetos de la ciudad de Navojoa, intentando identificar la influencia en la toma de decisiones sobre el endeudamiento en tarjetas de crédito. Los resultados hallados, demostraron que la muestra presentó un nivel medio respecto a la educación financiera y el endeudamiento; y un nivel medio alto en el uso y conocimiento de las tarjetas de créditos. Concluyendo que, el nivel de educación financiera de la muestra se encuentra relacionado con el nivel de endeudamiento de los mismos, implicando que mientras más conocimiento tenga el usuario sobre un asunto financiero mayor será su capacidad para tomar una decisión apropiada.

Rodríguez (2019) dentro de su estudio “Incidencia de la educación financiera en el nivel de endeudamiento de los hogares del Barrio Elías Moncada de la ciudad de Estelí en el año 2018” analizan la incidencia que presenta la educación financiera en el nivel de endeudamiento de los hogares del Barrio Elías Moncada de la ciudad de Estelí en el año 2018. La misma que tuvo un enfoque cualitativo con algunos elementos cuantitativos, buscando analizar la relación presente entre la educación financiera versus el endeudamiento dentro de los hogares, realizando diseños transversales descriptivos donde se planteó como objetivo indagar la incidencia y los valores en

que se manifiestan las variables. Este estudio fue no experimental. Se concluyó que la educación financiera tiene incidencia en el nivel de endeudamiento de los hogares, ya que a través de la educación financiera se adquieren conocimientos necesarios que ayudan a mejorar la comprensión de productos financieros, conceptos y riesgos, así como, a desarrollar las habilidades y confianza con el fin de volverse más conscientes de los riesgos financieros y la toma de decisiones, que influyen de forma positiva a la hora de mejorar las finanzas personales, la economía y la calidad de vida de las personas que la practican.

Rivera y Bernal (2018) en su artículo titulado “La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de "Mi Banco" en México”. En el cual se evaluó la importancia de contar con conocimientos para los clientes usuarios de las tarjetas de crédito y la relación que mantienen con sus niveles de endeudamiento aunado al uso adecuado de los productos financieros que manejan; se presenta una metodología que empleó un estudio de caso llevado a cabo dentro de la empresa Mi Banco, la que como institución financiera persigue como misión ofertar productos financieros dentro de los sectores populares en la población mexicana. Esto se llevó a cabo mediante la aplicación de una encuesta que se dividió en tres categorías con la cual se determinó el nivel de educación financiera, el nivel de endeudamiento y el uso y conocimiento que tienen los clientes usuarios de la tarjeta de crédito de dicha empresa. Los resultados que se obtuvieron usando las tablas cruzadas, demostraron que las personas que se encuestaron con niveles bajos de educación financiera tienen altos niveles de endeudamiento y adquieren crédito de alto costo.

Cornejo et al. (2017) en su artículo de investigación presentado en la Revista Administración y Negocios titulado: “Endeudamiento y educación financiera del adulto joven en Chile” donde planteo como objetivo general: Determinar el nivel de endeudamiento y nivel de educación financiera de los jóvenes de Chillán, ubicado en la región Ñuble del centro y sur de Chile, en una muestra de 99 individuos, hallaron los siguientes resultados: El 54,5% de los encuestados afirmó tener deudas con bancos o bancos comerciales. El motivo del mayor endeudamiento se puede explicar porque en comparación con los jóvenes que pueden tener un acceso limitado al crédito (15-29 años), el grupo joven tiene un rango de edad más amplio, entre 18 y 39 años, debido a la falta de sus propios ingresos, limitando así sus niveles de deuda. La deuda promedio (78,8%) calculada sobre la base de las personas que declaran ingresos es 7,07 veces sus ingresos mensuales. Por otro lado, las personas que indican haber recibido ingresos, tienen deudas

y conocen el monto (46,5% de los encuestados) tienen una deuda promedio de 12 veces su ingreso mensual. Cabe señalar que el 65,7% de las personas que reciben la consulta tienen un ingreso mensual menor o igual a US\$ 467, lo que se acerca al salario mensual o ingreso mínimo del país (US \$ 420,3 al 1 de julio de 2017). Por último, el 39,4% de los encuestados indicó cero conocimientos financieros, mientras que el 51,5% de los encuestados indicó un conocimiento bajo. En cuanto a educación financiera, el 69,7% de los encuestados indicó que se encuentra en un nivel intermedio. La ratio de endeudamiento (54,5%), La ratio de endeudamiento medio (7,07 y 12), y la proporción de jóvenes que declaran un ingreso cercano al salario mínimo mensual (65,7%) constituyen un motivo de atención porque el menor crecimiento económico (acompañado de una mayor tasa de desempleo e inseguridad laboral) puede causar problemas económicos a esta parte de la población. Los resultados de la investigación pueden ser útiles para que las universidades planifiquen estrategias de educación financiera para la población, o para brindar a la agencia reguladora SBIF información sobre la realidad urbana en el área de Ñuble. La experiencia y los resultados de esta investigación también se pueden utilizar para una investigación más amplia y profunda sobre este tema en la ciudad y la región.

Por tal caso, la presente investigación fundamentó sus argumentos en los siguientes aspectos teóricos.

La educación financiera según autores de la Red Financiera BAC – CREDOMATIC & Innova Technology, S.A. (2008), la definen como el proceso educativo por medio del cual las personas toman conciencia de la importancia de desarrollar conocimientos, actitudes, destrezas, valores, hábitos y costumbres en el manejo de la economía personal y familiar, por medio del conocimiento y la utilización adecuada de las herramientas e instrumentos básicos de la vida financiera.

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) definen la Educación Financiera, como el proceso por el cual los consumidores financieros/inversionistas mejoran su entendimiento de productos financieros, conceptos y riesgos, y a través de la información, instrucción y/o consejos objetivos, desarrollan las habilidades y confianza para volverse más conscientes de los riesgos financieros y las oportunidades, para tomar decisiones informadas, para conocer dónde acudir para obtener ayuda, y para tomar otras acciones efectivas para mejorar su bienestar financiero.

Álvarez (2013), explica que la educación financiera es una condición básica para que los usuarios puedan tomar decisiones informadas sobre productos y servicios financieros, esta responde a una propuesta de mediano y largo plazo que requiere iniciativas continuas y permanentes y no resuelve la falta de oferta de productos y servicios en las zonas excluidas.

Amezcu (2015, citado en Lizárraga, 2017), menciona que, la educación financiera es el proceso mediante el cual una persona puede adquirir herramientas para mejorar su relación con el dinero, planificando el uso, siendo previsivo y conociendo las herramientas tecnológicas que le permitirán hacer sus transacciones financieras en menor tiempo y mayor seguridad.

Briano *et al.* (2016), afirman que la educación financiera fue definida por primera vez en el Reino Unido por la National Foundation for Education Research como La capacidad de hacer juicios sabios y tomar decisiones sobre el uso y la gestión eficaces de los fondos. Para el Consejo Nacional para la Inclusión Financiera (2013), la educación financiera es una de las dimensiones consideradas para la inclusión financiera. La inclusión financiera se refiere al acceso y uso de servicios financieros formales dentro del marco de regulaciones apropiadas, que pueden proteger los programas de protección al consumidor y promover la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los ciudadanos. La educación financiera se centra en la comprensión y el uso responsable de los servicios y productos financieros. Su objetivo es adquirir conocimientos que les ayuden a mejorar sus habilidades y habilidades para que puedan tomar decisiones acertadas para administrar eficazmente los recursos y utilizar de manera adecuada los productos y servicios financieros para contribuir al bienestar personal y económico.

Según la definición de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2005), la educación financiera se refiere al proceso mediante el cual los usuarios financieros y los inversionistas mejoran su comprensión de los productos, conceptos y riesgos financieros a través de información, orientación y sugerencias objetivas, desarrollando así habilidades. Tenga la confianza para tomar decisiones acertadas, sepa dónde buscar ayuda y tome otras medidas efectivas para mejorar su situación financiera. La propia OCDE ve la educación financiera como una herramienta para promover el crecimiento económico, la confianza y la estabilidad. Mencionó que la educación financiera no debe reemplazar la supervisión financiera, porque es fundamental para proteger los derechos del consumidor.

Dentro del plan nacional de educación financiera Perú a junio del 2017 las bajas capacidades financieras y la falta de confianza en el sistema financiero se consideran algunas de las principales limitaciones para que las personas y las empresas accedan y utilicen servicios financieros sostenibles. Asimismo, ENIF reconoce que la educación financiera es una herramienta eficaz para que las personas tomen decisiones responsables sobre el uso de productos y servicios financieros. En este sentido, la educación financiera debe enseñarse como parte del proceso continuo de la vida, teniendo en cuenta las diferentes necesidades de las personas según el ciclo de vida, los momentos de aprendizaje y los cada vez más complejos mercados financieros. Por lo tanto, los programas de educación financiera deben abordar la diversidad de las audiencias objetivo y la constante complejidad de la información y los mercados financieros.

Entonces, la educación financiera debe llevarse a cabo por las siguientes razones: En el mercado financiero en rápido desarrollo, existe una necesidad creciente de invertir en muchos productos y servicios financieros cada vez más complejos, malos hábitos y comportamientos al usar productos y servicios financieros, y, los derechos e intereses de los bancos. Algunos clientes financieros evitan la exclusión financiera, pero promueven la integración financiera a través de la educación.

Para Domínguez (2015), la educación financiera es muy importante porque puede beneficiar a las personas y a los niños en todas las etapas de la vida y les permite comprender el valor del dinero y los ahorros. Los jóvenes los preparan para ser ciudadanos responsables; los adultos los ayudan a planificar decisiones financieras importantes. En el entorno social y político, por supuesto, es difícil encontrar cuestiones de gran alcance que puedan conciliar el consenso. Por ejemplo, ante los problemas relacionados con el calentamiento global, esto ni siquiera es factible. Es por esto que el caso de la educación financiera es tan convincente que parece merecer el apoyo más unánime para incrementar el apoyo de los ciudadanos de todos los países del mundo. Es importante mejorar la capacidad de las personas para buscar, obtener y comprender los beneficios, los costos y la información relacionados con el uso de los servicios financieros y de seguros y el uso adecuado de su gestión financiera personal.

Dicha educación financiera ayuda a mejorar el funcionamiento de los mercados financieros: los consumidores con educación superior y más información pueden tomar mejores decisiones financieras en su vida, lo que no solo es beneficioso para sus intereses personales, sino

que también propicia el desarrollo estable de todo el sistema financiero. El sistema financiero, al reducir la posibilidad de eventos de crisis. La educación financiera cultiva políticas económicas razonables al empoderar a las personas: este supuesto es que los ciudadanos que han recibido educación económica y financiera tendrán una mayor comprensión y un punto de vista frente a los hechos económicos y sociales seguidos por los líderes.

La educación económica y financiera ha contribuido a la educación pública en su conjunto: es beneficiosa para el desarrollo de las personas y tiene un impacto positivo en el crecimiento económico y el bienestar social a largo plazo. Una característica de la mayoría de las propuestas de educación económica y financiera es que son gratuitas porque se esfuerzan por cubrir a toda la población sin restricciones.

La educación financiera, además de ayudar a mejorar el desempeño de la organización debido a clientes más responsables e informados, también puede generar intercambios de información de mayor calidad entre las instituciones financieras y sus clientes. Gracias a la educación financiera, los usuarios pueden elegir productos adecuados de acuerdo con sus necesidades, y los intermediarios financieros pueden comprender mejor las necesidades de los usuarios, de modo que puedan proporcionar productos y servicios financieros más innovadores, mejorando así la competitividad del mercado y la innovación del sistema financiero.

Las dimensiones de las variables de educación financiera son cuatro, la primera es el Conocimiento financiero, sobre la cual la OCDE (2005), define la educación financiera como un proceso durante el cual, los consumidores e inversores financieros mejoran su comprensión de los productos y conceptos financieros a través de información, orientación y/o asesoramiento objetivo, y desarrollan habilidades y confianza para comprender mejor los riesgos y las oportunidades financieras, tome decisiones inteligentes, sepa dónde pedir ayuda y tome otras decisiones efectivas para mejorar su situación financiera. Por tanto, en esta definición se expresan todas las características básicas del concepto. En lo que respecta al Banco Interamericano de Desarrollo, en el marco del Programa Rural dirigido por la misma organización, considera que la EP proporciona elementos relacionados con la planificación y gestión de los recursos económicos de los hogares y, por tanto, ayuda a mejorar la calidad de vida de las personas. Por su parte, UNICEF (2013) se refiere a la educación social y tiene como objetivo inspirar a los niños a convertirse en

ciudadanos con poder social y económico, y dotarles de las actitudes y conocimientos necesarios para que sean capaces de cambiar sus comunidades y sociedades.

La segunda dimensión son las Habilidades financieras, las cuales según VISA (2015), son las capacidades financieras van desde la planificación de gastos y presupuestos hasta la obtención de préstamos, inversiones y ahorros.

Las decisiones financieras inteligentes tratan de sopesar las opciones disponibles para nosotros y tomar decisiones razonables sobre cómo se utilizan nuestros fondos. En primer lugar, la idea de administrar los fondos de manera más inteligente puede parecer confusa o incluso abrumadora, pero al adoptar un enfoque paso a paso, no solo puede obtener una buena comprensión de sus finanzas personales, sino que también puede administrarlas mejor de lo que se cree. En segundo lugar, capacidad financiera para evaluar su situación financiera actual y desarrollar un esquema que considere los elementos básicos.

En tercer lugar, las actitudes financieras; La Comisión Nacional del Mercado de Valores, Banca Española y Servicios de Formación (2004) explicaron que todo lo relacionado con moneda y finanzas involucra aspectos psicológicos. Las decisiones financieras no solo se basan en la lógica y el conocimiento, sino que también se ven afectadas por las emociones, los valores personales y la presión social. En personas con poca educación financiera, este componente emocional suele ser mayor, pero está más o menos presente en el mundo. Los profesores de educación financiera deben considerar estos factores psicológicos al diseñar intervenciones.

La economía del comportamiento estudia nuestro comportamiento sobre el dinero desde una perspectiva psicológica, reconoce que somos personas emocionales, generalmente irracionales, y que nuestras decisiones financieras están guiadas no solo por la lógica, el razonamiento y el análisis, sino también por las emociones, la heurística y los prejuicios. Poseer dinero significa tener más opciones y más oportunidades. El dinero es la libertad de hacer lo que quieras. No tiene que ser multimillonario, pero mediante la planificación y el ahorro, puede disfrutar de la seguridad financiera que necesita en la vida. Los problemas que se pueden resolver con dinero no son problemas. El hecho de que una persona sea rica no significa que sea mejor o peor que alguien sin dinero. Pero sí significa que tendrá más opciones, en cuarto lugar, el bienestar financiero sobre el cual León (2006) afirma que el estado financiero es la percepción del estado financiero, se basa en la calidad objetiva y la calidad percibida, estas cualidades objetivas y

percibidas se juzgan con base en los estándares comparados con la calidad de evaluación del estado financiero. Además, también menciona que el estado financiero es una función de las características personales, el comportamiento financiero y las fuentes de estrés financiero. Prawitz *et al.* (2007) Algunas personas piensan que, en los últimos años, los investigadores han descubierto el vínculo entre el estrés financiero y la salud. Preguntar a los estadounidenses sobre sus percepciones de las dificultades financieras y las condiciones de salud produjo resultados consistentes: aquellos que experimentaron las mayores dificultades financieras informaron los peores.

El estrés financiero provocado por la salud financiera se define como los sentimientos y comportamientos de una persona sobre su situación financiera. El estado financiero depende no solo de la medición objetiva y subjetiva del estado financiero, sino también de cómo una persona percibe los atributos objetivos del estado financiero después de compararlo con ciertos estándares. El benchmark incluye varios rangos de tiempo, que se corresponden con las variables de benchmark de estudios previos sobre condiciones financieras. Los atributos objetivos se definen como indicadores cuantitativos de la situación financiera, como los ingresos y el tamaño del hogar.

Al hablar de endeudamiento financiero diremos que la sociedad de hoy en día ha sido descrita dentro de una cultura de sobreconsumo y de endeudamiento, que se caracteriza por tener mayor facilidad en el acceso al crédito y como resultado de este proceso la gente se ha vuelto más tolerante con respecto al endeudamiento, como medio de acceso habitual a los bienes y servicios deseados (Godoy *et al.*, 2018; Denegri *et al.*, 2012; Denegri, 2007). Al momento de hablar de endeudamiento tenemos que hablar del consumo, Puede definirse como una serie de procesos sociales y culturales en los que se apropian y utilizan productos. Desde la perspectiva de la racionalidad económica, el consumo corresponde a un momento del ciclo productivo y de reproducción social, momento en el que se completa el proceso desencadenado por la producción de productos, se realiza la expansión del capital y se produce el trabajo.

Por su parte, la psicología económica reconoce el poderoso mecanismo de integración y prestigio social en el consumo, que desplaza la formulación de la pertenencia e identidad social del ámbito familiar y laboral al ámbito del consumidor. Los individuos adquieren autoestima personal y reconocimiento social al adquirir objetos. La situación de la deuda puede verse como una decisión optimista del consumidor, como una inversión de futuro o, por el contrario, una

decisión pesimista, que oscurece la posibilidad de un aprovechamiento compulsivo de las oportunidades presentes y pospone los costos para el mañana. Se considera un comportamiento económico emergente, y aún carece de los detalles necesarios para definirlo. La definición permite clasificarlo como un comportamiento económico que se manifiesta en el ámbito de las expectativas sociales, o si representa un cambio de comportamiento o un caos, que requiere apoyo o asesoramiento externo. Su confrontación y superación.

Alonso (2005) Señaló que el consumo tiene diferentes visiones, cada una de las cuales tiene su propio significado. En este caso, la perspectiva sociológica lo inspiró a estudiar la práctica de comprar y utilizar las mercancías como hechos sociales, y entender la producción como un hecho colectivo, que es externo a los individuos, pero a los de ellos. El desarrollo es importante porque lo incorporan a sus actividades diarias. Nuestro país sustenta una economía de mercado que cada vez ofrece más y mejores productos, que se exhiben y consideran imprescindibles en la vida diaria, lo que inspira actitudes de las personas hacia la demanda continua, y esta demanda muchas veces es impagable. Por lo tanto, la deuda es un ciclo de excesos, una deuda difícil de superar, esto significa que las personas con una gran cantidad de deudas excesivas, especialmente las personas de bajos ingresos, deben destinar una gran parte de sus ingresos a pagar, teniendo comprometidas sus finanzas con poco espacio para los gastos corrientes. En resumen, el exceso de endeudamiento aumenta año a año, y la nueva normativa legal solo tiene como objetivo aumentar las posibilidades de obtener préstamos al consumo, sin tener en cuenta que aumenta el número de personas que incumplen sus compromisos económicos.

Debido a que este es un problema que involucra varios factores sociales y culturales, la deuda también tiene diversos grados de impacto. Por ejemplo, económicamente, esto puede significar que la pobreza de las personas está aumentando, porque a medida que aumenta la deuda, el porcentaje de ingresos se destina a satisfacer necesidades básicas en sociedad, traerá consecuencias a la familia, transformándose en dificultades para satisfacer las necesidades del grupo, creando un clima desfavorable para las relaciones familiares; personalmente, enfrentando compromisos económicos inasequibles trayendo consigo problemas en relación a la salud que se verá afectada por la ansiedad, el dolor o el estrés

Muchos expertos en esta materia han afirmado que existe deuda cuando una persona asume obligaciones a través de crédito u otros ingresos familiares pagaderos. Por otro lado, cuando el

saldo de ingresos mensual de una persona menos la necesidad básica es insuficiente para cumplir con estas obligaciones, se producirá una deuda excesiva. En cuanto al tema de la deuda, Denegri (2010) señaló que se han producido cambios profundos que han llevado a pasar de la valoración de la austeridad pasada a la búsqueda actual de la satisfacción inmediata y el hedonismo. Partiendo de este concepto, cabe mencionar el vínculo entre compra y deuda, porque el aumento del consumo otorga a las personas una mayor presencia y flexibilidad en la obtención de crédito, por lo que la deuda se ha convertido en un fenómeno socialmente reconocido. En los primeros días, el consumo se limitaba a la élite, pero hoy se lo ve como un medio a gran escala de participación en el sistema económico.

Dentro de las dimensiones tomadas para la variable endeudamiento, se describe en primer lugar a la actitud hacia el endeudamiento, la que se define como posturas subjetivas sobre el uso del crédito como medio para satisfacer las necesidades materiales personales. Esta actitud está fuertemente influenciada por las emociones y puede utilizarse como un buen predictor del comportamiento económico futuro (Denegri, Sepúlveda y Godoy, 2011). En el mismo campo, la deuda es una forma esperada de consumo porque los bienes adquiridos se utilizan antes del pago (Descouvieres, 1998). En cuanto a la actitud de endeudamiento, se han identificado dos situaciones, una grave y la otra hedónica (Denegri, Palavecinos, Ripoll y Yáñez, 1999). La característica de la actitud hacia la austeridad de la deuda es mantener la postura tradicional en la gestión de los recursos financieros, adoptar un comportamiento más cauteloso y adoptar una actitud negativa hacia la deuda; por otro lado, la característica del hedonismo es considerar el crédito y la deuda como una forma de satisfacer sus necesidades materiales (Denegri et al., 1999), estos dos aspectos serán considerados a la hora de abordar los problemas de la deuda en este estudio.

En cuanto a la influencia de las actitudes, la literatura proporciona evidencia de que las personas con una actitud más positiva hacia el crédito tienden a utilizar la deuda con mayor frecuencia para satisfacer sus necesidades de consumo (Chien y DeVaney, 2001; Godwin, 1997; Kim y DeVaney, 2001). Según Durkin (2000), el desarrollo de estas actitudes está influenciado por la experiencia del consumidor, incluida la experiencia directa y alternativa del consumidor, no solo la experiencia personal específica. Por lo tanto, en la última década, las actitudes de las personas hacia el crédito han cambiado tanto que la propia sociedad de consumo ha aceptado que la deuda es un componente clave del estilo de vida financiero del consumidor actual. (Zuckerman,

2000). Winerman (2004) encontró que las actitudes están más estrechamente relacionadas que otros factores psicológicos, y quienes tienen una actitud tolerante hacia la deuda son también las personas que utilizan la deuda con mayor frecuencia como medio para obtener bienes y servicios, lo cual es consistente con los hallazgos previos de Boddington y Kemp (1999).

El desarrollo de la investigación persigue como justificación social crear un mayor sentido dentro de las personas, tratando de fomentar una mayor conciencia con respecto al uso del endeudamiento dentro de la población, proporcionando a la sociedad en su conjunto la oportunidad de mejorar dentro de sus finanzas personales y contribuyendo de esta forma a mejorar sus niveles de vida. Se asume que el mejorar la educación financiera de la ciudadanía permitirá lograr a largo plazo mejoras dentro de la economía de los individuos y a corto plazo tomar mayor conciencia a la hora de endeudarse.

Como justificación teórica se busca demostrar la importancia del desarrollo de la educación financiera, lo que permitirá evidenciar y analizar datos, viendo el comportamiento de la variable independiente sobre la variable dependiente dentro del periodo de estudio seleccionado, buscando en todo momento que el estudio se desarrolle con objetividad, se propuso la búsqueda mediante la aplicación de las teorías y conceptos básicos sobre la educación financiera y las distintas teorías que explican el desarrollo de la misma, encontrar relaciones y explicaciones que mejoren la conciencia con respecto al uso del endeudamiento por parte de la ciudadanía, y mejoren el grado de disposición y actuación con la misma. Lo que permitirá contrastar diferentes conceptos dentro de la administración en la realidad concreta.

Por parte de la justificación metodológica la investigación recabara resultados reales ya que la misma empleara los fundamentos de la investigación científica, la misma que servirá de guía dentro del desarrollo de la investigación y la misma a su vez puede ser empleada como modelo a seguir dentro de próximas investigaciones, y como tal el método científico pide que se formulen cuestiones o problemas con respecto a la realidad que afecta al mundo y a los hombres, tomando para esto como base la observación de la realidad y la teoría que ya existen, el mismo nos permite poder anticipar soluciones a estos problemas existentes y contrastarlos con la misma realidad, teniendo siempre presente la observación de los hechos que este ofrezca, la clasificación de ellos y su análisis.

La investigación a desarrollar busca contribuir con la generación de un modelo que nos permita entender la importancia de la educación financiera dentro de la sociedad, para que de este modo dichas habilidades adquiridas sean la base para el desarrollo de una mejor cultura con respecto al endeudamiento, en el transcurso de la investigación se desarrollara un método que permitirá la medición de las variables a estudiar dentro del contexto local, pero se asume que la misma será válida para poder ser usado dentro de otros ambientes nacionales.

Dentro de la investigación se plantea como problema general: ¿Cuál es la relación existente entre la educación financiera y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021? Y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación existente entre el conocimiento financiero y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021?; ¿Cuál es la relación existente entre las habilidades financieras y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021?; ¿Cuál es la relación existente entre las actitudes financieras y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK – 2021? y ¿Cuál es la relación existente entre el bienestar financiero y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021?.

A su vez, se plantea como objetivo general; determinar la relación entre la educación financiera y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK – 2021, y como objetivos específicos el identificar la relación del conocimiento financiero y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK – 2021, identificar la relación de las habilidades financieras y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK – 2021, identificar la relación de las actitudes financieras y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK – 2021, y finalmente identificar la relación del bienestar financiero y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021.

Respecto a las hipótesis se plantea como hipótesis general que la educación financiera mantiene una relación inversa con el endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios financieros YANPAK – 2021. Y como hipótesis específicas que el conocimiento financiero mantiene una relación inversa con el endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios

del grupo financiero YANAPAK – 2021, que las habilidades financieras mantienen una relación inversa con el endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK – 2021, que las actitudes financieras mantienen una relación inversa con el endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK – 2021, y que, el bienestar financiero mantiene una relación inversa con el endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021.

II. METODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se caracterizó por ser de tipo básica, con enfoque cuantitativo. De acuerdo con Velásquez y Rey (2007) la investigación es de tipo básica porque su finalidad se constituye al pretender incrementar los conocimientos respecto a un tema específico, y no buscar una solución práctica a un problema concreto. Además de ello, es cuantitativa por que se pretende trabajar con datos obtenidos mediante una encuesta, los mismos que serán procesados y presentados mediante el uso de la estadística, tanto descriptiva como inferencial (Hernández, 2020).

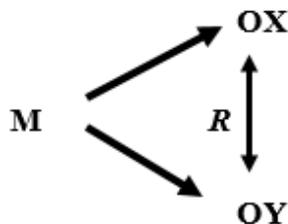
El nivel de la investigación es correlacional, ya que el mismo tiene como propósito medir el grado de la relación existente entre las dos variables sobre las cuales no se ha ejercido ningún tipo de control (Hernández, 2020).

El diseño empleado para el desarrollo de la investigación transversal no experimental, según Hernández (2020) este estudio es de tipo no experimental, ya que la investigación se realizará sin manipular deliberadamente las variables. Mientras que es transversal, ya que los datos recopilados solo se hacen en un solo momento dentro del proceso de investigación. Por lo que, la investigación estuvo orientada a observar, recopilar datos y estudiar los fenómenos, tal y como se presentan dentro de su contexto natural, para después analizarlos.

A continuación, se presente el esquema de la investigación:

Figura 1

Esquema de la investigación



Donde:

OX = Educación financiera (variable independiente)

OY = Endeudamiento (variable dependiente)

R = Coeficiente de correlación

M = Muestra

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión
Primera Variable: Educación Financiera	Es el proceso del desarrollo de conocimiento, las habilidades y las actitudes en las personas de manera que contribuyan a su bienestar financiero. (Banco de La Nación, 2017. Plan Nacional de Educación Financiera)	X1: Conocimiento financiero X2: Habilidades financieras X3: Actitudes financieras X4: Bienestar financiero
Segunda Variable: Endeudamiento	La sociedad de hoy en día ha sido descrita dentro de una cultura de sobreconsumo y de endeudamiento, que se caracteriza por tener mayor facilidad en el acceso al crédito y como resultado de este proceso la gente se ha vuelto más tolerante con respecto al endeudamiento, como medio de acceso habitual a los bienes y servicios deseados (Godoy et al., 2018; Denegri et al., 2012; Denegri, 2007).	Y1: Aptitudes hacia el endeudamiento

2.3. Población muestra y muestreo

Dentro del estudio la población de la investigación se encuentra constituida por el número de los clientes del grupo financiero YANAPAK, los cuales suman en promedio un total de 120 clientes al mes en el año 2021, lo que en líneas generales termina haciendo una población de 1440 clientes. La población estuvo conformada por un total de 304 clientes la Financiera YANAPAK del periodo 2021. Según Córdova (2008) denomina población a un conjunto de elementos comprendidos dentro de personas u objetos, en los cuales se puede observar o medir una o más características de naturaleza cualitativa o cuantitativa.

Dentro del presente estudio se aplicará un muestreo de tipo aleatorio simple, ya que los individuos de la población de estudio contarán con la misma probabilidad de ser elegidos, hasta que se cumpla con alcanzar el tamaño muestral deseado dentro de la investigación.

La muestra se obtendrá con la siguiente formula:

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

N = clientes = 1440

Z = Nivel de confianza 95% = 1.96

d = error = 0.05

p = Probabilidad de éxito de estar incluidas dentro del estudio = 0.5

q = Probabilidad de fracaso de estar incluidas dentro del estudio (1-p) = 0.5

n = tamaño de la muestra = 304

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

La técnica de recolección de datos que se empleó dentro de la investigación es la encuesta, la técnica como cual persigue indagar la opción que tiene un sector de la población sobre algún determinado problema.

El proceso de recolección de datos, se utilizó dos instrumentos, siendo el primero de ellos un cuestionario adaptado del instrumento desarrollado por Portilla (2019), que nos permitirá medir el nivel de educación financiera alcanzado por el encuestado el cual consta de 26 ítems distribuidos en las cuatro dimensiones descritas. Se utilizó un segundo cuestionario adaptado del instrumento desarrollado por Denegri (1999, citado en Umaña et al, 2017; Godoy, 2015; Denegri et al, 2011), destinado a medir las actitudes hacia el endeudamiento que cuenta con 11 ítems.

Tabla 2

Prueba de confiabilidad de la variable educación financiera

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.908	26

Tabla 3*Prueba de confiabilidad de la variable endeudamiento*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.918	11

Los resultados obtuvieron a través del cálculo del coeficiente del alfa de Cronbach en los instrumentos tomados mostraron 0.908 y 0.918 respectivamente, por lo que se puede afirmar que ambos instrumentos analizados poseen un valor superior al 0.8, por lo que se determina que ambos son confiables con respecto a su consistencia interna.

Tabla 4*Validación por parte de expertos del cuestionario de calidad de servicio*

INDICADORES	Chávez A.	López M.	Romero J.
Claridad	75	80	70
Objetividad	75	80	70
Actualidad	80	80	70
Organización	80	80	70
Suficiencia	75	80	75
Intencionalidad	75	80	75
Consistencia	75	80	80
Coherencia	75	80	80
Metodología	75	80	75
Pertinencia	75	80	75

Tabla 5*Validación por parte de expertos del cuestionario de fidelización del cliente*

INDICADORES	Chávez A.	López M.	Romero J.
Claridad	75	80	70

Objetividad	75	80	75
Actualidad	80	80	80
Organización	80	80	80
Suficiencia	75	80	80
Intencionalidad	75	80	75
Consistencia	75	80	80
Coherencia	75	80	85
Metodología	70	80	85
Pertinencia	75	80	85

Después de realizada la validación a través de expertos, se muestra que ambos cuestionarios tienen el visto bueno para ser aplicados dentro de la tesis.

2.5. Procedimiento

Después de haber seleccionado el diseño de investigación, se realizó el proceso de recolección y tabulación de datos con respecto a las variables en estudio involucradas en la investigación, al respecto Fernández y Fernández (2009), manifiestan que “las presentaciones de datos se hacen principalmente a través de dos formas: Tablas o Cuadros estadísticos y a través de Gráficos”. Después de recabados los datos, estos fueron ingresados al programa estadístico computarizado (Statistical Package for Social Science, SPSS Ver. 24 para Windows).

2.6. Método de análisis de datos

La hipótesis general y específicas afirman que existe una relación entre la educación financiera y sus dimensiones con respecto al endeudamiento. Para poder realizar el análisis de datos se hará uso de la estadística descriptiva, mediante la presentación de tablas de frecuencias respecto al nivel hallado tanto en la educación financiera de la muestra, como en el nivel de endeudamiento de la misma.

Por otro lado, para la comprobación de las hipótesis se hará uso de la estadística inferencial y teniendo en cuenta el tipo de escala de medición de las variables (ordinales) se empleará una prueba no paramétrica a través del estadígrafo Rho de Spearman, el cual, según Hernández (2020) podrá establecer la presencia de relación entre las variables estudiadas siempre y cuando el valor de prueba sea menor o igual a 0.05 ($p < 0.05$). De poder verificarse la presencia de una relación

entre la educación financiera y sus dimensiones con el endeudamiento, es posible elaborar un constructo teórico que sostenga que el endeudamiento de los consumidores de los servicios crediticios del Grupo Financiero Yanapak, se presenta acorde a la educación financiera de los mismos.

2.7. Aspectos éticos

Dentro de los aspectos éticos que fueron tomados dentro del desarrollo de la investigación mencionamos en primer lugar la validez científica, ya que el estudio planteado es científicamente sólido y construido dentro de la base del conocimiento previo adecuado y se está buscando que el mismo pueda generar información valiosa (CIOMS, 2016), en segundo lugar se puede afirmar que se mantuvo el respeto con relación a la dignidad de todos los participantes, ya que todos ellos pudieron acceder al mismo a través del propio consentimiento y los mismos dieron su consentimiento para la toma de datos y en tercer lugar no se causó daño a ninguno de los participantes dentro del estudio.

III. RESULTADOS

Para la presentación de los resultados del estudio se presentan las gráficas y resultados que se obtuvieron de la aplicación de las encuestas con respecto a las variables estudiadas al igual que su interpretación, teniendo en cuenta que se estudiaron las dimensiones de la variable educación financiera las cuales estuvieron descritas durante todo el planteamiento del estudio.

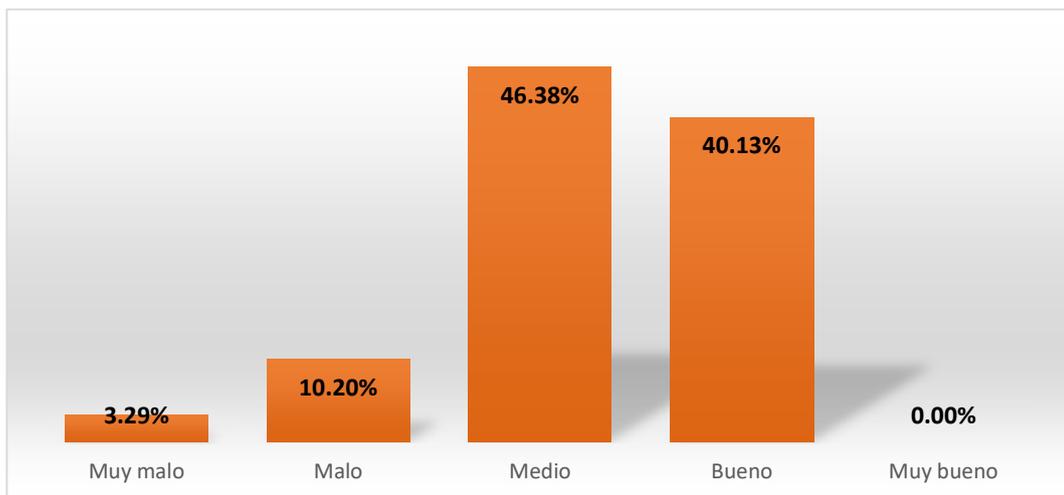
Tabla 6

Diagnostico de la variable educación financiera

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	10	3.29%
Malo	31	10.20%
Medio	141	46.38%
Bueno	122	40.13%
Muy bueno	0	0.00%
Total	304	100.00%

Figura 2

Diagnóstico de la variable educación financiera



Según el resultado en la figura 2, se observa que la educación financiera se encuentra en un nivel medio con un 46.38% con 141 clientes de la financiera YANAPAK, como bueno con un

40.13% representado por 122 clientes, como malo con un 10.22% con 31 clientes y como muy malo con un 3.29% representado por 10 clientes. De donde se afirma que la educación financiera es percibida en un nivel medio con un 46.38%.

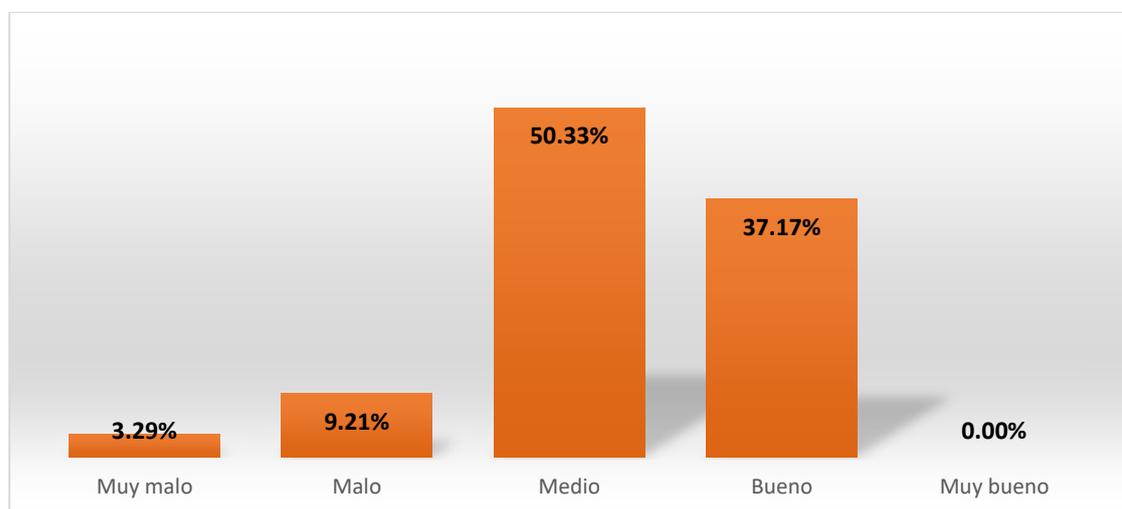
Tabla 7

Diagnóstico con respecto a la dimensión conocimiento financiero

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	10	3.29%
Malo	28	9.21%
Medio	153	50.33%
Bueno	113	37.17%
Muy bueno	0	0.00%
Total	304	100.00%

Figura 3

Diagnóstico con respecto a la dimensión conocimiento financiero



Según la figura 3, se evidencia que la dimensión conocimiento financiero perteneciente a la variable educación financiera se encuentra en un nivel medio con un 50.33% con 153 clientes de la Financiera YANAPAK, como bueno con un 37.17% representado por 113 clientes, como malo con un 9.21% representado por 28 clientes y como muy malo con un 3.29% representado por

10 clientes. De donde se afirma que el conocimiento financiero es percibido en un nivel bueno con un 50.33%.

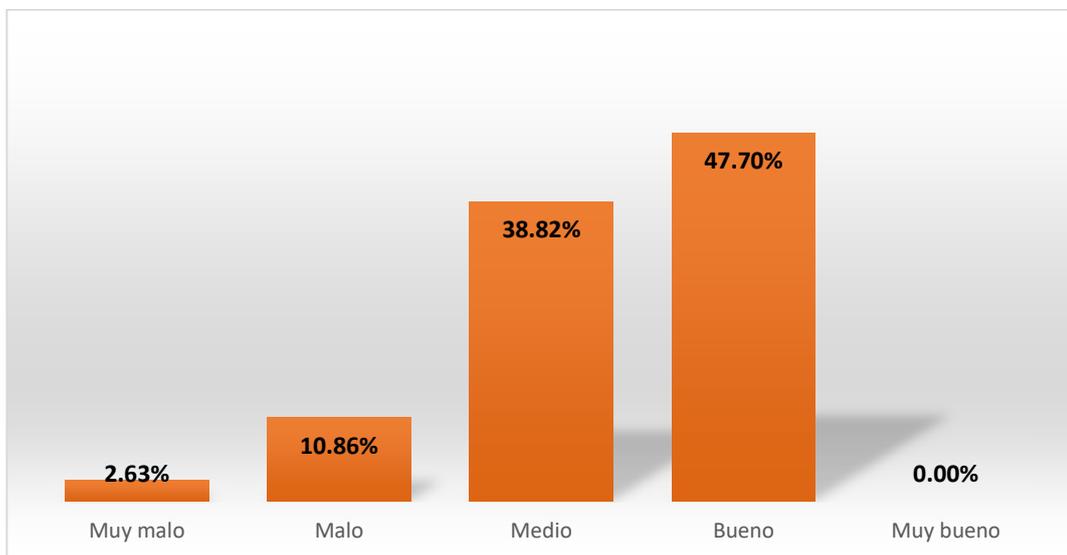
Tabla 8

Diagnóstico con respecto a la dimensión habilidades financieras

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	8	2.63%
Malo	33	10.86%
Medio	118	38.82%
Bueno	145	47.70%
Muy bueno	0	0.00%
Total	304	100.00%

Figura 4

Diagnóstico con respecto a la dimensión habilidades financieras



En la figura 4, se evidencia que la dimensión habilidades financieras perteneciente a la variable educación financiera se encuentra en un nivel bueno con un 47.70% representado por 147 clientes de la financiera YANAPAK, como medio con un 38.82% representado por 118 clientes, como malo con un 10.86% representado por 33 clientes y como muy malo con un 2.63%

representado por 8 clientes. De donde se afirma que las habilidades financieras son percibidas en un nivel bueno con un 47.70%.

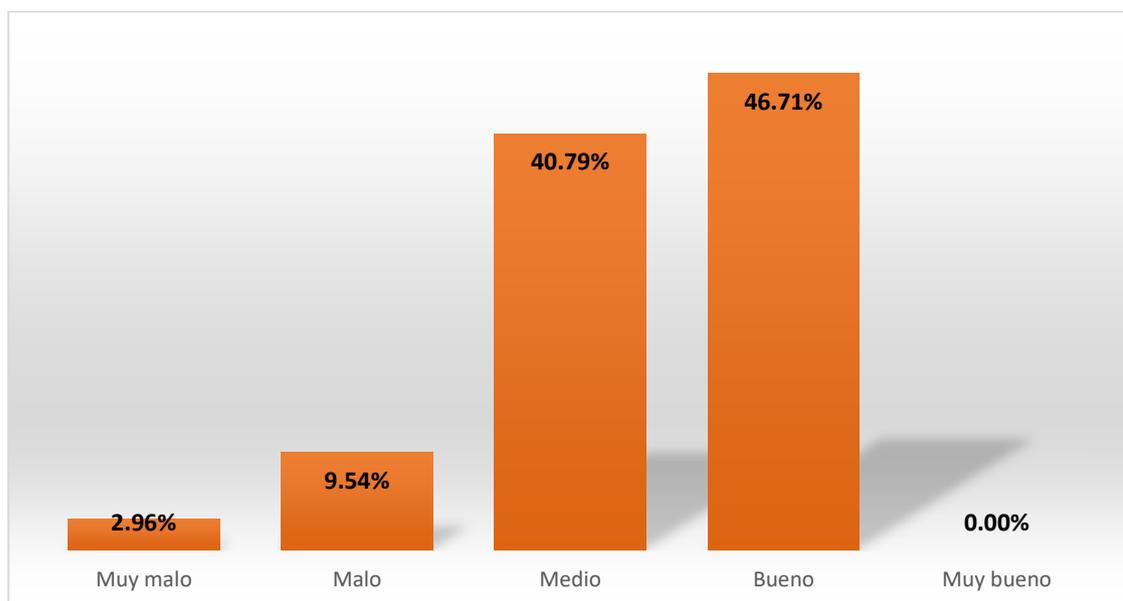
Tabla 9

Diagnóstico con respecto a la dimensión actitudes financieras.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	8	2.63%
Malo	29	9.54%
Medio	142	46.71%
Bueno	125	40.792%
Muy bueno	0	0.00%
Total	304	100.00%

Figura 5

Diagnóstico con respecto a la dimensión actitudes financieras.



En la figura 5, se evidencia que la dimensión actitudes financieras perteneciente a la variable educación financiera se encuentra en un nivel medio con un 46.71% representado por 142 clientes de la Financiera YANAPAK, como bueno con un 40.79% con 125 clientes, como malo

con un 9.54% con 24 clientes y como muy malo con un 2.63% representado con 8 clientes. De donde se afirma que la capacidad de respuesta es percibida en un nivel bueno con un 47.70%.

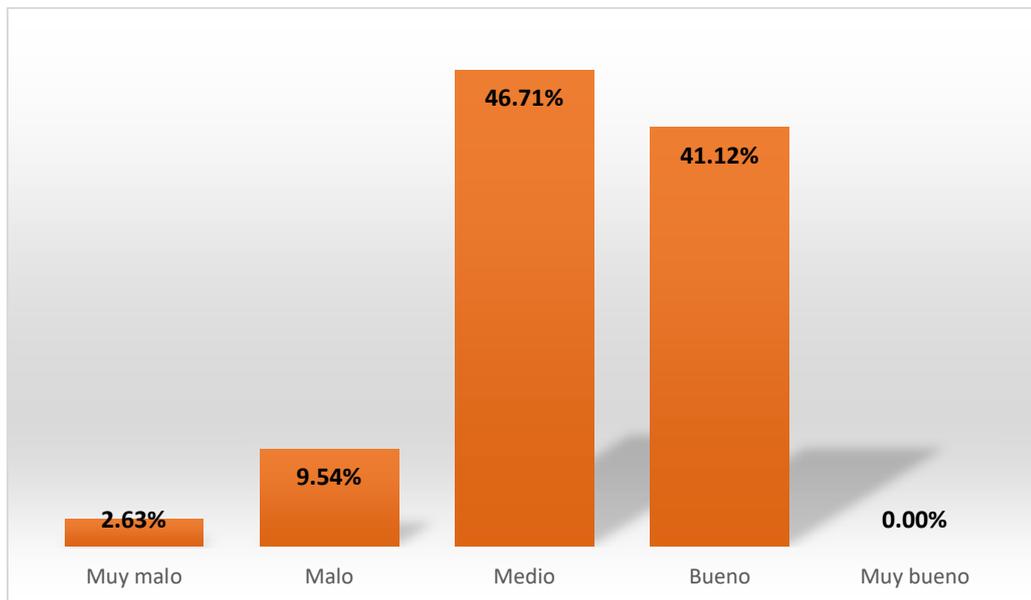
Tabla 10

Diagnóstico con respecto a la dimensión bienestar financiero

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	8	2.63%
Malo	29	9.54%
Medio	142	46.71%
Bueno	125	41.12%
Muy bueno	0	0.00%
Total	304	100.00%

Figura 6

Diagnóstico con respecto a la dimensión bienestar financiero



En la figura 6, se evidencia que la dimensión bienestar financiero perteneciente a la variable educación financiera se encuentra en un nivel medio con un 46.71% representado con 142 clientes de la financiera YANAPAK, como bueno con un 41.12% representado por 125 clientes, como

malo con un 9.54% representado por 29 clientes y como muy malo con un 2.63% representado con 8 clientes. De donde se afirma que el bienestar financiero es percibido en un nivel medio con un 46.71%.

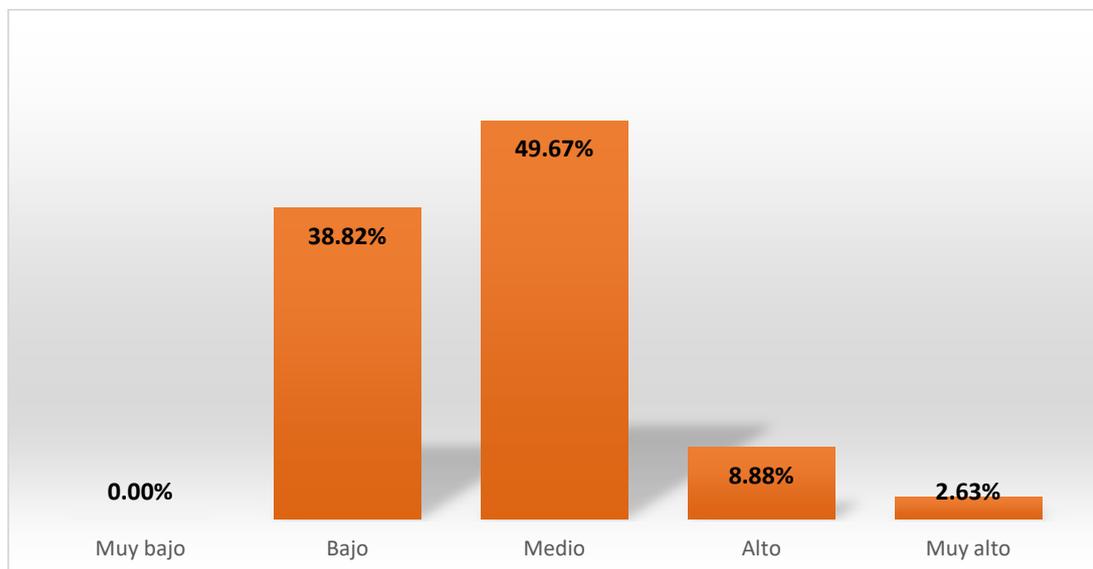
Tabla 11

Diagnóstico de la variable endeudamiento

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0.00%
Bajo	118	38.82%
Medio	151	49.67%
Alto	27	8.88%
Muy alto	8	2.63%
Total	304	100.00%

Figura 7

Diagnóstico de la variable endeudamiento



En la figura 7, se evidencia que el endeudamiento se encuentra en un nivel medio con un 49.67% representado por 151 clientes de la financiera YANAPAK, como bajo con un 38.82%

representado por 118 clientes, como alto con un 8.88% representado con 27 clientes y como muy alto con un 2.63% con 8 clientes.

Para la contrastación de hipótesis se optó por trabajar con un nivel de significancia igual a 0.05 ($\alpha=0.05$), teniendo un nivel de confiabilidad del 95% y tomando como regla de decisión que el rechazo de las hipótesis nulas se dé cuando la significancia que se observe en el valor de p adopte un valor menor al planteado por α y tomando la decisión de rechazar la alterna cuando el valor de p se mayor al valor de α .

Contrastación de la hipótesis general

Tabla 12

Correlación de Spearman entre educación financiera y endeudamiento

		Endeudamiento
Educación financiera	Coefficiente de correlación	-0.779**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	304

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

Los datos que se exponen en la tabla 12 obtenidos a través de la correlación de Spearman entre la educación financiera y endeudamiento nos permiten desechar la hipótesis nula que afirmaba que ambas variables no se relacionan y se acepta la hipótesis alterna que afirma que ambas variables se relacionan de manera inversa. La tabla muestra un valor de p igual a 0.00, el cual es menor a 0.05 que fue el valor de significancia tomado, y el valor obtenido dentro del coeficiente de correlación es igual a $-0,779^{**}$ lo cual indica una correlación inversa alta entre las variables educación financiera y endeudamiento.

Contrastación de la hipótesis específica uno

Tabla 13

Correlación de Spearman entre conocimiento financiero y endeudamiento

		Endeudamiento
Conocimiento financiero	Coefficiente de correlación	-0.753**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	304

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

Los datos que se exponen en la tabla 13 obtenidos a través de la correlación de Spearman entre la dimensión conocimiento financiero y la variable endeudamiento nos permiten desechar la hipótesis nula que afirmaba que ambas variables no se relacionan y se acepta la hipótesis alterna que afirma que ambas variables se relacionan de manera inversa. La tabla muestra un valor de p igual a 0.00, el cual es menor a 0.05 que fue el valor de significancia tomado, y el valor obtenido dentro del coeficiente de correlación es igual a $r = -0,753^{**}$ lo cual indica una correlación inversa alta entre la dimensión conocimiento financiero y la variable endeudamiento.

Contrastación de la hipótesis específica dos

Tabla 14

Correlación de Spearman entre habilidades financieras y endeudamiento

		Endeudamiento
	Coefficiente de correlación	-0.704 ^{**}
Habilidades financieras	Sig. (bilateral)	0.000
	N	304

Nota. ^{**}. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los datos que se exponen en la tabla 14 obtenidos a través de la correlación de Spearman entre la dimensión habilidades financieras y la variable endeudamiento nos permiten desechar la hipótesis nula que afirmaba que ambas variables no se relacionan y se acepta la hipótesis alterna que afirma que ambas variables se relacionan de manera inversa. La tabla muestra un valor de p igual a 0.00, el cual es menor a 0.05 que fue el valor de significancia tomado, y el valor obtenido dentro del coeficiente de correlación es igual a $r = -0,704^{**}$ lo cual indica una correlación inversa alta entre la dimensión habilidades financieras y la variable endeudamiento.

Contrastación de la hipótesis específica tres

Tabla 15

Correlación de Spearman entre actitudes financieras y endeudamiento

		Endeudamiento
	Coefficiente de correlación	-.741 ^{**}
Actitudes financieras	Sig. (bilateral)	.000
	N	304

Nota. ^{**}. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los datos que se exponen en la tabla 15 obtenidos a través de la correlación de Spearman entre la dimensión actitudes financieras y la variable endeudamiento nos permiten desechar la hipótesis nula que afirmaba que ambas variables no se relacionan y se acepta la hipótesis alterna que afirma que ambas variables se relacionan de manera inversa. La tabla muestra un valor de p igual a 0.00, el cual es menor a 0.05 que fue el valor de significancia tomado, y el valor obtenido dentro del coeficiente de correlación es igual a $-0,741^{**}$ lo cual indica una correlación inversa alta entre la dimensión actitudes financieras y la variable endeudamiento.

Contrastación de la hipótesis específica cuatro

Tabla 16

Correlación de Spearman entre bienestar financiero y endeudamiento

		Endeudamiento
	Coefficiente de correlación	$-.748^{**}$
Bienestar financiero	Sig. (bilateral)	.000
	N	304

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

Los datos que se exponen en la tabla 16 obtenidos a través de la correlación de Spearman entre la dimensión bienestar financiero y la variable endeudamiento nos permiten desechar la hipótesis nula que afirmaba que ambas variables no se relacionan y se acepta la hipótesis alterna que afirma que ambas variables se relacionan de manera inversa. La tabla muestra un valor de p igual a 0.00, el cual es menor a 0.05 que fue el valor de significancia tomado, y el valor obtenido dentro del coeficiente de correlación es igual a $-0,748^{**}$ lo cual indica una correlación inversa alta entre la dimensión bienestar financiero y la variable endeudamiento.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo por objetivo demostrar la existencia de relación entre las variables educación financiera y el endeudamiento del consumidor, al respecto, en los resultados se evidencia que el 46.38% de la muestra presenta una educación financiera en el nivel medio, el 40.13% presenta un nivel bueno, el 10.22% un nivel malo, y solo el 3.29% un nivel muy malo, coincidiendo con Murillo et al. (2021), Meneses y Quispe (2019), Del Castillo (2019), Aylas (2017) y Cornejo et al. (2017), quienes refieren también haber hallado niveles medio en razón de la educación financiera en sus respectivas muestras, difiriendo de Mungaray et al. (2021), Murillo et al. (2021), Rodríguez (2019), y Rivera y Bernal (2018), quienes hallaron niveles bajos de educación financiera; la posible explicación a esta diferencia entre los resultados de los autores, podría responderse en razón de la procedencia de los estudios, toda vez que, frente a investigaciones nacionales los resultados se hayan similares, mientras que frente a investigaciones en el extranjero, en países tales como México y Chile, los resultados muestran dificultades en razón de las políticas promotoras de la educación financiera.

Mientras que las dimensiones tales como conocimiento financiero se encuentran en un nivel medio con un 50.33%, la dimensión habilidades financieras se encuentra en un nivel bueno con un 47.70%; la dimensión actitudes financieras se encuentra en un nivel bueno con un 46.71%, y la dimensión bienestar financiero se encuentra en un nivel medio con un 46.71%.

Respecto al nivel de endeudamiento en la muestra, se halló que el 49.67% presenta un nivel medio coincidiendo con Murillo et al. (2021). Meneses y Quispe (2019), Del Castillo (2019), Aylas (2017) y Cornejo et al. (2017), quienes refieren también haber hallado niveles medio en razón de la capacidad de endeudamiento en sus respectivas muestras, difiriendo de Mungaray et al. (2021), Murillo et al. (2021), Rodríguez (2019), y Rivera y Bernal (2018), quienes resaltaron sus hallazgos en razón de los niveles altos de endeudamiento; una vez más, la explicación más acertada respecto a tal diferencia podría darse en razón al contexto internacional de las investigaciones.

Sin embargo y pese a tales diferencias se entiende que en esencia la mayoría de los datos hallados, explican que niveles bajos de educación financiera se ven acompañados de niveles altos en el endeudamiento de los consumidores. Con tal motivo se procede a comparar los resultados de la correlación de las variables de estudio, donde la presente pudo determinar estadísticamente la existencia de relación entre la educación financiera y el endeudamiento de los consumidores,

hallando para ello un coeficiente de correlación (*rho*) igual a -0.799, además de un valor de prueba igual 0.00 ($p < 0.01$), concluyendo así en que la educación financiera y el endeudamiento del consumidor se encuentran relacionadas negativamente y significativas, argumentando que a menor nivel de educación financiera, mayor el nivel de endeudamiento en los consumidores, o, como en la presente, a un nivel medio de educación financiera corresponde un nivel medio de endeudamiento.

Estos resultados son concordantes con Murillo et al. (2021), Mungaray et al. (2021), Meneses y Quispe (2019), Del Castillo (2019), Rodríguez (2019), Rivera y Bernal (2018), Aylas (2017) y Cornejo et al. (2017), quienes sostienen que las personas que cuentan con niveles bajos dentro de su educación financiera poseen niveles altos de endeudamiento y adquieren crédito de alto costo describiendo una relación inversa con respecto a estas dos variables; además de que, la educación financiera muestra incidencia en el nivel de endeudamiento de los hogares, ya que a través de la educación financiera se adquieren conocimientos necesarios que ayudan a mejorar la comprensión de productos financieros, conceptos y riesgos, los cuales terminaran incidiendo en los niveles de endeudamiento que presentan las personas, haciéndolos más conscientes con respecto a la adquisición de productos crediticios.

Finalmente, argumentan también la evidente necesidad de aumentar los niveles de educación financiera, pues su mejora, repercute a su vez en los niveles de inclusión social y bienestar, sin importar el estrato social de los individuos, permitiéndoles adquirir servicios financieros en función su tipo y nivel de ingresos (Rodríguez, 2019). Ciertamente, una mayor educación financiera puede ocurrir ante una mayor reacción de la población a la creciente oferta de productos y servicios financieros, bajo esquemas de regulación; siempre y cuando, se garantice la protección de los intereses de los consumidores, pues la adquisición de productos financieros dependerá de comportamientos y actitudes financieras positivas (Meneses y Quispe, 2019; Del Castillo, 2019; Rivera y Bernal, 2018).

Por todo lo anterior se puede argumentar que la educación financiera tiene incidencia positiva en el nivel de endeudamiento de los hogares, por medio de la educación financiera se adquieren conocimientos necesarios que ayuda a mejoran su comprensión de productos financieros, conceptos y riesgos, así como desarrollar las habilidades y la confianza para volverse más conscientes de los riesgos financieros y la toma de decisiones, que influyen efectivamente en

mejorar las finanzas personales, la economía y la calidad de vida de las personas que la practican, además de que la educación financiera determina tácitamente los riesgos financieros de los colaboradores de la entidad (Meneses y Quispe, 2019).

V. CONCLUSIONES

En función a los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación al momento de analizar la relación existente entre la educación financiera y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del Grupo Financiero Yanapak - 2021, se arribaron a las siguientes conclusiones generales:

1. Existe una relación inversa entre la educación financiera y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del Grupo Financiero Yanapak - 2021, ya que se obtuvo un Rho de Spearman: -0.799^{**} y un Sig. Bilateral= 0.000. A medida que mejora la educación financiera las actitudes hacia el endeudamiento se reducirán, la educación financiera es considerada en un nivel medio con un 46.38% y como buena con un 40.13%, asimismo las actitudes hacia el endeudamiento se perciben en un nivel medio con un 49.67% y 38.82% con un nivel bajo.
2. Existe una relación inversa entre el conocimiento financiero y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del Grupo Financiero Yanapak - 2021, ya que se obtuvo un Rho de Spearman: -0.753^{**} y un Sig. Bilateral= 0.000. A medida que mejora el conocimiento financiero las actitudes hacia el endeudamiento se reducirán, la educación financiera es considerada en un nivel medio con un 50.33% y como buena con un 37.17%, asimismo las actitudes hacia el endeudamiento se perciben en un nivel medio con un 49.67% y 38.82% con un nivel bajo.
3. Existe una relación inversa entre las habilidades financieras y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del Grupo Financiero Yanapak - 2021, ya que se obtuvo un Rho de Spearman: -0.704^{**} y un Sig. Bilateral= 0.000. A medida que mejora el conocimiento financiero las actitudes hacia el endeudamiento se reducirán, la educación financiera es considerada en un nivel medio con un 38.82% y como buena con un 47.70%, asimismo las actitudes hacia el endeudamiento se perciben en un nivel medio con un 49.67% y 38.82% con un nivel bajo.
4. Existe una relación inversa entre las actitudes financieras y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del Grupo Financiero Yanapak - 2021, ya que se obtuvo un Rho de Spearman: -0.741^{**} y un Sig. Bilateral= 0.000. A medida que mejoran las actitudes financieras las actitudes hacia el endeudamiento se reducirán, la educación financiera es considerada en un nivel medio con un 40.79% y como buena con un 46.71%,

asimismo las actitudes hacia el endeudamiento se perciben en un nivel medio con un 49.67% y 38.82% con un nivel bajo.

5. Existe una relación inversa entre el bienestar financiero y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del Grupo Financiero Yanapak - 2021, ya que se obtuvo un Rho de Spearman: -0.748^{**} y un Sig. Bilateral= 0.000. A medida que mejora el bienestar financiero las actitudes hacia el endeudamiento se reducirán, la educación financiera es considerada en un nivel medio con un 46.71% y como buena con un 41.12%, asimismo las actitudes hacia el endeudamiento se perciben en un nivel medio con un 49.67% y 38.82% con un nivel bajo.

VI. RECOMENDACIONES

Después de haber terminado el estudio podemos dejar las siguientes recomendaciones:

1. Al grupo financiero Yanapak se le recomienda realizar capacitaciones dentro de sus consumidores de servicios crediticios sobre el uso adecuado de los gastos, tarjetas de crédito y préstamos para de este modo evitar el sobre endeudamiento, debido a que esto podría traer consecuencias con respecto a los pagos de las deudas que adquieren con la institución.
2. Un correcto conocimiento financiero permite a las personas administrar correctamente sus préstamos, con este fin se recomienda que las entidades financieras realicen campañas de concientización a los clientes a adquirir conocimiento financiero ya que la misma es una necesidad ligada a maximizar sus utilidades y minimizar sus pérdidas.
3. Con el fin de mejorar la aplicación de la planificación financiera, se recomienda que el grupo financiero considere dentro de los requisitos para acceder a alguno de sus productos crediticios un plan de inversión con un presupuesto.
4. Se recomienda fomentar el desarrollo de estudios en función al impacto del endeudamiento dentro de las personas de nuestra región, para de este modo poder entender cuáles son las variables que tienen mayor presencia al momento de adquirir deudas con instituciones financieras.
5. Se recomienda la realización de estudios en función de la educación financiera dentro de las personas de nuestra región, para de este modo poder entender cuáles son los factores que no se encuentran desarrollados dentro de la mentalidad de los adquirentes de servicios crediticios, y de este modo poder concientizar a la población en relación a la importancia y consecuencias de adquirir los mismos.

REFERENCIAS

- Alonso, L. (2005) *La era del consumo*, España, Siglo XXI.
- Aylas, Y. (2017) “Análisis de la relación entre la educación financiera y variables de la tarjeta de crédito en los estudiantes de la modalidad presencial de la facultad de ciencias de la empresa de la universidad continental – sede Huancayo; 2017”. (tesis de pregrado) Universidad Continental.
- Bernal, C. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. Edición). México: Ed. Pearson.
- Boddington, L. & Kemp, S. (1999). Student debt, attitudes towards debt, impulsive buying, and financial management. *New Zealand Journal of Psychology*, 28(2), 89-93.
- Briano, G., Quevedo, L., & Castañón, E. (2016). *Midiendo la cultura financiera en estudiantes universitarios: El caso de la Facultad de Contaduría y Administración de la UASLP*. México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la Investigación Científica*. (1º Edición). Lima: San Marcos.
- Castillo, J. (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.
- Cornejo, E., Umaña, B., Guíñez, N., Muñoz-Silva, D. y Mardones-Lagos, C. (2017) *Endeudamiento Y Educación Financiera Del Adulto Joven En Chile (Young Adult Debt Rate and Financial Education in Chile)* (December 25, 2017). RAN - Revista Academia & Negocios, Vol. 3, No. 2, 2017., Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3093907>
- Denegri, M., Cabezas, D., del Valle, C., González, Y. & Sepúlveda, J. (2012). Escala de Actitudes hacia el Endeudamiento: validez factorial y perfiles actitudinales en estudiantes universitarios chilenos. *Universitas Psychologica*, 11(2), 497-509.
- Descouvieres, C. (1998). *Psicología económica*. Santiago: Editorial Universitaria
- Godoy B., M., Araneda O., L., Díaz V., M., Villagrán G., P., & Valenzuela C., S. (2015). Satisfacción con la vida, actitudes hacia la compra y actitudes hacia el endeudamiento. *Revista De Investigación En Psicología*, 18(1), 29-46.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2018). Metodología de la investigación. México: McGRAW-HILL.
- León, B. (2006). Aptitud financiera y bienestar financiero de los empleados de la Universidad de Montemorelos. México: Universidad de Montemorelos.
- Lizárraga, J. C. (2017). La Cultura financiera de los micros y pequeños empresarios del sector textil con potencial exportador y su influencia en el crecimiento empresarial. Arequipa Metropolitana, 2016 (Tesis de Doctorado). Universidad Católica de Santa María, Arequipa. Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/6549>
- Meneses, J. y Quispe, H. (2019). Educación financiera y nivel de endeudamiento de los colaboradores de la Universidad Autónoma de Ica, 2018.
- Mungaray A., Gonzales, N., Osorio, G. (2021). Educación Financiera y su efecto en el ingreso en México. *Problemas del Desarrollo Revista Latinoamericana de Economía*. 52(205). 55-78. <http://www.scielo.org.mx/pdf/prode/v52n205/0301-7036-prode-52-205-55.pdf>
- Murillo C., Acosta, E., y Quintero, M. (2021). Nivel de educación financiera como influencia en la toma de decisiones de endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito en Navojoa, Sonora. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera*. 36(14). 1-22. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.400>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2005). Principios y buenas prácticas para la concienciación y Educación Financiera. OCDE.
- Portilla, J. (2019) “La educación financiera de los socios y su relación con la gestión financiera en la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de Guzmán del Cusco, periodo 2016”. (tesis de doctorado) Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco.
- Prawitz, A., Shatwell, P., Haynes, G., Hanson, K., Hanson, E., & Garman, T. (2007). Lifestyle Risk Factors Health Status, and Financial Distress. *Financial Counseling and Planning Education*.
- Rivera, B. y Bernal, D. (2018). La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de " Mi Banco" en México. *Revista Perspectivas*, (41), 117-144.

- Rodríguez, A. (2019). Incidencia de la educación financiera en el nivel de endeudamiento de los hogares del Barrio Elías Moncada de la ciudad de Estelí en el año 2018 (Doctoral dissertation, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua).
- Velásquez A. y Rey N. (2007). Metodología de la Investigación Científica. Lima: Editorial San Marcos.
- Winerman, L. (2004, junio). Maxed out: Why do some consumers and others steer clear? *Monitor on Psychology*, 35(6), 62.
- Zuckerman, G. (2000, julio 5). Borrowing levels reach a record, sparking debate. *The Wall Street Journal*, pp. C1-18.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA		
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	Educación financiera	Conocimiento financiero	Ventajas y desventajas de productos financieros y servicios financieros	Tipo: Básica Nivel: Correlacional Diseño: No experimental transversal Enfoque: Cuantitativo Muestreo: Aleatorio simple Técnicas e instrumentos: Encuestas cuestionario Población: 1440 clientes del grupo financiero YANAPAK Muestra: 304 clientes del grupo financiero YANAPAK		
¿Cuál es la relación existente entre la educación financiera y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021?	Determinar la relación entre la educación financiera y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021	La educación financiera mantiene una relación inversa con el endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios financieros YANPAK – 2021.			Conocimiento financiero		Trámites y procedimientos por seguir para optimizar los resultados de gestión en los servicios financieros	
							Riesgos financieros	
							Derechos y obligaciones	
				Obtención de fondos según alternativas crediticias				
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		Educación financiera	Habilidades financieras		Toma de decisiones acertadas (ahorro e inversión)	
¿Cuál es la relación existente entre el conocimiento financiero y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021?	Identificar la relación del conocimiento financiero y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021.	El conocimiento financiero mantiene una relación inversa con el endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021.					Habilidades financieras	Obtención de rentabilidad de los ahorros e inversión
								Actitudes financieras
					Autocontrol			
¿Cuál es la relación existente entre las habilidades y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021?	Identificar la relación de las habilidades financieras y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021.	Las habilidades financieras mantienen una relación inversa con el endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021.		Educación financiera	Bienestar financiero		Toma de decisiones	
							Actitudes financieras	Relación con el sistema financiero
								Administración de finanzas personales
			Implementación de plan financiero					
¿Cuál es la relación existente entre las actitudes financieras y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021?	Identificar la relación de las actitudes financieras y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021.	Las actitudes financieras mantienen una relación inversa con el endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021.	Endeudamiento	Aptitudes hacia el endeudamiento	Oportunidades y riesgos financieros			
					Aptitudes hacia el endeudamiento	Afrontar dificultades financieras		
						Endeudamiento con respecto a la calidad de vida		
						Endeudamiento con respecto a la adquisición de bienes		
						Endeudamiento y los riesgos que este acarrea		
Adquisición de bienes al contado frente al endeudamiento								
¿Cuál es la relación existente entre las actitudes financieras y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021?	Identificar la relación de las actitudes financieras y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021.	Las actitudes financieras mantienen una relación inversa con el endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021.	Endeudamiento	Aptitudes hacia el endeudamiento	Endeudamiento con respecto al estilo de vida actual			
					Endeudamiento respecto a los ingresos y el estilo de vida			

<p>¿Cuál es la relación existente entre el bienestar financiero y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021?</p>	<p>Identificar la relación del bienestar financiero y endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021.</p>	<p>El bienestar financiero mantiene una relación inversa con el endeudamiento de los consumidores de servicios crediticios del grupo financiero YANAPAK - 2021.</p>			Endeudamiento con respecto a los ingresos y el ahorro	
					Percepción con respecto al pago de obligaciones adquiridas	
					Percepción con respecto a la administración del dinero	
					Percepción con respecto a la obtención de tarjetas de crédito	
					Percepción con respecto a solicitar préstamos	

Anexo 02: Instrumentos de recopilación de datos

CUESTIONARIO 01

Variable 1: Educación financiera

La presente encuesta persigue por objetivo recabar información para el desarrollo del estudio **“LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS DEL GRUPO FINANCIERO YANAPAK – 2021”**

La información que se recabe será tratada con la debida confidencialidad.

Marque con una "X" la respuesta que considera conveniente. (5) Totalmente de acuerdo – (4) De acuerdo – (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo – (2) En desacuerdo – (1) Totalmente en desacuerdo.

DATOS PERSONALES:

Género:

Masculino: _____ Femenino: _____

Menos de 930: _____ Entre 930 y 1860: _____ Entre 1860 y 2790:

_____ Entre 2790 y 3720: _____ De 3720 a más: _____

DIMENSIONES/ Ítems						
Dimensión 1: Conocimiento financiero						
1	Con frecuencia obtiene préstamos para financiar sus necesidades personales o negocios					
2	Realiza inversiones con el fin de ganar dinero					
3	Obtiene frecuentemente cuentas de ahorro, las cuales le generan intereses y beneficios monetarios					
4	Es de mantener a salvo su dinero en una cuenta de ahorros					
5	Utiliza cheques para sus actividades personales y empresariales					
6	Los cajeros automáticos le permiten optimizar su tiempo					
7	El pago de sus servicios lo realiza usando instrumentos electrónicos					
8	Es de usar tarjetas de crédito con frecuencia					

9	Tiene conocimiento con respecto a la protección del consumidor, en relación con los servicios financieros ofertados					
10	Considera que las entidades financieras le garantizan el cumplimiento de sus servicios					
11	Califica con frecuencia la atención recibida por la entidad bancaria					
12	Tiene conocimiento con respecto a sus derechos dentro del sistema financiero					
13	Hace uso del libro de reclamaciones en las entidades financieras					
14	En algún momento hizo uso del servicio de protección al consumidor					
15	Frente a un reclamo hace uso estricto del procedimiento administrativo					
Dimensión 2: Habilidades financieras						
16	Obtiene créditos según la información financiera que le proporcionan las entidades financieras					
17	Realiza decisiones acertadas en la utilización de los fondos que obtiene entre sus inversiones y ahorros					
18	Considera que las entidades financieras favorecen su obtención de rentabilidad (utilidades) a través de la inversión y ahorros realizados					
19	Hace frente a situaciones imprevistas con la obtención y aplicación de fondos (accidentes, enfermedad, desempleo, etc.)					

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta					
2 0	Se informa de forma coherente de la política de créditos de las entidades financieras				
2 1	Tiene un control estricto de sus saldos, lo cual sirve de base para la toma de decisiones personales y empresariales				
2 2	Ser cliente de una entidad financiera le genera beneficios financieros				
Dimensión 4: Bienestar financiero					
2 3	Tiene un estricto control de sus ingresos y egresos personales o empresariales				
2 4	Hace uso de un algún tipo de plan financiero personal o empresarial.				
2 5	Considera que opta por medidas oportunas ante posibles riesgos financieros.				
2 6	Busca asumir sus problemas financieros personales o empresariales				

Gracias por su tiempo.

CUESTIONARIO 01

Variable 2: Endeudamiento

La presente encuesta persigue por objetivo recabar información para el desarrollo del estudio **“LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS DEL GRUPO FINANCIERO YANAPAK – 2021”**

La información que se recabe será tratada con la debida confidencialidad.

Marque con una "X" la respuesta que considera conveniente. (5) Totalmente en desacuerdo – (4) En desacuerdo – (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo – (2) De acuerdo – (1) Totalmente de acuerdo.

DIMENSIONES/ Ítems						
Aptitudes hacia el endeudamiento						
1	El usar créditos le permite tener una mejor calidad de vida					
2	Me parece una buena idea comprar algo ahora y pagarlo después					
3	El usar créditos puede ser muy peligroso					
4	Prefiero realizar mis pagos al contado					
5	El usar créditos es parte esencial del estilo de vida actual					
6	Considero que es importante tratar de vivir de acuerdo al dinero que se tiene					
7	Si uno se lo propone, siempre podrá ahorrar algo de dinero					
8	Es importante que las deudas se paguen lo antes posible					
9	Hay que tener mucho cuidado con respecto al gasto del dinero					
10	La facilidad con la que se obtiene tarjetas de crédito es una causa del endeudamiento de la gente					
11	Considero que pedir un préstamo es a veces una muy buena idea.					

Gracias por su tiempo.

Anexo 03: Instrumentos de validación de expertos



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Dr. CHÁVEZ EPIQUÈN, ADBIAS

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Carrera de ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES de la Universidad Privada Huancayo Franklin Roosevelt, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optar el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.

El título de tesis es: "LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS DEL GRUPO FINANCIERO YANAPAK – 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de Expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas planteados en la investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Matriz de consistencia

Expresándoles nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Bach. LUZ MERY, BOCANEGRA LEIVA

DNI: 70321988

Firma

Bach. JAMES WILFREDO, ORIHUELA ARANCIBIA

DNI: 48002370



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable independiente: Educación financiera

Es el proceso del desarrollo de conocimiento, las habilidades y las actitudes en las personas de manera que contribuyan a su bienestar financiero. (Banco de La Nación, 2017. Plan Nacional de Educación Financiera).

Dimensiones de la variable educación financiera:

Dimensión 1

Conocimiento financiero

Dimensión 2

Habilidades financieras

Dimensión 3

Actitudes financieras

Dimensión 4

Bienestar financiero

Variable dependiente: Endeudamiento

La sociedad de hoy en día ha sido descrita dentro de una cultura de sobreconsumo y de endeudamiento, que se caracteriza por tener mayor facilidad en el acceso al crédito y como resultado de este proceso la gente se ha vuelto más tolerante con respecto al endeudamiento, como medio de acceso habitual a los bienes y servicios deseados (Godoy et al., 2018; Denegri et al., 2012; Denegri, 2007).

Dimensiones de la variable endeudamiento

Dimensión 1

Aptitudes hacia el endeudamiento.



VALIDEZ DE CONTENIDO PARA LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN LA OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	CHÁVEZ EPIQUÉN ABDÍAS		DNI. 18981967
Grado académico	Doctor		
E-mail	chavezabdi@yahoo.es	Teléfono: 966900993	
Institución donde labora	Universidad Nacional de Frontera de Piura	Cargo:	Docente universitario
Nombre del instrumento	Escala de Likert		
Título de la investigación	"LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS DEL GRUPO FINANCIERO YANAPAK – 2021"		

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%				Regular 21-40%				Buena 41-60%				Muy buena 61-80%				Excelente 81-100%			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado															X					
2. OBJETIVIDAD	Expresión en capacidades observables															X					
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida															X					
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos															X					
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones															X					
9. METODOLOGIA	Responde al propósito que se persigue															X					
PUNTAJE PARCIAL														685							
PUNTAJE TOTAL														685							

VALORACIÓN

PROMEDIO	puntaje	685
----------	---------	-----

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

_____ _____ _____

Firma del experto informante
DNI. 18981967


Autores del instrumento a validar	
LUZ MERY BOCANEGRA LEIVA	JAMES WILFREDO ORIHUELA ARANCIBIA



VALIDEZ DE CONTENIDO PARA LA VARIABLE: DECISIÓN DE COMPRA SEGÚN LA OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Nombre del profesional(Quien brinda opinión)	CHÁVEZ EPIQUÉN ABDÍAS		DNI	18981967
Grado académico	Doctor			
E-mail	chavezabdi@yahoo.es		Teléfono: 966900993	
Institución donde labora	Universidad Nacional de Frontera de Piura	Cargo: docente	Docente universitario	
Nombre del instrumento	Escala de Likert			
Título de la investigación	"LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS DEL GRUPO FINANCIERO YANAPAK – 2021"			

2. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%				Regular 21-40%				Buena 41-60%				Muy buena 61-80%				Excelente 81-100%					
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100		
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado															X							
2. OBJETIVIDAD	Expresion en capacidades observables															X							
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales															X							
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																X						
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X						
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida															X							
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos															X							
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones															X							
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito que se persigue															X							
PUNTAJE PARCIAL														670									
PUNTAJE TOTAL														670									

VALORACION

PROMEDIO	puntaje	670
----------	---------	-----

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Firma del experto informante
DNI.

Autores del instrumento a validar	
LUZ MERY BOCANEGRA LEIVA	JAMES WILFREDO ORIHUELA ARANCIBIA



CUESTIONARIO N° 01

Variable 1: Educación financiera

La presente encuesta persigue por objetivo recabar información para el desarrollo del estudio **“LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS DEL GRUPO FINANCIERO YANAPAK – 2021”**

La información que se recabe será tratada con la debida confidencialidad.

Marque con una "X" la respuesta que considera conveniente. (5) Totalmente de acuerdo – (4) De acuerdo – (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo – (2) En desacuerdo – (1) Totalmente en desacuerdo.

DATOS PERSONALES:

Género:

Masculino: _____ Femenino: _____

Menos de 930: _____ Entre 930 y 1860: _____ Entre 1860 y 2790: _____

Entre 2790 y 3720: _____ De 3720 a más: _____

DIMENSIONES/ Items		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Conocimiento financiero						
1	Con frecuencia obtiene préstamos para financiar sus necesidades personales o negocios					
2	Realiza inversiones con el fin de ganar dinero					
3	Obtiene frecuentemente cuentas de ahorro, las cuales le generan intereses y beneficios monetarios					
4	Es de mantener a salvo su dinero en una cuenta de ahorros					
5	Utiliza cheques para sus actividades personales y empresariales					
6	Los cajeros automáticos le permiten optimizar su tiempo					
7	El pago de sus servicios lo realiza usando instrumentos electrónicos					
8	Es de usar tarjetas de crédito con frecuencia					
9	Tiene conocimiento con respecto a la protección del consumidor, en relación con los servicios financieros ofertados					
10	Considera que las entidades financieras le garantizan el cumplimiento de sus servicios					
11	Califica con frecuencia la atención recibida por la entidad bancaria					
12	Tiene conocimiento con respecto a sus derechos dentro del sistema financiero					
13	Hace uso del libro de reclamaciones en las entidades financieras					
14	En algún momento hizo uso del servicio de protección al consumidor					
15	Frente a un reclamo hace uso estricto del procedimiento administrativo					
Dimensión 2: Habilidades financieras						
16	Obtiene créditos según la información financiera que le proporcionan las entidades financieras					
17	Realiza decisiones acertadas en la utilización de los fondos que obtiene entre sus inversiones y ahorros					
18	Considera que las entidades financieras favorecen su obtención de rentabilidad (utilidades) a través de la inversión y ahorros realizados					
19	Hace frente a situaciones imprevistas con la obtención y aplicación de fondos (accidentes, enfermedad, desempleo, etc.)					



Dimensión 3: Capacidad de Respuesta					
20	Se informa de forma coherente de la política de créditos de las entidades financieras				
21	Tiene un control estricto de sus saldos, lo cual sirve de base para la toma de decisiones personales y empresariales				
22	Ser cliente de una entidad financiera le genera beneficios financieros				
Dimensión 4: Bienestar financiero					
23	Tiene un estricto control de sus ingresos y egresos personales o empresariales				
24	Hace uso de un algún tipo de plan financiero personal o empresarial.				
25	Considera que opta por medidas oportunas ante posibles riesgos financieros.				
26	Busca asumir sus problemas financieros personales o empresariales				

Gracias por su tiempo.



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE ESPERTO

I. Datos Generales:

1.1. Título de la Investigación:

LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS DEL GRUPO FINANCIERO YANAPAK – 2021

Nombre del Instrumento:

Cuestionario de la variable educación financiera

II. Aspectos de Validación:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.															X					
2. Objetividad	Esta expresión con conductas observables.															X					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.																X				
4. Organización	Existe una organización lógica																X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																X				
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos																X				
8. Coherencia	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																X				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.																X				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																X				

Promedio de Valoración:

75 %

OPINION DE APLICABILIDAD

- a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Apellidos y Nombres: CHÁVEZ EPIQUÉN ABDÍAS

DNI: 18981967

Dirección Domiciliaria: MZ. A21 Lote 34 Urbanización Manuel Arévalo Trujillo

Título Profesional: Licenciado en Administración Pública

Grado Académico: Doctor

Mención: Administración

Lugar y fecha: Trujillo, 02 de marzo del 2022

FIRMA



CUESTIONARIO N° 02

Variable 2: Endeudamiento

La presente encuesta persigue por objetivo recabar información para el desarrollo del estudio “LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS DEL GRUPO FINANCIERO YANAPAK – 2021”

La información que se recabe será tratada con la debida confidencialidad.

Marque con una "X" la respuesta que considera conveniente. (5) Totalmente de acuerdo – (4) De acuerdo – (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo – (2) En desacuerdo – (1) Totalmente en desacuerdo.

DIMENSIONES/ Items		1	2	3	4	5
Aptitudes hacia el endeudamiento						
1	El usar créditos le permite tener una mejor calidad de vida					
2	Me parece una buena idea comprar algo ahora y pagarlo después					
3	El usar créditos puede ser muy peligroso					
4	Prefiero realizar mis pagos al contado					
5	El usar créditos es parte esencial del estilo de vida actual					
6	Considero que es importante tratar de vivir de acuerdo al dinero que se tiene					
7	Si uno se lo propone, siempre podrá ahorrar algo de dinero					
8	Es importante que las deudas se paguen lo antes posible					
9	Hay que tener mucho cuidado con respecto al gasto del dinero					
10	La facilidad con la que se obtiene tarjetas de crédito es una causa del endeudamiento de la gente					
11	Considero que pedir un préstamo es a veces una muy buena idea.					

Gracias por su tiempo.



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE ESPERTO

I. Datos Generales:

1.1. Título de la Investigación:

LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS DEL GRUPO FINANCIERO YANAPAK – 2021

1.2. Nombre del Instrumento:

Cuestionario de la variable endeudamiento

II. Aspectos de Validación:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.															X					
2. Objetividad	Esta expresión con conducta: observables.															X					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.															X					
4. Organización	Existe una organización lógica																X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.															X					
7. Consistencia	Basado: en aspectos teóricos y científicos															X					
8. Coherencia	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones															X					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.															X					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.															X					

Promedio de Valoración:

75 %

OPINION DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Apellidos y Nombres: CHÁVEZ EPIQUÉN ABDÍAS

DNI: 18981967

Dirección Domiciliaria: MZ. A21 Lote 34 Urbanización Manuel Arévalo Trujillo

Título Profesional: Licenciado en Administración Pública

Grado Académico: Doctor

Mención: Administración

Lugar y fecha: Trujillo, 02 de marzo del 2022

FIRMA



**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita): Mg. MARTHA LUZ LOPEZ MIGUEL

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la Carrera de ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES de la Universidad Privada Huancayo Franklin Roosevelt, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación y con la cual optar el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.

El título de tesis es: "LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS DEL GRUPO FINANCIERO YANAPAK – 2021" y siendo imprescindible contar con la aprobación de Expertos especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas planteados en la investigación.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Matriz de consistencia

Expresándoles nuestros sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Bach. LUZ MERY, BOCANEGRA LEIVA

DNI: 70321988

Firma

Bach. JAMES WILFREDO, ORIHUELA ARANCIBIA

DNI: 48002370



DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable independiente: Educación financiera

Es el proceso del desarrollo de conocimiento, las habilidades y las actitudes en las personas de manera que contribuyan a su bienestar financiero. (Banco de La Nación, 2017. Plan Nacional de Educación Financiera).

Dimensiones de la variable educación financiera:

Dimensión 1

Conocimiento financiero

Dimensión 2

Habilidades financieras

Dimensión 3

Actitudes financieras

Dimensión 4

Bienestar financiero

Variable dependiente: Endeudamiento

La sociedad de hoy en día ha sido descrita dentro de una cultura de sobreconsumo y de endeudamiento, que se caracteriza por tener mayor facilidad en el acceso al crédito y como resultado de este proceso la gente se ha vuelto más tolerante con respecto al endeudamiento, como medio de acceso habitual a los bienes y servicios deseados (Godoy et al., 2018; Denegri et al., 2012; Denegri, 2007).

Dimensiones de la variable endeudamiento

Dimensión 1

Aptitudes hacia el endeudamiento.



VALIDEZ DE CONTENIDO PARA LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN LA OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	MARTHA LUZ LOPEZ MIGUEL		DNI. 20025793
Grado académico	MAGISTER		
E-mail	Luzmlm2002@gmail.com		Teléfono:
Institución donde labora	UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO FR	Cargo: DOCENTE	986616144
Nombre del instrumento	Escala de Likert		
Título de la investigación	"LA EDUCACION FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS DEL GRUPO FINANCIERO YANAPAK – 2021"		

2. ASPECTOS DE VALIDACION

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%				Regular 21-40%				Buena 41-60%				Muy buena 61-80%				Excelente 81-100%			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado														X						
2. OBJETIVIDAD	Expresión en capacidades observables																X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																X				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																X				
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida																X				
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos																X				
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																X				
9. METODOLOGIA	Responde al propósito que se persigue																	X			
PUNTAJE PARCIAL										635				85							
PUNTAJE TOTAL		720																			

VALORACIÓN

PROMEDIO	<u>puntaje</u>	720
----------	----------------	-----

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Firma del experto informante
DNI. 20025793

Autores del instrumento a validar	
LUZ MERY BOCANEGRA LEIVA	JAMES WILFREDO ORIHUELA ARANCIBIA



CUESTIONARIO N° 01

Variable 1: Educación financiera

La presente encuesta persigue por objetivo recabar información para el desarrollo del estudio “LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS DEL GRUPO FINANCIERO YANAPAK – 2021”

La información que se recabe será tratada con la debida confidencialidad.

Marque con una "X" la respuesta que considera conveniente. (5) Totalmente de acuerdo – (4) De acuerdo – (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo – (2) En desacuerdo – (1) Totalmente en desacuerdo.

DATOS PERSONALES:

Género:

Masculino: _____ Femenino: _____

Menos de 930: _____ Entre 930 y 1860: _____ Entre 1860 y 2790: _____

Entre 2790 y 3720: _____ De 3720 a más: _____

DIMENSIONES/ Items		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Conocimiento financiero						
1	Con frecuencia obtiene préstamos para financiar sus necesidades personales o negocios					
2	Realiza inversiones con el fin de ganar dinero					
3	Obtiene frecuentemente cuentas de ahorro, las cuales le generan intereses y beneficios monetarios					
4	Es de mantener a salvo su dinero en una cuenta de ahorros					
5	Utiliza cheques para sus actividades personales y empresariales					
6	Los cajeros automáticos le permiten optimizar su tiempo					
7	El pago de sus servicios lo realiza usando instrumentos electrónicos					
8	Es de usar tarjetas de crédito con frecuencia					
9	Tiene conocimiento con respecto a la protección del consumidor, en relación con los servicios financieros ofertados					
10	Considera que las entidades financieras le garantizan el cumplimiento de sus servicios					
11	Califica con frecuencia la atención recibida por la entidad bancaria					
12	Tiene conocimiento con respecto a sus derechos dentro del sistema financiero					
13	Hace uso del libro de reclamaciones en las entidades financieras					
14	En algún momento hizo uso del servicio de protección al consumidor					
15	Frente a un reclamo hace uso estricto del procedimiento administrativo					
Dimensión 2: Habilidades financieras						
16	Obtiene créditos según la información financiera que le proporcionan las entidades financieras					
17	Realiza decisiones acertadas en la utilización de los fondos que obtiene entre sus inversiones y ahorros					
18	Considera que las entidades financieras favorecen su obtención de rentabilidad (utilidades) a través de la inversión y ahorros realizados					
19	Hace frente a situaciones imprevistas con la obtención y aplicación de fondos (accidentes, enfermedad, desempleo, etc.)					



Dimensión 3: Capacidad de Respuesta					
20	Se informa de forma coherente de la política de créditos de las entidades financieras				
21	Tiene un control estricto de sus saldos, lo cual sirve de base para la toma de decisiones personales y empresariales				
22	Ser cliente de una entidad financiera le genera beneficios financieros				
Dimensión 4: Bienestar financiero					
23	Tiene un estricto control de sus ingresos y egresos personales o empresariales				
24	Hace uso de un algún tipo de plan financiero personal o empresarial.				
25	Considera que opta por medidas oportunas ante posibles riesgos financieros.				
26	Busca asumir sus problemas financieros personales o empresariales				

Gracias por su tiempo.



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE ESPERTO

I. Datos Generales:

1.1. Título de la Investigación:

LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS DEL GRUPO FINANCIERO YANAPAK – 2021

Nombre del Instrumento:

Cuestionario de la variable educación financiera

II. Aspectos de Validación:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.																X				
2. Objetividad	Esta expresión con conductas observables.																X				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.																X				
4. Organización	Existe una organización lógica																X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																X				
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos																X				
8. Coherencia	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																X				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.																X				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																X				

Promedio de Valoración:

80%

OPINION DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Apellidos y Nombres: MARTHA LUZ LOPEZ MIGUEL

DNI: 20025793

Dirección Domiciliaria: JR. SAN FRANCISCO DE ASÍS N° 209 - HUANCAYO

Título Profesional: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Grado Académico: MAESTRÍA

Mención: GESTIÓN ESTRATEGIA DE EMPRESAS

Lugar y fecha: Huancayo, 09 de marzo del 2022

FIRMA



CUESTIONARIO N° 02

Variable 2: Endeudamiento

La presente encuesta persigue por objetivo recabar información para el desarrollo del estudio “LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS DEL GRUPO FINANCIERO YANAPAK – 2021”

La información que se recabe será tratada con la debida confidencialidad.

Marque con una "X" la respuesta que considera conveniente. (5) Totalmente de acuerdo – (4) De acuerdo – (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo – (2) En desacuerdo – (1) Totalmente en desacuerdo.

DIMENSIONES/ Items		1	2	3	4	5
Aptitudes hacia el endeudamiento						
1	El usar créditos le permite tener una mejor calidad de vida					
2	Me parece una buena idea comprar algo ahora y pagarlo después					
3	El usar créditos puede ser muy peligroso					
4	Prefiero realizar mis pagos al contado					
5	El usar créditos es parte esencial del estilo de vida actual					
6	Considero que es importante tratar de vivir de acuerdo al dinero que se tiene					
7	Si uno se lo propone, siempre podrá ahorrar algo de dinero					
8	Es importante que las deudas se paguen lo antes posible					
9	Hay que tener mucho cuidado con respecto al gasto del dinero					
10	La facilidad con la que se obtiene tarjetas de crédito es una causa del endeudamiento de la gente					
11	Considero que pedir un préstamo es a veces una muy buena idea.					

Gracias por su tiempo.



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE ESPERTO

I. Datos Generales:

1.1. Título de la Investigación:

LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS DEL GRUPO FINANCIERO YANAPAK – 2021

1.2. Nombre del Instrumento:

Cuestionario de la variable endeudamiento

II. Aspectos de Validación:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.															X					
2. Objetividad	Esta expresión con conductas observables.															X					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.															X					
4. Organización	Existe una organización lógica															X					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.															X					
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos															X					
8. Coherencia	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones															X					
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.															X					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.															X					

Promedio de Valoración:

80 %

OPINION DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Apellidos y Nombres: MARTHA LUZ LOPEZ MIGUEL

DNI: 20025793

Dirección Domiciliaria: JR. SAN FRANCISCO DE ASÍS N° 209 - HUANCAYO

Título Profesional: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Grado Académico: MAESTRÍA

Mención: GESTIÓN ESTRATEGIA DE EMPRESAS

Lugar y fecha: Huancayo, 09 de marzo del 2022

FIRMA



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE ESPERTO

I. Datos Generales:

1.1. Título de la Investigación:

LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS DEL GRUPO FINANCIERO YANAPAK – 2021

1.2. Nombre del Instrumento:

Cuestionario de la variable endeudamiento

II. Aspectos de Validación:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE					BAJO					REGULAR					BUENA					MUY BUENA				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.															X										
2. Objetividad	Esta expresión con conductas observables.															X										
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.															X										
4. Organización	Existe una organización lógica															X										
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X									
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																X									
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos																	X								
8. Coherencia	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																	X								
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.																	X								
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																	X								

Promedio de Valoración:

74

OPINION DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular Buena e) Muy Buena

Apellidos y Nombres: *Jorge Romero Alvarez*
DNI: *07886943*
Dirección Domiciliaria: *(Uruguay 13)*
Titulo Profesional: *Administrador*
Grado Académico: *Maestro en Administración*
Mención: *Formulación de Proyectos Públicos y Privados*
Lugar y fecha: *17/03/2022*

Jorge Romero
FIRMA



VALIDEZ DE CONTENIDO PARA LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN LA OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Nombre del profesional (Quien brinda opinión)	Jorge Romero Alvarez	DNI	07866943
Grado académico	Maestro en Administración		
E-mail	romeromalvarezjorge@gmail.com	Teléfono:	942624336
Institución donde labora	Ensem el Taibo SA	Cargo:	Gerente
Nombre del instrumento	Escala de Likert		
Título de la investigación	"LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS DEL GRUPO FINANCIERO YANAPAK - 2021"		

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%				Regular 21-40%				Buena 41-60%				Muy buena 61-80%				Excelente 81-100%				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado														X							
2. OBJETIVIDAD	Expresión en capacidades observables														X	X						
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales														X							
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica														X							
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X						
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida														X							
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos																X					
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																X					
9. METODOLOGIA	Responde al propósito que se persigue														X							
PUNTAJE PARCIAL																						
PUNTAJE TOTAL																						

VALORACIÓN

PROMEDIO	puntaje	24.4
----------	---------	------

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Se evalúa la Variable Endeudamiento.

Firma del experto informante
DNI 07866943

Autores del instrumento a validar	
LUZ MERY BOCANEGRA LEIVA	JAMES WILFREDO ORIHUELA ARANCIBIA



VALIDEZ DE CONTENIDO PARA LA VARIABLE: DECISIÓN DE COMPRA SEGÚN LA OPINIÓN DE EXPERTOS

1. DATOS GENERALES:

Nombre del profesional(Quien brinda opinión)	Jorge Romero Alvarez		DNI	07886943
Grado académico	Machro en Administración			
E-mail	romerovalez.jorge@gmail.com	Teléfono: 942624336		
Institución donde labora	Financiera el tambó SA	Cargo: docente	Gerente general	
Nombre del instrumento	Escala de Likert			
Título de la investigación	"LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS DEL GRUPO FINANCIERO YANAPAK - 2021"			

2. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%				Regular 21-40%				Buena 41-60%				Muy buena 61-80%				Excelente 81-100%			
		7	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Formulado con un lenguaje apropiado															X					
2. OBJETIVIDAD	Expresión en capacidades observables																X				
3. ACTUALIDAD	Adecuado a los requerimientos actuales																	X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																	X			
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información requerida																X				
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos																	X			
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																		X		
9. METODOLOGIA	Responde al propósito que se persigue																			X	
PUNTAJE PARCIAL																					
PUNTAJE TOTAL																					

VALORACIÓN

PROMEDIO	puntaje	28.8
----------	---------	------

3. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Se evalúa la Variable Educación Financiera

Firma del experto informante
 DNI: 07886943

Autores del instrumento a validar

LUZ MERY BOCANEGRA LEIVA	JAMES WILFREDO ORIHUELA ARANCIBIA
--------------------------	-----------------------------------



FICHA DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE ESPERTO

I. Datos Generales:

1.1. Título de la Investigación:

LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS DEL GRUPO FINANCIERO YANAPAK – 2021

Nombre del Instrumento:

Cuestionario de la variable educación financiera

II. Aspectos de Validación:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado.															X					
2. Objetividad	Esta expresión con conductas observables.																X				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica.																	X			
4. Organización	Existe una organización lógica																	X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación.																X				
7. Consistencia	Basados en aspectos teóricos y científicos																	X			
8. Coherencia	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																		X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito de diagnóstico.																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación.																				X

Promedio de Valoración:

79.5

OPINION DE APLICABILIDAD

a) Deficiente b) Baja c) Regular d) Buena e) Muy Buena

Apellidos y Nombres: Romero Alvarez Jorge Alberto

DNI: 07886943

Dirección Domiciliaria: Uruguay 131

Título Profesional: Lic. Administración

Grado Académico: Maestro en Administración

Mención: Formulación en evaluación de Proyectos Públicas y Privadas

Lugar y fecha: 19/03/2022

FIRMA

Anexo 04: Fotografías de la aplicación de datos a encuestar.



Anexo 05: Fotografías de la aplicación de las encuestas a los clientes.



Anexo 06: Fotografías en el Grupo Financiero YANAPAK



Anexo 07: Carta de aceptación por parte de la empresa

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

SUMILLA: SOLICITO PERMISO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN DE SU ESTABLECIMIENTO PARA REALIZAR ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN.

**Sr. ROGGER PAUL ORIHUELA VELÁSQUEZ
GERENTE GENERAL
GRUPO FINANCIERO YANAPAK**

De muestra especial consideración.

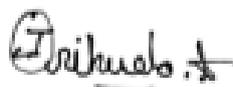
Yo **JAMES WILFREDO ORIHUELA ARANCIBIA** identificado con DNI N° 48002370 y **LUZ MERY BOCANEGRA LEIVA**, identificada con DNI N° 70321988, domiciliados en Paje. Los Laureles N° 142 Urb Huarmita, Huancayo, Junín, hago llegar mi cordial saludo y al mismo tiempo expresarle lo siguiente.

Que, mediante este documento solicito a usted permiso para acceder a la información y poder realizar mi trabajo de investigación que llevara por título **“LA EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO DE LOS CONSUMIDORES DE SERVICIOS CREDITICIOS DEL GRUPO FINANCIERO YANAPAK – 2021”**, la misma que se llevara a cabo con el fin de optar el título profesional de licenciados en Administración.

Por tal motivo, solicito a usted acceder a mi petición.

Huancayo, 01 de Junio del 2021

Atentamente:



**James Wilfredo
ORIHUELA ARANCIBIA
DNI N° 48002370**



**Luz Mery
BOCANEGRA LEIVA
DNI N° 70321988**