

NOMBRE DEL TRABAJO:

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CULTURA FINANCIERA DE LOS CLIENTES DE LA ASOCIACIÓN NIÑO JESUS DE HUANCAYO POST PANDEMIA COVID 19 - 2022

ASESOR:

- Dra. Espinoza Landa, Rosario Pilar

AUTORES:

- Bach. Janampa Gaspar, Maribel Tania

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

INFORME FINAL DE TESIS 2024.docx

RECUENTO DE PALABRAS

11047 Words

RECUENTO DE CARACTERES

61810 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

55 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.1MB

FECHA DE ENTREGA

Apr 10, 2024 5:26 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Apr 10, 2024 5:27 PM GMT-5**● 18% de similitud general**

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

- 18% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)



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

TESIS

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CULTURA FINANCIERA DE LOS
CLIENTES DE LA ASOCIACIÓN NIÑO JESUS DE HUANCAYO POST
PANDEMIA COVID 19 - 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

AUTOR:

Bach. Janampa Gaspar, Maribel Tania

ASESOR:

Dra. Espinoza Landa, Rosario Pilar

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Desarrollo y Gestión Empresarial

HUANCAYO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

El siguiente proyecto de tesis va dedicado a Dios, por estar siempre conmigo y permitirme lograr uno de mis objetivos. Asimismo, a mis padres por su apoyo incondicional y a los docentes de la Universidad Franklin Roosevelt por compartirme sus conocimientos

ATTE: Maribel Tania Janampa Gaspar

AGRADECIMIENTO

A los socios de la Asociación de Niño Jesús de Huancayo Por mostrarme su apoyo en el desarrollo de mi trabajo de investigación

A los docentes de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, por sus enseñanzas y transmisión de conocimientos en las diferentes asignaturas en mi formación profesional.

A mi asesora por su paciente colaboración en esta investigación.

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

Mg. Maycol Junior Baldeon Palpa

SECRETARIO

Mg. Chávez Avilés Leonidas Jesús

SUPLENTE

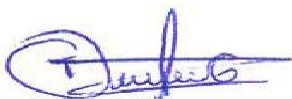
Mg. Víctor Alfonso Landeo Julcarima

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Maribel Tania Janampa Gaspar, identificada con DNI N°70920929, domiciliada en Jr. Francisco Toledo N° 1026, Bachiller de la carrera de Administración y Negocios Internacionales, con código 1716028, Autora de la presente tesis con título **“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CULTURA FINANCIERA DE LOS CLIENTES DE LA ASOCIACIÓN NIÑO JESÚS DE HUANCAYO POST-PANDEMIA COVID 19 – 2022”** es de mi propia autoría.

Asimismo, se realiza la referencia a distintos autores que forman parte para el contenido de la presente tesis.

Huancayo 06 de setiembre de 2023



Maribel Tania Janampa Gaspar
DNI N° 70920929

INDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO.....	iii
PÁGINA DEL JURADO	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MÉTODO.....	19
2.1 Tipo y diseño de investigación	19
2.2 Operacionalización de variables.....	20
2.3 Población, Muestra y Muestreo.....	23
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos validez y confiabilidad.....	23
2.5 Procesamiento de los datos.....	24
2.6 Método de análisis de datos.....	24
2.7 Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS.....	25
IV. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIÓN.....	39
VI. RECOMENDACIÓN.....	40
BIBLIOGRAFÍA	41
ANEXO	44

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar de qué manera se relaciona la Gestión Administrativa con la Cultura Financiera de los Clientes de la Asociación Niño Jesús de Huancayo Post-Pandemia Covid 19 – 2022. Ya que después de haber pasado por una etapa donde los negocios estuvieron cerrados durante el año 2020, se fueron reactivando poco a poco desde el año 2021 producto de la pandemia por el covid 19, por esa razón se realiza esta investigación.

La investigación tuvo como método general el método científico y como método específico deductivo-inductivo, es una investigación cuantitativa de nivel correlacional, el diseño fue no experimental y de corte transversal. La muestra fue conformada por 60 clientes de la Asociación Niño Jesús, en el cual se empleó la técnica de encuesta y el instrumento fue el cuestionario, el procesamiento de los datos fue mediante el Excel y SPSS. Con la información recabada en el trabajo de campo se presenta los resultados mediante la estadística descriptiva e inferencial para el contraste de hipótesis, mostrando que la variable Gestión Administrativa y Cultura Financiera tiene un p valor de 0,000, el cual es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación es = 0.998 lo que indica que hay una correlación positiva moderada. De la misma manera, se concluye que existe una relación directa entre la Gestión Administrativa y Cultura Financiera ya que p tiene un valor menor a 0,05.

Palabras Clave: Gestión Administrativa, Cultura Financiera, Clientes.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine how Administrative Management relates to the Financial Culture of the Clients of the Niño Jesús Association of Huancayo in the Post-Pandemic Covid-19 period of 2022. Since businesses were closed during 2020 and gradually began to reactivate from 2021 due to the Covid-19 pandemic, this research was conducted for that reason.

The research employed the scientific method as the general method and the deductive-inductive method as the specific method. It is a quantitative study with a correlational level, and the design was non-experimental and cross-sectional. The sample consisted of 60 clients of the Niño Jesús Association, where the survey technique was used, and the instrument was the questionnaire. Data processing was done using Excel and SPSS. With the information gathered in the fieldwork, the results are presented using descriptive and inferential statistics for hypothesis testing, showing that the variables Administrative Management and Financial Culture have a p-value of 0.000, which is less than 0.05, and the correlation coefficient is 0.998, indicating a moderately positive correlation. Similarly, it is concluded that there is a direct relationship between Administrative Management and Financial Culture since p has a value less than 0.05.

Keywords: Administrative Management, Financial Culture, Clients.



LIC. SANDY MAYRA HUAYNATE LÓPEZ
Docente Traductor Inglés
CENTRO DE IDIOMAS

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia de COVID-19 tuvo un impacto significativo en la economía mundial y afectó particularmente a los pequeños negocios en todo el mundo. Algunas de las formas en que la pandemia afectó a estos negocios incluyen. Cierres y restricciones: Muchos países implementaron cierres y restricciones para contener la propagación del virus. Esto llevó al cierre temporal o permanente de negocios no esenciales, lo que afectó especialmente a pequeñas empresas que dependen de ingresos constantes. Disminución de la demanda: La disminución de la movilidad y la incertidumbre económica llevaron a una disminución en la demanda de productos y servicios, afectando a las pequeñas empresas que dependen de clientes locales. Problemas de cadena de suministro: Las interrupciones en la cadena de suministro global afectaron a muchas pequeñas empresas que dependen de productos importados o de proveedores que se vieron afectados por las restricciones y cierres. Dificultades financieras: Muchas pequeñas empresas enfrentaron dificultades financieras debido a la falta de ingresos, lo que llevó a problemas para pagar salarios, alquileres y deudas. Adaptación a la tecnología: Las empresas que no estaban preparadas para operar de manera digital y en línea tuvieron dificultades para adaptarse a nuevas formas de hacer negocios, como el comercio electrónico y los servicios en línea. Apoyo gubernamental: Algunos gobiernos implementaron medidas de apoyo, como préstamos y subvenciones, para ayudar a las pequeñas empresas a sobrellevar la crisis. Sin embargo, la efectividad de estas medidas varió. Es importante señalar que el impacto específico varió según la ubicación geográfica, el tipo de industria y otros factores. Muchas pequeñas empresas se vieron obligadas a cerrar, mientras que otras buscaron formas innovadoras de adaptarse y sobrevivir en medio de la crisis.

El inicio de ventas de las librerías se dio en el año 1982, momento en el cual solo se contaba con 2 librerías ubicadas en Jr. Huamanmarca y Marañón años más tarde fueron abriendo más librerías esto llegando al Jr. Huamanmarca y Mantaro, el año 2000 se abrieron librerías por el Jr. Huamanmarca y Amazonas, actualmente llego a abrir hasta el Jr. Huamanmarca y Omar Yalí. En el cual llevan un aproximado de 18 años establecidos desde su inicio de las ventas de la librería. Este sector de librerías cuenta con una asociación llamado NIÑO JESUS en el cual se encuentran organizados por la presidenta, secretaria y tesorera, teniendo 236 integrantes. Producto de la Pandemia por el Covid-19, en el año 2020 y casi todo el 2021 en el rubro de las librerías de la Asociación Niño Jesús, el funcionamiento de estas era incierto por las restricciones del aislamiento y las clases escolares, universitarias estaban en modalidad virtual, habiéndose paralizado todo el negocio de las librerías, a finales del año

2021 empezaron a la reactivación económica pero muy incierto en este rubro, donde se ha tenido que adoptar nuevas estrategias de gestión administrativa para satisfacer las necesidades del cliente. Por ello, muchas de estas librerías, han sobrevivido adaptándose a las nuevas exigencias, en muchos casos adoptando otros rubros de negocio, teniendo, la reactivación económica muy lento en este rubro importante en la educación de la región.

A nivel internacional; según la problemática identificado, según **Galarza et al.** (2020) El año 2020 ha sido escenario mundial de la pandemia generada por el COVID-19. Garantizar la competitividad de las microempresas durante y después de la emergencia, representa una tarea de subsistencia. Significativo ha sido el impacto para las microempresas en el Ecuador. Cuantificar el impacto generado por el COVID-19 representaría una alternativa para trazar nuevas estrategias empresariales. De acuerdo con **Colina et al.** (2021) el COVID 19 ha originado una inestabilidad económico-financiero en las organizaciones, la cual ha exigido redimensionar sus servicios o productos de acuerdo con estrategias tecnológicas que les permitan apalancarse ante la crisis interna de las mismas. Dicha problemática se agudizó aún más con el confinamiento, el cual produjo el cierre técnico de muchas Pequeñas y Medianas Empresas (MYPES), ocasionando disminución de sus ventas, de la productividad del capital humano e incremento de las deudas, y hasta el cierre total de la empresa.

A nivel nacional; De acuerdo con **Mendoza** (2023) en su investigación “Gestión Administrativa y Liquidez Financiera en la Empresa Supermercado el Super SAC., Chiclayo-2021”, tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre la Gestión Administrativa y la Liquidez Financiera de la Empresa Supermercados el Super SAC-Chiclayo-2021, la metodología que se empleo fue cuantitativa, con diseño descriptivo y correlacional-no experimental, teniendo como muestra 36 colaboradores de distintas áreas de la empresa Supermercados El Super SAC-Chiclayo. Teniendo como resultado que hay correlación significativa en Gestión Administrativa y Liquidez Financiera dado que el valor $p=0.018$; con un nivel de significancia 0.05; en otros términos, existe correlación en ambas variables, interpretándose que, a mayor deficiencia en la Gestión Administrativa, más bajo será la liquidez financiera.

Según **Araujo** (2018) En el presente estudio, “La cultura financiera de los empresarios y la planeación empresarial en las pequeñas empresas del sector textil-confecciones ubicadas en el Emporio Comercial de Gamarra, periodo 2017”, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la cultura financiera de los empresarios y la planeación empresarial en las pequeñas empresas del sector textil-confecciones ubicadas en el Emporio Comercial de

Gamarra, período 2017, la metodología que se empleo fue cuantitativa, con diseño aplicada-no experimental, teniendo como muestra 180 pequeñas empresas textiles-confeccionistas de prendas de vestir. Obteniendo como resultado que existe un coeficiente de correlación de 0,635 entre las variables, el grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. Por ende, se concluye que existe una relación significativa y directa.

Araujo (2018) En su investigación, “La cultura financiera de los empresarios y la planeación empresarial en las pequeñas empresas del sector textil-confecciones ubicadas en el Emporio Comercial de Gamarra, periodo 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el conocimiento financiero de los empresarios y la planeación empresarial en las pequeñas empresas del sector textil-confecciones ubicadas en el Emporio Comercial de Gamarra, período 2017, la metodología que se empleo fue cuantitativa, con diseño aplicada-no experimental, teniendo como muestra 180 pequeñas empresas textiles-confeccionistas de prendas de vestir. Obteniendo como resultado que existe un coeficiente de correlación de 0,635 entre las variables, el grado de correlación indica que la relación es positiva y tiene un nivel de correlación moderada. Por ende, se concluye que existe una relación significativa y directa entre el conocimiento financiero de los empresarios y la planeación empresarial, con un nivel de correlación bajo de 0,298.

De la misma manera según **Araujo** (2018) En su investigación, “La cultura financiera de los empresarios y la planeación empresarial en las pequeñas empresas del sector textil-confecciones ubicadas en el Emporio Comercial de Gamarra, periodo 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre las habilidades financieras de los empresarios y la planeación empresarial en las pequeñas empresas del sector textil-confecciones ubicadas en el Emporio Comercial de Gamarra, período 2017, la metodología que se empleo fue cuantitativa, con diseño aplicada-no experimental, teniendo como muestra 180 pequeñas empresas textiles-confeccionistas de prendas de vestir. Obteniendo como resultado que existe una relación directa y significativa entre las habilidades financieras de los empresarios y la planeación empresarial, a un nivel de correlación alto de 0,717.

También como menciona **Casazola** (2022) en su investigación realizada “La gestión financiera y decisiones financieras en la empresa Transportes Monchito E.I.R.L. Arequipa, 2021” tuvo como objetivo general Determinar la gestión financiera y su relación con las decisiones financieras en la empresa de Transportes Monchito E.I.R.L. Arequipa, 2021. La metodología del estudio fue cuantitativa, con diseño aplicada-no experimental, teniendo como

muestra 35 trabajadores del área contable y administrativo de la empresa Transportes Monchito E.I.R.L. Arequipa. Obteniendo como resultado que, si existe una relación positiva y significativa, se demostró a través del coeficiente de correlación de Pearson igual a 0.845, y se muestra una significancia bilateral menor a 0.050, lo cual conlleva a corroborar una relación significativa.

Según **Amasifuen** (2020) en su trabajo titulado “La Educación Financiera y el Desarrollo de las Micro Empresas, Clientes de la Caja Piura SAC-Provincia de Tocache-San Martin”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el conocimiento financiero de los clientes Micro empresas de la Caja Piura con el desarrollo de su negocio en la provincia de Tocache. La metodología empleada fue descriptivo explicativo, con diseño transversal-no experimental, utilizando una muestra de 150 clientes microempresarios de Caja Piura S.A.C. de la Provincia de Tocache. Como resultado se demostró que si existe correlación significativa mediante una significancia bilateral menor al alfa ($0.00 < 0.05$) y el coeficiente de correlación es alto ($r_s = 0.938$) de la misma manera las calificaciones del conocimiento financiero que poseen los microempresarios encuestados es regular ($\bar{X} = 3.4$) en la cual estuvo conformada por cuatro indicadores, en donde se analizaron los conocimientos en planeamiento financiero ($\bar{X} = 3.3$), en balances financiero ($\bar{X} = 3.4$), presupuesto ($\bar{X} = 3.4$) y estructura de costos ($\bar{X} = 3.6$), concluyendo que en cada uno de estos indicadores tienen un regular conocimiento.

A nivel local; Según **Aylas** (2018) en su investigación ejecutada en Huancayo “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”, teniendo como objetivo general determinar la relación entre la educación financiera y las variables; tarjeta de crédito a estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Continental – Huancayo año 2017. La metodología de la investigación fue aplicada, con un diseño no experimental transeccional – correlacional, y un enfoque correlacional y cuantitativo. La muestra ha sido 346 alumnos. Se aplicó un cuestionario de 18 preguntas, los resultados demostraron que 8 de cada 10 alumnos mencionan que la capacitación financiera es vital para la toma de decisiones en el uso de las tarjetas de crédito. La hipótesis general considera significancia al 5% que menciona que si existe relación entre la capacitación financiera y las tarjetas de crédito en los alumnos Universidad Continental Facultad de Ciencias Empresariales. Como conclusión se llegó, que la falta de conocimientos en finanzas causa el uso indebido de las tarjetas de crédito por ello

se tienen consecuencias negativas para más adelante.

En la **Gestión Administrativa**; la pandemia ha provocado una evolución en los negocios con el apoyo de las tecnologías de comunicación, adaptarse a los nuevos escenarios de digitalización especialmente en la recaudación (pagos en línea, transferencias u otros medios) en algunos casos, cambios difíciles de aceptar por empresarios de mayor edad, "... permitiendo que además de ser una forma de expresarse y de relacionarse con los demás, sea también una herramienta de marketing, la cual tiene relación directa con clientes y público objetivo". Según **Espinoza** (2017). Por otro lado, "se dice que estas plataformas son el nuevo medio de comunicación, por el cual las personas han tenido que adaptarse, de esta manera poder insertarse en ese ecosistema que se interrelaciona con sus semejantes a través de ellas" **Schwarz** (2018). A si mismo La gestión administrativa "Es un proceso que involucra los ingresos y egresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero en las organizaciones y en consecuencia, la rentabilidad financiera generada por el mismo" (**Córdoba**), citado por **Villacres et al.** (2020). En la actualidad, la administración es fundamental para las empresas o grupo social, para lograr la competitividad en un mundo globalizado. "A través de las técnicas de gestión se simplifica el trabajo y se establecen principios, métodos y procedimientos para lograr mayor productividad y eficiencia" **Munch & Patiño** (2010) Encontramos que, "Los mejores administradores mantienen un enfoque claro tanto en la eficiencia como en la eficacia. Estas definiciones se han mantenido durante largo tiempo; sin embargo, como se sabe, los negocios cambian radicalmente. El asunto importante es *qué debemos hacer*" **Bateman & Snell** (2009)

Para **Chiavenato** (2006) la gestión de la administración: "Es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el empleo de los recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz". Según **Munch & Patiño** (2010) En la administración de empresa existen dos fases: "Una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlos; y otra operacional, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el periodo". Otros autores consideran estas dos fases dentro de la administración de empresas la fase mecánica (considerada de diseño, arquitectura de los que debe hacerse y la fase dinámica, es la implementación de la fase anterior).

Etapas:

Según manifiestan **Munch & Patiño** (2010) "Existen diversos criterios acerca del

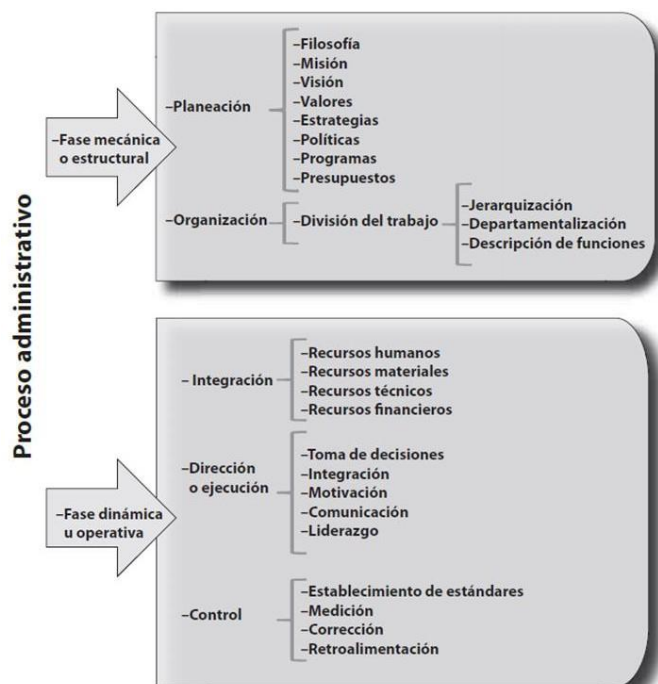
número de etapas que constituyen el proceso administrativo, aunque, de hecho, para todos los autores los elementos o funciones de la administración sean los mismos”.

Figura 1 Gestión administrativa



Nota: **Munch & Patiño** (2010)

Figura 2 Procesos administrativo



Tomado de **Munch & Patiño** (2010)

Cliente: Según **Estrada** (2007) el cliente es “el comprador potencial o real de los productos o servicios, puede ser una persona u organización, dispone de poder adquisitivo...”; también, **Denove & Power** (2006) el término cliente “define a la persona u organización que realiza una compra. Puede estar comprando en su nombre, y disfrutar personalmente del bien adquirido, o comprar para otro [...]. Resulta la parte de la población más importante de la compañía”.

La **Cultura Financiera**: Da conocer el funcionamiento del dinero en el sistema económico mundial. Según, **Aldia** (2019) “Un ciudadano que conoce las finanzas está en condiciones de tomar buenas decisiones, con la información acertada sobre su dinero y reduce los riesgos de contraer deudas y por ende los problemas económicos relacionados”. Por tal motivo educar financieramente tiene el objetivo según **Aldia** (2019) “lograr que los ciudadanos tomen decisiones acertadas y mejoren su bienestar familiar y financiero con la gestión del efectivo”. La educación financiera debería ser considerada en los estudios de la educación básica para convertirse en un hábito mientras está en desarrollo la persona humana, fomentando el ahorro para conseguir una vida plena y con las comodidades que se desea tener cada individuo, en función de ello estará el esfuerzo en el ahorro y la buena gestión de la liquidez. De la misma manera según **Vasquez** (2017) menciona que la educación financiera “Es el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos que permite a la población gestionar sus finanzas personales”. También **Tinoco** (2018) menciona que la educación financiera “Nos brinda el conocimiento, herramientas y dominio de habilidades con decisiones idóneas para desarrollar nuestra propia cultura financiera adquirir información y el soporte necesario para lograr una adecuada cultura financiera, que permita alcanzar los objetivos personales y familiares”.

La parte de los ingresos que las personas depositan en las entidades bancarias se producen en el contexto en que estas maximizan su utilidad para alcanzar la satisfacción, estando la maximación sujeta a su restricción presupuestaria, y la decisión de apertura o utilizar el servicio bancario está relacionado a la conducta del ahorro y del consumo, destacando que el ahorro bancario constituye una parte importante. Dentro de las actividades más importantes de la gestión financiera, está analizar las decisiones y acciones que se relacionan con los recursos financieros necesarios en las tareas de la organización, incluyendo su logro, utilización y control; esta función radica la administración de los recursos de la empresa para asegurar que serán suficientes para cubrir los gastos de funcionamiento de la misma. (**Córdoba**), citado por **Villacres et al.** (2020).

La Cultura Financiera, según **Aylas** (2018) “Es un proceso en el cual las personas pueden planificar adecuadamente sus ingresos y de esta manera tomar buenas decisiones utilizando los servicios y productos financieros” según, **Tinoco** (2018) la cultura financiera “Es más importante en el momento actual, que, en épocas pasadas, debido al acelerado crecimiento de los mercados de finanzas y a la existencia de productos financieros más numerosos y más complejos”. Y para la **OECD** (2005), “Permite el acceso de las personas a información y herramientas sobre el funcionamiento del complejo mundo de la economía y las finanzas; su importancia en la vida diaria, otorgando la confianza que da el conocimiento, en la toma de decisiones”

De acuerdo con **OECD** (2005) la educación financiera es el proceso mediante el cual los consumidores financieros mejoran su nivel de comprensión de los productos financieros, sus conceptos y riesgos, a través de un proceso de información y asesoramiento objetivo, que contribuya a mejorar su bienestar económico.

Por otra parte, en la educación financiera 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. **Lopez et al.** (2018).

De acuerdo con lo que menciona **Tinoco** (2018) la valuación de la cultura financiera abarca el análisis de las siguientes dimensiones: **Conocimientos financieros; Memarista** (2016) Nos menciona que el conocimiento financiero es “como el saber que debe tener un empresario de tal manera que le permita entender la información relacionándola con las finanzas personales y los negocios. Ayuda a las personas a sentirse comprometidas y más involucradas con la organización”. Según **Yaringaño** (2018) señala que “El conocimiento financiero implica la evaluación de los aspectos relacionados a comprender como funcionan los conceptos asociados al sistema financiero, reconociendo las funciones, derechos y responsabilidades de los consumidores y proveedores del mercado financiero”. Por otra parte, así mismo **Adauto et al.**, (2021) nos menciona que “Cuando se aplica un instrumento para medir el conocimiento financiero se debe tener en cuenta no solo si una persona conoce la información sino también si lo puede aplicarla apropiadamente. **Habilidades Financieras; Diaz & Pinzon** (2011) refieren que “Las habilidades financieras constituyen la capacidad que tienen las personas de realizar juicios de valor de manera informada respecto al uso y manejos del dinero u otros bienes monetarios”. De acuerdo con **Mamani** (2016) la capacidad de utilizar el conocimiento y la comprensión de forma relevante para comprender una situación catalogada como impredecible

e inesperada que permite solucionar un problema financiero y convertirlo en un beneficio; y que pueden adquirirse a través de la práctica de la educación financiera. **Decisiones Financieras; Tinoco** (2018) señala que “La toma de decisiones financieras representa la capacidad que tienen las personas de elegir responsablemente una alternativa de un conjunto de opciones relacionadas al manejo y utilización de sus finanzas personales”. Al respecto **Ramos & Yauri** (2017) manifiestan que Representa el comportamiento que tienen las personas respecto al manejo de sus finanzas personales y del hogar, implicando tener la motivación y una percepción idónea para planificar los gastos mediante el ejercicio del autocontrol y la confianza para adoptar decisiones informadas que le permitan relacionarse adecuadamente con el sistema financiero. **Conciencia Financiera; Pizarro** (2020) señala que “es la habilidad que tienen las personas para poder separar algo de dinero del total que ingresa en la economía particular para ser utilizado en el futuro”. **Huchin & Damian** (2011) refieren que “los conocimientos que una persona adquiere y le permite reservar una parte de los ingresos para acumular un monto de dinero que permita cumplir con un propósito específico y contar con la solvencia necesaria para subsanar eventos no deseados”. Al respecto, **Rodriguez** (2019) menciona que “La capacidad de ahorro es aquella parte de los ingresos que no se consume y que constituye un excedente que se acumula para atender necesidades futuras en el aspecto personal, familiar y social”.

Para la investigación se plantea el problema general: ¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa con la Cultura Financiera de los Clientes de la Asociación Niño Jesús de Huancayo – rubro librerías - 2022?. Y sus problemas específicos: ¿Cómo se relaciona la Gestión administrativa con los conocimientos financieros de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías - 2022?, ¿Cómo se relaciona la Gestión administrativa con las habilidades financieras de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías - 2022?, ¿Cómo se relaciona la Gestión administrativa con la actitud financiera de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías - 2022?, ¿Cómo se relaciona la Gestión administrativa con la conciencia financiera de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías - 2022?.

Posteriormente, se muestra la justificación de la investigación teórica; el presente trabajo de investigación se fundamentó en teorías ya estudiadas de las variables, con el fin de que el lector conozca la relación de las variables Gestión Administrativa y Cultura Financiera. Por otra parte, en la justificación practica; la investigación presento algunos aspectos favorables y desfavorables, de la misma manera los resultados obtenidos podrán ayudar a

investigaciones futuras relacionadas con la Gestión Administrativa y Cultura Financiera en el sector de las librerías y/o pequeñas empresas. Así mismo la justificación fue metodológica, porque se utilizó la investigación científica, de método deductivo, con tipo de investigación descriptiva, de nivel correlacional, con diseño no experimental de corte transversal, también se aplicó las técnicas de encuesta y el instrumento de cuestionario. A través de este método se logró obtener la relación de las variables.

Como consecuencia se plantea el objetivo general: Determinar de qué manera se relaciona la Gestión Administrativa con la Cultura Financiera de los Clientes de la Asociación Niño Jesús de Huancayo – rubro librerías - 2022. Y sus objetivos específicos: Describir como se relaciona la Gestión administrativa con los conocimientos financieros de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías - 2022, Describir como se relaciona la Gestión administrativa con las habilidades financieras de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías - 2022, Determinar cómo se relaciona la Gestión administrativa con las decisiones financieras de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías - 2022, Determinar cómo se relaciona la Gestión administrativa con la conciencia financiera de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías - 2022.

Planteando las siguientes hipótesis general: La Gestión Administrativa con la cultura financiera de los Clientes de la Asociación Niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022, se relaciona directamente; y, sus hipótesis específicas: La Gestión administrativa con los conocimientos financieros de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022 se relaciona directamente; La Gestión administrativa con las habilidades financieras de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022 se relaciona directamente; La Gestión administrativa con las decisiones financieras de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022 se relaciona directamente; La Gestión administrativa con la conciencia financiera de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022 se relaciona directamente.

II. MÉTODO

El método general que se utilizó en la investigación fue el método científico según Bernal (2016) “El método científico es una agrupación de postulados, normas y reglas para el estudio de investigación y la solución de problemas”.

Como método específico se utilizó, el método Como método específico se utilizó, el método Deducción-Inducción, según Bernal (2010) “Este método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos particulares, aunque es deductivo en un sentido (parte de lo general a lo particular) e inductivo en sentido contrario (va de lo particular a lo general)” (p. 60).

2.1 Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación fue *descriptiva*, Bernal (2016) “En la investigación descriptiva, se muestran, narran, reseñan o identifican hechos, situaciones, rasgos, características de un objeto de estudio, se realizan diagnósticos, perfiles, o se diseñan productos, modelos, prototipos, guías etc”.

El nivel de investigación fue correlacional ya que se precisa la relación que existe entre la Gestión Administrativa y Cultura Financiera, según Hernandez & Mendoza (2018) “comprender la conexión o nivel de agrupación entre dos o más conceptos, categorías o variables en un entorno determinado”.

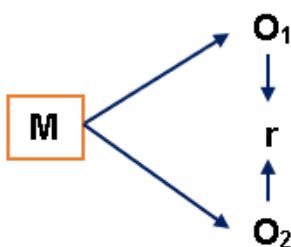
El diseño de investigación se detalla en base a dos puntos, fue no experimental porque, no se manipularon las variables puesto que solo se tomó información ya recopilada, de acuerdo con Hernandez & Mendoza (2018) son “estudios que no necesitan manipular intencionalmente las variables y solo examinar los fenómenos en su entorno natural para estudiarlos”. Por el otro lado se tiene al diseño de corte transversal, para Hernandez & Mendoza (2018) “se recopilan informaciones y datos en un solo periodo de tiempo exclusivo”.

Figura 3

Diseño de Investigación

DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

No experimental; Correlacional – Transeccionales



Nota: En la figura 1 nos muestra el diseño de investigación.

Dónde:

M : Muestra = 60 clientes

O₁ : Gestión Administrativa

r : La relación entre las variables

O₂ : Cultura financiera

2.2 Operacionalización de variables

Título: “La Gestión Administrativa y la Cultura Financiera de los Clientes de la Asociación Niño Jesús de Huancayo Post-Pandemia Covid 19 – 2022.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTION ADMINISTRATIVA	“A través de las técnicas de gestión se simplifica el trabajo y se establecen principios, métodos y procedimientos para lograr mayor Productividad y eficiencia” Munch & Patiño (2010)	En esta investigación se estudió la variable Gestión Administrativa, de la misma manera se evaluará por medio del cuestionario, que tendrá 17 ítems.	Participación	Las librerías se muestran ordenados.	Ordinal
				La atención que brindan es de calidad	
				Los trabajadores atienden adecuadamente a los clientes	
				Puedes notar la cooperación entre trabajadores	
			Recursos	Las librerías están implementadas con computadoras, impresora necesarios para brindar un buen servicio.	
				Observa que hacen uso de los recursos informáticos	
				El ambiente es agradable, cómodo para esperar la atención	
			Procesos	Son adecuadas las instalaciones y su iluminación	
				Los procesos de cobranzas son cortos.	
				Esta implementado el pago por medios electrónicos (tarjeta, yape, plin).	
Resultados	Sé puede identificar quien está a cargo de los procesos (atención, caja, entrega y otros) (Memarista, 2016)La atención es rápida.				
	Solucionan en un tiempo corto algún inconveniente en la compra				
	Tiene confianza en el control en la entrega de productos				
	El personal que atiende las consultas está preparados				
Conocimiento financiero	La educación en finanzas da a conocer el	En esta investigación se estudió la	¿Calcula sus gastos con sus ingresos? ¿Distingue claramente los términos: ¿Gastos, inversión? ¿Analiza aspectos financieros para tomar una	Ordinal	
					La comunicación entre los trabajadores y los clientes es buena
					Existe un buen sistema de quejas y sugerencias

<p>funcionamiento del dinero en el sistema económico mundial. Según, Aldia (2019) “Un ciudadano que conoce las finanzas está en condiciones de tomar buenas decisiones, con la información acertada sobre su dinero y reduce los riesgos de contraer deudas y por ende los problemas económicos relacionados”</p>	<p>variable Gestión Administrativa, de la misma manera se evaluará por medio del cuestionario, que tendrá 13 ítems.</p>		buena decisión?
			¿Motiva a las personas que lo rodean a realizar buenos cálculos de las finanzas?
			Utiliza medios electrónicos para realizar sus pagos (tarjeta, yape, plin)
			¿Presupuesta su dinero diariamente?
		Habilidad financiera	¿Le es fácil administrar el dinero para un fin común?
		¿Sabe cuánto es el límite de gasto mensual en la economía doméstica?	
			Al tener dinero extra, ¿Usted lo ahorra?
		Decisiones financieras	¿Planifica sus gastos de acuerdo a los ingresos que percibe?
			¿Acostumbra usted llevar un registro de sus deudas, gastos, ingresos y ahorro?
		Conciencia Financiera	¿Opta por servicios y/o productos crediticios que le permita hacer inversiones?
			Prefiere ahorrar para comprar al contado o compra al crédito.

2.3 Población, Muestra y Muestreo

En la investigación se consideró, la población de 300 clientes de la Asociación de Niño Jesús – Huancayo.

Que tuvieron las siguientes características:

Clientes frecuentes, porque realizan sus compras en la Asociación Niño Jesús de dos a tres veces por semana entre varones y mujeres.

Clientes no frecuentes de la Asociación Niño Jesús.

Según **Bernal** (2016) la población es “El conjunto de componentes de personas que comparten ciertas características y de las cuales se buscan la conclusión”.

Para determinar la muestra, se realiza el muestreo no probabilístico por cuotas.

Tabla 1

Muestro no probabilístico por cuotas

Características	Clientes frecuentes		
	Sábado	Domingo	Numero
Género			
Masculino	15	15	30
Femenino	15	15	30
Total	30	30	60

Nota: Frecuencias de clientes por días y por Género.

Para la investigación se consideró 60 encuestas, las cuales serán formados por el género masculino 15 y género femenino 15 de la Asociación Niño Jesús – Huancayo. De la misma manera, se detalla que la encuesta se realizó dos fines de semana los días sábados y domingos de 3:00 pm a 7:00 pm ya que son los días donde los clientes más frecuentan.

Según detalla **Bernal** (2016) “la muestra es una porción de la población que se elige y sobre el cual se recopilan datos confiables para avanzar la investigación realizada”.

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos validez y confiabilidad

En la investigación se utilizó la técnica de la encuesta porque nos permite obtener información, proporcionada por los mismos clientes de esta manera obtendremos la percepción de la Gestión Administrativa y la Cultura Financiera, de acuerdo con **Bernal** (2016) “La encuesta acepta estandarizar y unificar el proceso de compilación de datos”

Por otra parte, el instrumento de la investigación fue el cuestionario ya que se obtuvo información acerca de las variables. Según **Bernal** (2016) “Es una serie o grupos de preguntas sobre una o más variables que se busca medir, permite la obtención de datos e información que

constituye a un cuestionario”.

De la misma manera para la validez del instrumento de investigación se realizó el juicio de expertos, lo cual se trabajó con tres expertos a quienes se les otorgaron los instrumentos para que lo validaran.

2.5 Procesamiento de los datos

En la investigación para realizar el procesamiento de datos, se contactó a, 60 clientes durante dos fines de semanas, los días sábados y domingos de 3:00 pm a 7:00 pm en el cual se utilizó encuestas como método de análisis de datos, estos validados por los expertos y se interpretó en el SPPSS.

2.6 Método de análisis de datos

La investigación se realizó mediante el programa Excel, así mismo se realizó la prueba de hipótesis para concluir si existe correlación de las variables y se interpretó mediante la prueba Rho Spearman mediante el SPPSS.

2.7 Aspectos éticos

El trabajo de investigación cumplió con los lineamientos de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, ha sido redactado con la normativa APA. Asimismo, se ha citado y referenciado de manera correcta a los autores que se encuentran en la investigación. De la misma manera autorizo que el informe final sea publicado en el repositorio de la Universidad ya que no es plagio ni copia de anteriores trabajos y también se sometió la revisión con la herramienta de anti plagio para demostrar lo mencionado.

III. RESULTADOS

Variable Gestión Administrativa

Tabla 1

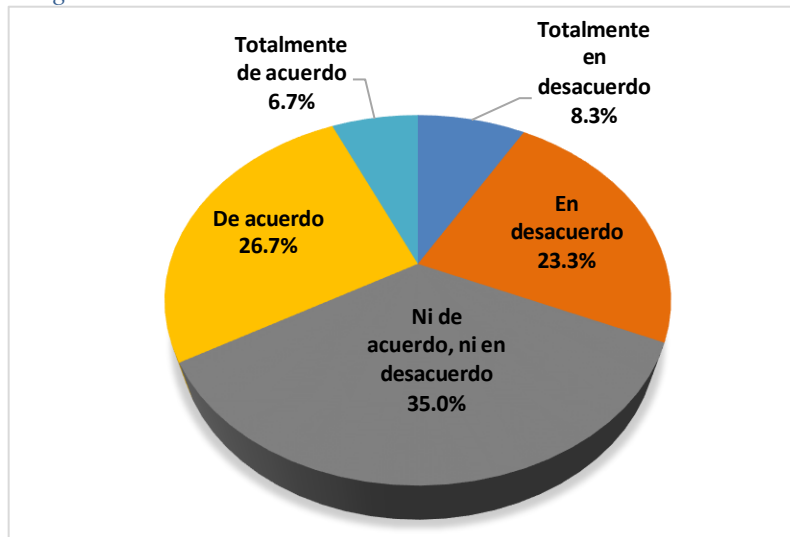
Gestión Administrativa

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	5	8.3
En desacuerdo	14	23.3
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	35.0
De acuerdo	16	26.7
Totalmente de acuerdo	4	6.7
Total	60	100.0

FUENTE: ELAVORACION PROPIA

Figura 4

Diagnóstico de la VI Gestión Administrativa



FUENTE: ELABORACION PROPIA

Nota:

En la figura N° 4 se observa que el 8.3% de la muestra respondió que está totalmente en desacuerdo con la gestión administrativa de los clientes de la asociación niño Jesús, el 23.3% respondió que está en desacuerdo con la gestión administrativa de los clientes de la asociación niño Jesús, el 35% respondió que está en ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la gestión administrativa de los clientes de la asociación niño Jesús, el 26.7% respondió que están de acuerdo con la gestión administrativa de los clientes de la asociación niño Jesús y el 6.7% respondió que están totalmente de acuerdo con la Gestión Administrativa de los clientes de la asociación niño Jesús.

Variable Cultura Financiera

Tabla 2

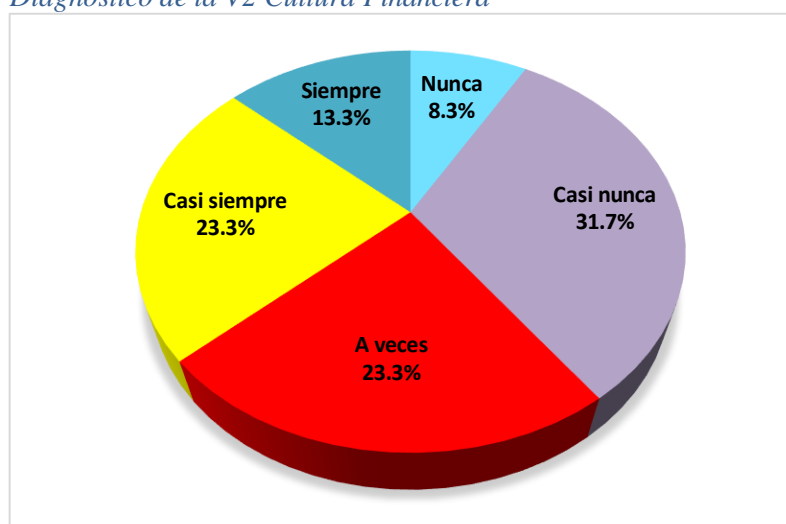
Cultura Financiera

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	8.3
Casi nunca	19	31.7
A veces	14	23.3
Casi siempre	14	23.3
Siempre	8	13.3
Total	60	100.0

FUENTE: ELABORACION PROPIA

Figura 5

Diagnóstico de la V2 Cultura Financiera



FUENTE: ELABORACION PROPIA

Nota:

En la figura N° 5 se observa que el 8.3% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que nunca contaron con cultura financiera, el 31.7% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que casi nunca contaron con cultura financiera, el 23.3% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que veces cuentan con cultura financiera, el 23.3% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que casi siempre cuentan con cultura financiera y el 13.3% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que si tienen conocimiento de contar con una cultura financiera.

Diagnóstico de la D2 Conocimiento Financiero

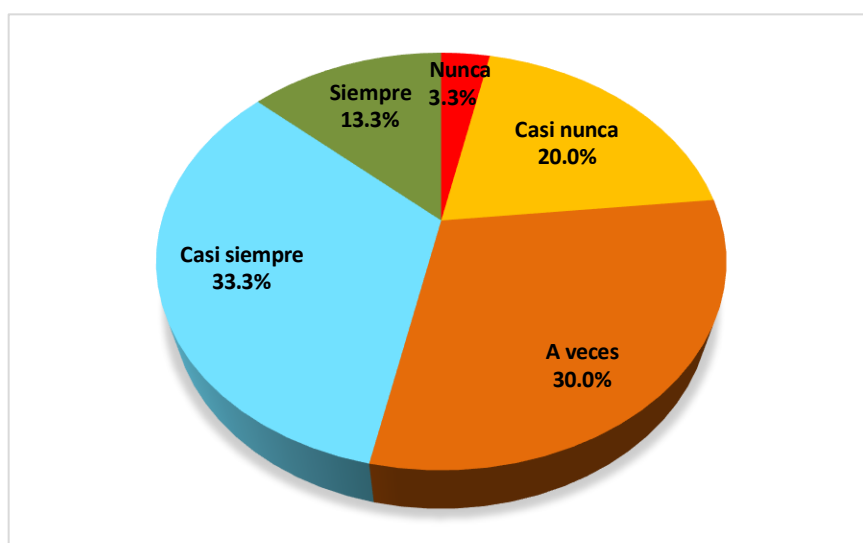
Tabla 3

Conocimiento Financiero

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3.3
Casi nunca	12	20.0
A veces	18	30.0
Casi siempre	20	33.3
Siempre	8	13.3
Total	60	100.0

Figura 6

Diagnóstico de la D2 Conocimiento Financiero



FUENTE: ELABORACION PROPIA

Nota:

En la figura N° 6 se observa que el 3.3% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que nunca cuentan con conocimiento financiero, el 20.0% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que casi nunca cuentan con conocimiento financiero, el 30.0% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que a veces cuentan con conocimiento financiero, el 33.3% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que casi siempre cuentan con conocimiento financiero y el 13.3% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que siempre cuentan con conocimiento financiero.

Diagnóstico de la D2 Habilidades Financieras

Tabla 4

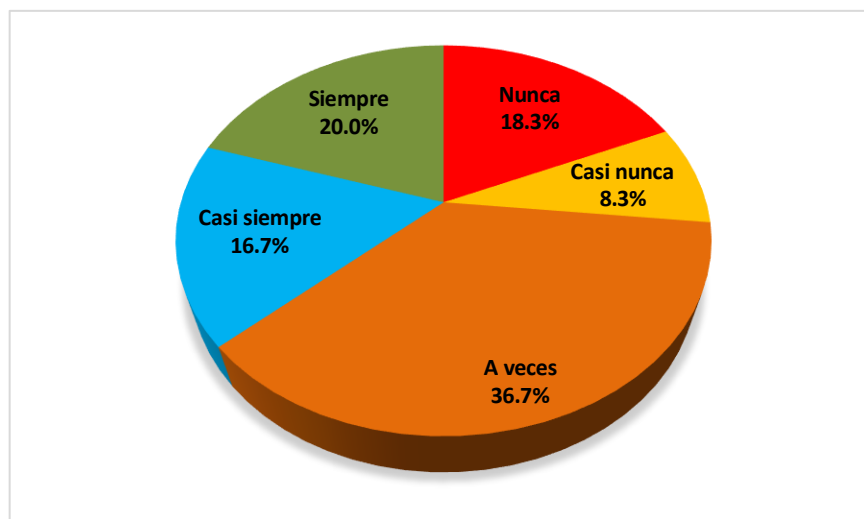
Habilidad Financiera

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	18.3
Casi nunca	5	8.3
A veces	22	36.7
Casi siempre	10	16.7
Siempre	12	20.0
Total	60	100.0

FUENTE: ELABORACION PROPIA

Figura 7

Diagnóstico de la D2 Habilidades Financieras



FUENTE: ELABORACION PROPIA

Nota:

En la figura N° 7 se observa que el 18.3% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que nunca cuentan con habilidades financieras, el 8.3% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que casi nunca cuentan con habilidades financieras, el 36.7% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que a veces cuentan con habilidades financieras, el 16.7% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que casi siempre cuentan con habilidades financieras y el 20.0% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que siempre cuentan con habilidades financieras.

Diagnóstico de la D2 Decisiones Financieras

Tabla 5

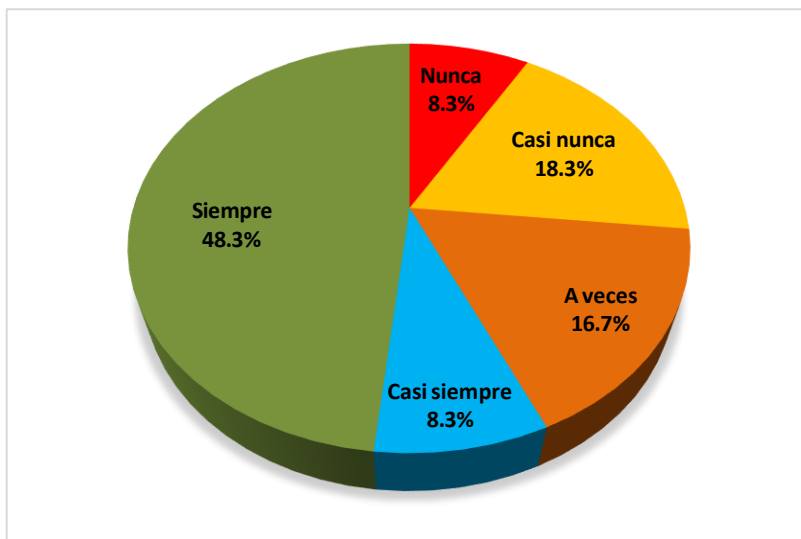
Decisiones Financieras

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	8.3
Casi nunca	11	18.3
A veces	10	16.7
Casi siempre	5	8.3
Siempre	29	48.3
Total	60	100.0

FUENTE: ELABORACION PROPIA

Figura 8

Diagnóstico de la D2 Decisiones Financiera



FUENTE: ELABORACION PROPIA

Nota:

En la figura N° 8 se observa que el 8.3% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que nunca cuentan con decisiones financieras, el 18.3% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que casi nunca cuentan con decisiones financieras, el 16.7% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que a veces cuentan con decisiones financieras, el 8.3% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que casi siempre cuentan con decisiones financieras y el 48.3% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que siempre cuentan con decisiones financieras.

Diagnóstico de la D2 Conciencia Financiera

Tabla 6

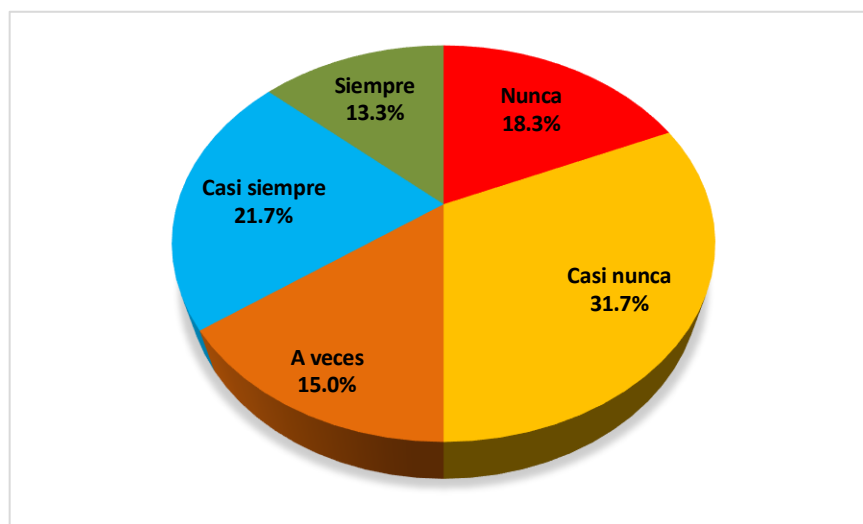
Conciencia Financiera

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	11	18.3
Casi nunca	19	31.7
A veces	9	15.0
Casi siempre	13	21.7
Siempre	8	13.3
Total	60	100.0

FUENTE: ELABORACION PROPIA

Figura 9

Diagnóstico de la D2 Conciencia Financiera



FUENTE: ELABORACION PROPIA

Nota:

En la figura N° 9 se observa que el 18.3% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que nunca cuentan con conciencia financiera, el 31.7% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que casi nunca cuentan con conciencia financiera, el 15.0% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que a veces cuentan con conciencia financiera, el 21.7% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que casi siempre cuentan con conciencia financiera y el 13.3% de la muestra de los clientes de la asociación niño Jesús respondió que siempre cuentan con conciencia financiera.

Contraste de hipótesis

De los resultados obtenidos en la estadística descriptiva, se puede llegar a resultados que deben ser comprobados en el contraste de hipótesis.

Contraste de hipótesis general

En la hipótesis general se formuló: Se relaciona directamente la Gestión Administrativa con la Cultura Financiera de los Clientes de la Asociación Niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022.

H₀ = “La Gestión Administrativa con la Cultura Financiera de los Clientes de la Asociación Niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022, no se relaciona directamente”.

H₁ = “La Gestión Administrativa con la Cultura Financiera de los Clientes de la Asociación Niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022, se relaciona directamente”.

Tabla 8

Contraste Correlación de Spearman entre la Gestión Administrativa y Cultura Financiera

			Correlaciones	
			Gestión Administrativa	Cultura Financiera
Rho de Spearman	V1 Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,998**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	V2 Cultura Financiera	Coefficiente de correlación	,998**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

FUENTE: ELABORACION PROPIA

Nota:

Respecto a los datos obtenidos en la correlación de Spearman entre el Gestión Administrativa y Cultura Financiera, se rechazar la hipótesis nula que describe que ambas variables no se relacionan y se acepta la hipótesis alterna que describe que, si existe relación de manera directa entre ambas variables, en la tabla 8 nos muestra que tiene un p valor de 0,000, lo cual es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación es =0,998** lo que indica que hay una correlación positiva moderada.

Contraste de hipótesis específica 1

En la hipótesis específica 1 se formuló: “Se relaciona directamente la Gestión Administrativa con los Conocimientos Financieros de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022”.

H₀ = “La Gestión administrativa con los Conocimientos Financieros de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022 no se relaciona directamente”.

H₁ = “La Gestión administrativa con los Conocimientos Financieros de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022 se relaciona directamente”.

Tabla 9

Contraste Correlación de Spearman entre la Gestión Administrativa y Conocimiento Financiero

			Gestión	Conocimiento
			Administrativa	Financiero
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,845**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Conocimiento Financiero	Coefficiente de correlación	,845**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

FUENTE: ELABORACION PROPIA

Nota:

Respecto a los datos obtenidos en la correlación de Spearman entre el Gestión Administrativa y Conocimiento Financiero, se rechazar la hipótesis nula que describe que ambas variables no se relacionan y se acepta la hipótesis alterna que describe que, si existe relación de manera directa entre ambas variables, en la tabla 9 nos muestra que tiene un p valor de 0,000, lo cual es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación es =0,845** lo que indica que hay una correlación positiva moderada.

Contraste de hipótesis específica 2

En la hipótesis específica 2 se formuló: “Se relaciona directamente La Gestión Administrativa con las Habilidades Financieras de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022”.

H₀ = “La Gestión Administrativa con las Habilidades Financieras de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022 no se relaciona directamente”.

H₁ = “La Gestión Administrativa con las Habilidades Financieras de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022 se relaciona directamente”.

Tabla 10

Correlación de Spearman entre la Gestión Administrativa y Habilidades Financieras

			Gestión	Habilidad
			Administrativa	Financiera
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,729**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Habilidad Financiera	Coeficiente de correlación	,729**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

FUENTE: ELABORACION PROPIA

Nota:

Respecto a los datos obtenidos en la correlación de Spearman entre el Gestión Administrativa y Habilidad Financiera, se rechazar la hipótesis nula que describe que ambas variables no se relacionan y se acepta la hipótesis alterna que describe que, si existe relación de manera directa entre ambas variables, en la tabla 10 nos muestra que tiene un p valor de 0,000, lo cual es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación es =0,729** lo que indica que hay una correlación positiva moderada.

Contraste de hipótesis específica 3

En la hipótesis específica 3 se formuló: “Se relaciona directamente la Gestión Administrativa con las Decisiones Financieras de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022”.

H₀ = “La Gestión Administrativa con la Decisiones Financieras de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022 no se relaciona directamente”.

H₁ = “La Gestión Administrativa con las Decisiones Financieras de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022 se relaciona directamente”.

Tabla 11

Correlación de Spearman entre la Gestión Administrativa y Decisión financiera

			Gestión	Decisión
			Administrativa	Financiera
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,841**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Decisión Financiera	Coeficiente de correlación	,841**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

FUENTE: ELABORACION PROPIA

Nota:

Respecto a los datos obtenidos en la correlación de Spearman entre el Gestión Administrativa y Decisión Financiera, se rechazar la hipótesis nula que describe que ambas variables no se relacionan y se acepta la hipótesis alterna que describe que, si existe relación de manera directa entre ambas variables, en la tabla 11 nos muestra que tiene un p valor de 0,000, lo cual es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación es =0,841** lo que indica que hay una correlación positiva moderada.

contraste de hipótesis específica 4

En la hipótesis específica 4 se formuló: “Se relaciona directamente la Gestión Administrativa con la Conciencia Financiera de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022”.

H₀ = “La Gestión Administrativa con la Conciencia Financiera de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022 no se relaciona directamente”.

H₁ = “La Gestión Administrativa con la Conciencia Financiera de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022 se relaciona directamente”.

Tabla 12

Correlación de Spearman entre la Gestión Administrativa y Conciencia Financiera

			Gestión Administrativa	Conciencia Financiera
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,706**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Conciencia Financiera	Coeficiente de correlación	,706**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

FUENTE: ELABORACION PROPIA

Nota:

Respecto a los datos obtenidos en la correlación de Spearman entre el Gestión Administrativa y Conciencia Financiera, se rechazar la hipótesis nula que describe que ambas variables no se relacionan y se acepta la hipótesis alterna que describe que, si existe relación de manera directa entre ambas variables, en la tabla 12 nos muestra que tiene un p valor de 0,000, lo cual es menor a 0,05 y el coeficiente de correlación es =0,706** lo que indica que hay una correlación positiva moderada.

IV. DISCUSIÓN

La finalidad es identificar si se relaciona directamente la Gestión Administrativa con la Cultura Financiera de los Clientes de la Asociación Niño Jesús de Huancayo – rubro librería 2022. Después de aplicar los instrumentos de investigación, se logró identificar los resultados de la Gestión Administrativa, en la figura N°4 se observa un 31.7% respondieron que se encuentran en desacuerdo con la gestión administrativa, en otras palabras, no se han adecuados a los nuevos cambios, el 35% es indiferente y el 33.4% están de acuerdo con la gestión administrativa, es decir observan cambios en la atención a los clientes y la Cultura Financiera, figura N°5, obtuvo un aprox. de 40% no cuentan con cultura financiera y el 60% si tiene conocimiento de contar con una cultura financiera para administrar sus gastos se utilizó la estadística para determinar dicha relación con un valor de coeficiente de correlación de $=0,998^{**}$, lo cual indica una relación directa entre las variables evaluadas. Coincidiendo con **Mendoza** (2023) quien también encontró en su muestra que la Gestión Administrativa y la Liquidez Financiera, tuvo un resultado de valor $P= 0.018$, manifestando que, si existe una relación directa entre ambas variables, interpretándose que, a mayor deficiencia en la Gestión Administrativa, más bajo será la liquidez financiera.

De la misma manera, se evidenció si, se relaciona directamente la Gestión administrativa con los conocimientos financieros de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías 2022. Si existe una relación directa entre ambas variables, los resultados obtenidos de la Gestión Administrativa, figura N°4, donde se obtuvo un 31.7% respondieron que se encuentran en desacuerdo con la gestión administrativa, en otras palabras, no se han adecuados a los nuevos cambios, el 35% es indiferente y el 33.4% están de acuerdo con la gestión administrativa, es decir observan cambios en la atención a los clientes y en el conocimiento financiero, figura N°6, se obtuvo que aprox. El 23.3% no cuentan con conocimiento financiero, es decir, no calculan sus gastos, no identifican gasto con inversión o confunden dichos términos, no realizan una buena decisión al momento de la compra y el 76.7% si tiene un conocimiento financiero aceptable, toman buenas decisiones, conocen sobre gastos e inversión, también utilizan medios de pago digital como Yape o Plin. Además, se utilizó la estadística para determinar un resultado de coeficiente de correlación $=0,845^{**}$ lo cual indica una relación directa entre las ambas variables. **Araujo** (2018) quien también encontró en su muestra que el Conocimiento Financiera y Planeación, tuvo un resultado de coeficiente de correlación $=0,635$, indicando que, si existe una relación positiva entre ambas variables.

Asimismo, se evidenció si, se relaciona directamente la Gestión administrativa con las habilidades financieras de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librería

2022. Si existe una relación directa entre ambas variables, los resultados obtenidos de la Gestión Administrativa, figura N°4 donde se obtuvo un 31.7% respondieron que se encuentran en desacuerdo con la gestión administrativa, en otras palabras, no se han adecuados a los nuevos cambios, el 35% es indiferente y el 33.4% están de acuerdo con la gestión administrativa, es decir observan cambios en la atención a los clientes y en las habilidades financieras, figura N°7 se obtuvo que aprox. El 26.7% no cuentan con habilidades financieras, es decir, no realizan su presupuesto no tienen un límite de gastos, en cambio, el 73.3% si tiene unas habilidades financieras aceptable, realizan su presupuesto, ponen límites a sus gastos mensualmente, administran adecuadamente sus gastos para fines comunes en su hogar. Para lo cual, se utilizó la estadística para determinar un resultado de coeficiente de correlación $=0,729^{**}$ lo cual indica una relación directa entre ambas variables. **Araujo** (2018) quien también encontró en su muestra que las Habilidades Financiera y Planeación, tuvo un resultado de coeficiente de correlación $=0,717$, indicando que, si existe una relación positiva entre ambas variables.

En seguida, se evidencio si, se relaciona directamente la Gestión administrativa con las decisiones financieras de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías 2022. Si existe una relación directa entre ambas variables, los resultados obtenidos de la Gestión Administrativa, figura N°4 donde se obtuvo un 31.7% respondieron que se encuentran en desacuerdo con la gestión administrativa, en otras palabras, no se han adecuados a los nuevos cambios, el 35% es indiferente y el 33.4% están de acuerdo con la gestión administrativa, es decir observan cambios en la atención a los clientes y en Decisiones financiero, figura N°8 se obtuvo que aprox. El 26.7% no cuentan con una decisión financiera adecuada, es decir, si cuenta con dinero extra no ahorra lo destina a algún gasto no presupuestado, no planifica sus gastos, en cambio, el 73.3% si tiene una decisión financiera aceptable, prefieren ahorrar antes de gastar en cosas no planificadas y tienen el control de sus gastos en función a sus ingresos. por ende, se utilizó la estadística para determinar un resultado de coeficiente de correlación $=0,841^{**}$ lo cual indica una relación directa entre las ambas variables. **Casazola** (2022) quien también encontró en su muestra que la Gestión Administrativa y Decisión Financiera, tuvo un resultado de coeficiente de correlación $=0.845$, indicando que, si existe una relación positiva entre ambas variables.

Por último, se evidencio si, se relaciona directamente la Gestión administrativa con la conciencia financiera de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías 2022. Si existe una relación directa entre ambas variables, los resultados obtenidos de la Gestión Administrativa, figura N°4, donde se obtuvo un 31.7% respondieron que se encuentra en desacuerdo con la gestión administrativa, en otras palabras, no se han adecuados a los nuevos

cambios, el 35% es indiferente y el 33.4% están de acuerdo con la gestión administrativa, es decir observan cambios en la atención a los clientes y en el Conciencia Financiera, figura N°9, se obtuvo que aprox. El 50% no cuentan con una conciencia financiera adecuada no llevan un registro de sus gastos e ingresos, sus ingresos extras lo gastan en cosas no planificadas y el otro 50% si llevan el registro de sus gastos e ingresos y prefieren ahorrar para realizar una compra grande al contado y no recurrir a préstamos. Por lo cual, se utilizó la estadística para determinar un resultado de coeficiente de correlación =0,706** lo cual indica una relación directa entre las ambas variables. **Amasifuen** (2020) quien también encontró en su muestra que la Gestión Administrativa y Conciencia Financiera, tuvo un resultado de coeficiente de correlación =0.938, indicando que, si existe una relación positiva entre ambas variables.

V. CONCLUSIÓN

1. Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que:
La Gestión Administrativa con la cultura financiera de los Clientes de la Asociación Niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022, se relaciona de manera directa.
2. Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que:
La Gestión administrativa con los conocimientos financieros de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022 se relaciona de manera directa.
3. Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que:
La Gestión administrativa con las habilidades financieras de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022 se relaciona de manera directa.
4. Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que:
La Gestión administrativa con las decisiones financieras de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022 se relaciona de manera directa.
5. Con un nivel de significancia de 0.05 y un nivel de confianza del 95% se concluye que:
La Gestión administrativa con la conciencia financiera de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022 se relaciona de manera directa.

VI. RECOMENDACIÓN

- Se recomienda a los dueños de la Librería de la Asociación Niño Jesús adaptarse a los nuevos cambios y apliquen nuevas estrategias para que los clientes reciban una buena atención. Así mismo capacitarse en temas financieros para que puedan administrar de manera adecuada sus negocios.
- Se recomienda a los dueños de las librerías de la Asociación niño Jesús de Huancayo, deben mejorar la apariencia de sus negocios, que nos sean percibidos desordenados, implementar recursos informáticos para mejorar la rapidez en la atención e implementar los pagos mediante medios digitales
- Se recomienda a los clientes de los diversos negocios, realizar su presupuesto de gastos en función a sus ingresos, distinguir entre gasto e inversión, no tener temor al uso de los medios digitales para realizar sus pagos.
- Se recomienda a los clientes que deben llevar un registro de sus ingresos y gastos y sus ingresos extras administrarlos mejor para no realizar gastos sin tomar una buena decisión si este método cuesta trabajo pueden ayudarse con la tecnología, ya que existe aplicaciones móviles para llevar un buen control de los que egresas.
- A los clientes de las librerías de la Asociación niño Jesús de Huancayo, deben ahorrar sus ingresos extras para poder realizar una mejor comprar que sea necesario en sus hogares al contado, sin recurrir a préstamos o comprar al crédito.
- A los clientes de las librerías de la Asociación niño Jesús de Huancayo, deben poner límites a sus gastos, realizar gastos en función a sus necesidades en sus hogares.

BIBLIOGRAFÍA

- Adaauto Sullca, S. L., Bravo Apolinario, Y., & Ricaldi Tinoco, L. D. (2021). *La educación financiera en las mujeres del Distrito de el Tambo-Huancayo*. Huancayo Peru: Repositorio Institucional Continental.
- Aldia. (2019). *Recupera tu salud financiera*. Obtenido de Al día. Obtenido de <https://www.aldia.pe/blog/que-es-educacion-financiera/>
- Amasifuen Espinoza, A. B. (2020). *La educación financiera y el desarrollo de las micro empresas, clientes de la Caja Piura SAC-Provincia de Tocache-San Martín*. Tingo María, Peru: Biblioteca Centarl-UNAS.
- Araujo Huamani, K. P. (2018). *La cultura financiera de los empresarios y la planeación empresarial en las pequeñas empresas del sector textil-confecciones ubicadas en el Emporio Comercial de Gamarra, periodo 2017*. Lima, Peru: Repositorio Academico USMP.
- Argibay, J. C. (2009). Subjetividad y procesos cognitivos. *Redalyc*, 13-29, (15). Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=339630252001>
- Aylas Muñoz, Y. A. (2018). *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*. Huancayo, Peru: Repositorio Institucional Continental.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia. Pearson
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación 4ta edición*. Colombia. Obtenido de https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigación_Bernal_4ta_edicion
- Casazola Sanchez, J. (2022). *La gestión financiera y decisiones financieras en la empresa Transportes Monchito E.I.R.L. Arequipa, 2021*. Lima-Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Colina Ysea, F. J., Isea Arguelles, J. J., & Andala Zavala, J. J. (2021). Impacto del COVID-19 en pequeñas y medianas empresas en PERU. *Revista de Ciencias Sociales*, 17.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. Mexico: MC. GRAW HILL.
- Denove, C., & Power D., J. (2006). *La satisfacción del cliente*. Portafolio.
- Diaz, A., & Pinzon, M. (2011). *Prespectivas y retos del sector asegurador. Educación financiera enseguros de Colombia*. Colombia.
- ENCISO ESPINOZA, N. A. (2017). "Relación entre el marketing sensorial como estrategia y el


- Estrada Vera, W. (2007). *Servicio y atención al cliente*. Lima: Palacio de Justicia del Peru.
- Hernandez Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, caualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Huchin Flores, L. A., & Damian Simon, J. (2011). La educacion financiera en estudiantes de educacion basica. Un diagnostico comparativo entre escuelas Urbanas y rurales. *Revista Ciencias Estrategicas*, 19 (25), 11 - 34. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151322413002.pdf>
- Lopez Muñoz, J., Mugno Noriega, A., & Jay Venegas, W. (2018). *Educacion financiera una alternativa para promover cambios significativos en la calidad de vida d la sociedad Colombiana*. Colombia: Ad-Gnosis.
- Mamani Mamani, N. G. (2016). *El nivel de cultura financiera en los comerciantes del mercado internacional San Jose de la ciudad de Juliaca Base II Y III-2015*. Juliaca, Peru: Universidad Peruana Union. Obtenido de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20500.12840/452>
- Memarista, G. (2016). Measuring the entrepreneur's financial knowledge: Evidence from small medium enterprises in Su rabaya. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 132-144.
- Mendoza Diaz, M. E. (2023). *Gestion administrativa y liquidez financiera en la empresa supermercado el Super SAC., Chiclayo-2021*. Pimentel-Peru: Universidad Señor de Sipan.
- Munch, L., & Patiño Gomez, F. (2010). *ADMINISTRACION: Gestion organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Mexico: PEARSON.
- OECD. (2005). *Mejora de la educación financiera: análisis de cuestiones y políticas, Publicaciones de la OCDE*. RUSSIA.
- Pizarro Rosillo , F. (2020). *La capacidad de ahorro y estilo de vida de las personas en la Urbanizacion Condevilla del ditrito de San Martin de Porres, Lima 2019*. Lima, Peru. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/26078?show=full>
- Ramos Arroyo, Y., & Yauri Inga, R. E. (2017). *Decisiones financieras y la rentabilidad de la cooperativa de ahorro y credito Huancavelica LTDA. N°582 periodo - 2015*. Huancavelica, Peru: Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1693>
- Rodriguez Montenegro, A. J. (2019). *Incidencia de la educacion financiera en el nivel de endeudamiento de los hogares del Barrio Elias Moncada de la ciudad de Esteli en el año 2018*. Nicaragua: Universidad Autonoma De Nicaragua. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/10106/S>.
- Bateman, T., & A. Snell, S. (2009).

- ADMINISTRACION: Liderazgo y colaboracion en un mundo competitivo*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Schwarz Díaz, M. (2018). El potencial de las redes sociales. (V. & Asociados, Ed.) *Business Empresarial*.
- Tinoco Hinojosa, W. (2018). *Educación financiera en estudiantes universitarios de una universidad del departamento de Junín-2017*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16117>
- Vasquez ruiz, V. (2017). *Evaluación de impacto de un proyecto de educación financiera dirigido a estudiantes de 4to y 5to de secundaria de IIEE de Lima Norte*. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1393>
- Villacres Samppedo, J. E., Rodríguez Ulcuango, O. M., & Sánchez Lunavictoria, D. M. (2020). Gestión administrativa y financiera, perspectiva desde las pequeñas y medianas empresas de la zona centro de la Ciudad de Riobamba. *Polo del conocimiento*, 185-186.
- Yaringaño Limache, J. J. (2018). Conocimientos financieros en estudiantes universitarios. *Revista EDUCA UMCH*, (11), 99 - 113. Obtenido de <https://doi.org/10.35756/educaumch.201811.64>

ANEXO

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: “La Gestión Administrativa y la Cultura Financiera de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo Post-Pandemia Covid 19-2022”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	Técnicas e instrumentos y población
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVOS GENERAL	GENERAL	VARIABLE X1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	TECNICAS Y RECOLECCION DE DATOS
¿Cómo se relaciona la Gestión Administrativa con la Cultura Financiera de los Clientes de la Asociación Niño Jesús de Huancayo – rubro librerías - 2022?	Determinar de qué manera se relaciona la Gestión Administrativa con la Cultura Financiera de los Clientes de la Asociación Niño Jesús de Huancayo – rubro librerías - 2022	la Gestión Administrativa Se relaciona directamente con la Cultura Financiera de los Clientes de la Asociación Niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022.	VX1= Gestión Administrativa	Descriptiva	Encuesta
PROBLEMA ESPECÍFICOS:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	ESPECÍFICOS:	VARIABLE X2	NIVEL DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
¿Cómo se relaciona la Gestión administrativa con los conocimientos financieros de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías - 2022?	<ul style="list-style-type: none"> • Describir como se relaciona la Gestión administrativa con los conocimientos financieros de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022. • Describir como se relaciona la Gestión administrativa con las habilidades financieras de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías - 2022, • Determinar cómo se relaciona la Gestión administrativa con las decisiones financieras de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías - 2022, • Determinar cómo se relaciona la Gestión administrativa con la Conciencia Financiera de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías - 2022. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se relaciona directamente la Gestión administrativa con los conocimientos financieros de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022. • Se relaciona directamente la Gestión administrativa con las habilidades financieras de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022. • Se relaciona directamente la Gestión administrativa con las decisiones financieras de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022. • Se relaciona directamente la Gestión administrativa con la Conciencia Financiera de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías – 2022. 	VX2= Cultura Financiera	Correlacional	Cuestionario
¿Cómo se relaciona la Gestión administrativa con las habilidades financieras de los Clientes de la Asociación niño Jesús de Huancayo – rubro librerías - 2022?			INDICADIRES:	MÉTODO GENERAL	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS
			Dimensión D1	Método científico	Tabulación, codificación, tratamiento estadístico, Excel, SPSS
			<ul style="list-style-type: none"> • Participación • Recursos • Procesos • Resultados 	MÉTODO ESPECÍFICO	
			Dimensión D2	Deductivo-Inductivo	
			<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento financiero • Habilidades financieras • Decisiones financieras • Conciencia financiera 	DISEÑO	
				No experimental, de corte transversal	Población: 300
				Donde:	Muestra: 60
					
				Muestra 60	
				O1: Gestión Administrativa	
				r : la relación entre las variables	
				O2: Cultura Financiera	

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTION ADMINISTRATIVA	"A través de las técnicas de gestión se simplifica el trabajo y se establecen principios, métodos y procedimientos para lograr mayor productividad y eficiencia" Munch & Patiño (2010)	En esta investigación se estudió la variable Gestión Administrativa, de la misma manera se evaluará por medio del cuestionario, que tendrá 17 ítems.	Participación	Las librerías se muestran ordenados. La atención que brindan es de calidad Los trabajadores atienden adecuadamente a los clientes Puedes notar la cooperación entre trabajadores	Ordinal
			Recursos	Las librerías están implementadas con computadoras, impresora necesarios para brindar un buen servicio. Observa que hacen uso de los recursos informáticos El ambiente es agradable, cómodo para esperar la atención Son adecuadas las instalaciones y su iluminación	
			Procesos	Los procesos de cobranzas son cortos. Esta implementado el pago por medios electrónicos (tarjeta, yape, plin). Se puede identificar quien está a cargo de los procesos (atención, caja, entrega y otros)	
			Resultados	La atención es rápida. Solucionan en un tiempo corto algún inconveniente en la compra Tiene confianza en el control en la entrega de productos El personal que atiende las consultas está preparados La comunicación entre los trabajadores y los clientes es buena	
			Conocimiento financiero	Existe un buen sistema de quejas y sugerencias	
CULTURA FINANCIERA	La educación en finanzas da a conocer el funcionamiento del dinero en el sistema económico mundial. Según, Aldia (2019) "Un ciudadano que conoce las finanzas está en condiciones de tomar buenas decisiones, con la información acertada sobre su dinero y reduce los riesgos de contraer deudas y por ende los problemas económicos relacionados"	En esta investigación se estudió la variable Gestión Administrativa, de la misma manera se evaluará por medio del cuestionario, que tendrá 13 ítems.	Habilidad financiera	¿Calcula sus gastos con sus ingresos? ¿Distingue claramente los términos: ¿Gastos, inversión? ¿Analiza aspectos financieros para tomar una buena decisión? ¿Motiva a las personas que lo rodean a realizar buenos cálculos de las finanzas? Utiliza medios electrónicos para realizar sus pagos (tarjeta, yape, plin)	Ordinal
			Decisiones financieras	¿Presupuesta su dinero diariamente? ¿Le es fácil administrar el dinero para un fin común? ¿Sabe cuánto es el límite de gasto mensual en la economía doméstica?	
			Conciencia financiera	Al tener dinero extra, ¿Usted lo ahorra? ¿Planifica sus gastos de acuerdo a los ingresos que percibe? ¿Acostumbra usted llevar un registro de sus deudas, gastos, ingresos y ahorro? ¿Opta por servicios y/o productos crediticios que le permita hacer inversiones? Prefiere ahorrar para comprar al contado o compra al crédito.	

Anexo 3: Validación de instrumento por juicio de experto



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSION Las demandas de la tarea								
1	Las librerías se muestran ordenados.	x		x		x		
2	La atención que brindan es de calidad	x		x		x		
3	Los trabajadores atienden adecuadamente a los clientes	x		x		x		
4	Puedes notar la cooperación entre trabajadores	x		x		x		
5	Las librerías están implementadas con computadoras, impresora necesarios para brindar un buen servicio.	x		x		x		
6	Observa que hacen uso de los recursos informáticos	x		x		x		
7	El ambiente es agradable, cómodo para esperar la atención	x		x		x		
8	Son adecuadas las instalaciones y su iluminación	x		x		x		
9	Los procesos de cobranzas son cortos.	x		x		x		
10	Esta implementado el pago por medios electrónicos (tarjeta, yape, plin).	x		x		x		
11	Sé puede identificar quien está a cargo de los procesos (atención, caja, entrega y otros)	x		x		x		
12	La atención es rápida.	x		x		x		
13	Solucionan en un tiempo corto algún inconveniente en la compra	x		x		x		
14	Tiene confianza en el control en la entrega de productos	x		x		x		
15	El personal que atiende las consultas están preparados	x		x		x		
16	La comunicación entre los trabajadores y los clientes es buena	x		x		x		
17	Existe un buen sistema de quejas y sugerencias	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **LOPEZ MIGUEL MARTHA LUZ**

DNI: 20025793

Grado académico del validador: **MAESTRIA**

FIRMA DEL EXPERTO EVALUADOR

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CULTURA FINANCIERA

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Calcula sus gastos con sus ingresos?	x		x		x		
2	¿Distingue claramente los términos: ¿Gastos, inversión?	x		x		x		
3	¿Analiza aspectos financieros para tomar una buena decisión?	x		x		x		
4	¿Motiva a las personas que lo rodean a realizar buenos cálculos de las finanzas?	x		x		x		
5	Utiliza medios electrónicos para realizar sus pagos (tarjeta, yape, plin)	x		x		x		
6	¿Presupuesta su dinero diariamente?	x		x		x		
7	¿Le es fácil administrar el dinero para un fin común?	x		x		x		
8	¿Sabe cuánto es el límite de gasto mensual en la economía doméstica?	x		x		x		
9	Al tener dinero extra, ¿Usted lo ahorra?	x		x		x		
10	¿Planifica sus gastos de acuerdo a los ingresos que percibe?	x		x		x		
11	¿Acostumbra usted llevar un registro de sus deudas, gastos, ingresos y ahorro?	x		x		x		
12	¿Opta por servicios y/o productos crediticios que le permita hacer inversiones?	x		x		x		
13	Prefiere ahorrar para comprar al contado o compra al crédito.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador.

López Miguel Martha Luz

Grado Académico del validador: Maestría

DNI: 20025793

FIRMA DEL EXPERTO EVALUADOR

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION Las demandas de la tarea	X		X		X		
1	Las librerías se muestran ordenados.	X		X		X		
2	La atención que brindan es de calidad	X		X		X		
3	Los trabajadores atienden adecuadamente a los clientes	X		X		X		
4	Puedes notar la cooperación entre trabajadores	X		X		X		
5	Las librerías están implementadas con computadoras, impresora necesarios para brindar un buen servicio.	X		X		X		
6	Observa que hacen uso de los recursos informáticos	X		X		X		
7	El ambiente es agradable, cómodo para esperar la atención	X		X		X		
8	Son adecuadas las instalaciones y su iluminación	X		X		X		
9	Los procesos de cobranzas son cortos.	X		X		X		
10	Esta implementado el pago por medios electrónicos (tarjeta, vapo, plin).	X		X		X		
11	Sé puede identificar quien está a cargo de los procesos (atención, caja, entrega y otros)	X		X		X		
12	La atención es rápida.	X		X		X		
13	Solucionan en un tiempo corto algún inconveniente en la compra	X		X		X		
14	Tiene confianza en el control en la entrega de productos	X		X		X		
15	El personal que atiende las consultas están preparados	X		X		X		
16	La comunicación entre los trabajadores y los clientes es buena	X		X		X		
17	Existe un buen sistema de quejas y sugerencias	X		X		X		

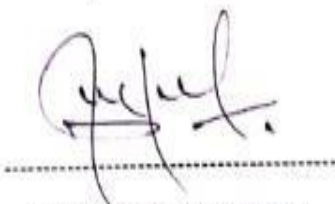
Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Zacarías Rodríguez Remo*

DNI: *20040894*

Grado académico del validador: *Maestro*



Firma del Experto Evaluador.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CULTURA FINANCIERA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Calcula sus gastos con sus ingresos?	X		X		X		
2	¿Distingue claramente los términos: ¿Gastos, inversión?	X		X		X		
3	¿Analiza aspectos financieros para tomar una buena decisión?	X		X		X		
4	¿Motiva a las personas que lo rodean a realizar buenos cálculos de las finanzas?	X		X		X		
5	Utiliza medios electrónicos para realizar sus pagos (tarjeta, yape, plin)	X		X		X		
6	¿Presupuesta su dinero diariamente?	X		X		X		
7	¿Le es fácil administrar el dinero para un fin común?	X		X		X		
8	¿Sabe cuánto es el límite de gasto mensual en la economía doméstica?	X		X		X		
9	Al tener dinero extra, ¿Usted lo ahorra?	X		X		X		
10	¿Planifica sus gastos de acuerdo a los ingresos que percibe?	X		X		X		
11	¿Acostumbra usted llevar un registro de sus deudas, gastos, ingresos y ahorro?	X		X		X		
12	¿Opta por servicios y/o productos crediticios que le permita hacer inversiones?	X		X		X		
13	Prefiere ahorrar para comprar al contado o compra al crédito.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *Zacarias Rodriguez Pardo*

DNI: 20040894

Grado Académico del validador: *Maestro*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Evaluador.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Las librerías se muestran ordenados.	X		X		X		
2	La atención que brindan es de calidad	X		X		X		
3	Los trabajadores atienden adecuadamente a los clientes	X		X		X		
4	Puedes notar la cooperación entre trabajadores	X		X		X		
5	Las librerías están implementadas con computadoras, impresora necesarios para brindar un buen servicio.	X		X		X		
6	Observa que hacen uso de los recursos informáticos	X		X		X		
7	El ambiente es agradable, cómodo para esperar la atención	X		X		X		
8	Son adecuadas las instalaciones y su iluminación	X		X		X		
9	Los procesos de cobranzas son cortos.	X		X		X		
10	Esta implementado el pago por medios electrónicos (tarjeta, yape, plin).	X		X		X		
11	Sé puede identificar quien está a cargo de los procesos (atención, caja, entrega y otros)	X		X		X		
12	La atención es rápida.	X		X		X		
13	Solucionan en un tiempo corto algún inconveniente en la compra	X		X		X		
14	Tiene confianza en el control en la entrega de productos	X		X		X		
15	El personal que atiende las consultas están preparados	X		X		X		
16	La comunicación entre los trabajadores y los clientes es buena	X		X		X		
17	Existe un buen sistema de quejas y sugerencias	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. *Vilca Rodríguez, Ruy River*

DNI: *42986854*

Grado académico del validador: *Magister en Administración*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Evaluador.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CULTURA FINANCIERA

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Calcula sus gastos con sus ingresos?	X		X		X		
2	¿Distingue claramente los términos: ¿Gastos, inversión?	X		X		X		
3	¿Analiza aspectos financieros para tomar una buena decisión?	X		X		X		
4	¿Motiva a las personas que lo rodean a realizar buenos cálculos de las finanzas?	X		X		X		
5	Utiliza medios electrónicos para realizar sus pagos (tarjeta, yape, plin)	X		X		X		
6	¿Presupuesta su dinero diariamente?	X		X		X		
7	¿Le es fácil administrar el dinero para un fin común?	X		X		X		
8	¿Sabe cuánto es el límite de gasto mensual en la economía doméstica?	X		X		X		
9	Al tener dinero extra, ¿Usted lo ahorra?	X		X		X		
10	¿Planifica sus gastos de acuerdo a los ingresos que percibe?	X		X		X		
11	¿Acostumbra usted llevar un registro de sus deudas, gastos, ingresos y ahorro?	X		X		X		
12	¿Opta por servicios y/o productos crediticios que le permita hacer inversiones?	X		X		X		
13	Prefiere ahorrar para comprar al contado o compra al crédito.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [>]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: *Vilco Rodríguez, Roy River*

Grado Académico del validador: *Magister en Administración*

DNI: *42786854*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Evaluador.

Anexo 4: Instrumento de recolección de datos

VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA

N°	PREGUNTAS	1 TOTALME NTE EN DESACUERDO	2 EN DESACUERDO	3 NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	4 DE ACUERDO	5 TOTALME NTE DE ACUERDO
D1: PARTICIPACION						
1	Las librerías se muestran ordenados.					
2	La atención que brindan es de calidad					
3	Los trabajadores atienden adecuadamente a los clientes					
4	Puedes notar la cooperación entre trabajadores					
D2: RECURSOS						
5	Las librerías están implementadas con computadoras, impresora necesarios para brindar un buen servicio.					
6	Observa que hacen uso de los recursos informáticos					
7	El ambiente es agradable, cómodo para esperar la atención					
8	Son adecuadas las instalaciones y su iluminación					
D3: PROCESOS						
9	Los procesos de cobranzas son cortos					
10	Esta implementado el pago por medios electrónicos (tarjeta, yape, plin).					
11	Sé puede identificar quien está a cargo de los procesos (atención, caja, entrega y otros)					
12	La atención es rápida.					
13	Solucionan en un tiempo corto algún inconveniente en la compra					
D4: RESULTADOS						
14	Tiene confianza en el control en la entrega de productos					
15	El personal que atiende las consultas están preparados					
16	La comunicación entre los trabajadores y los clientes es buena					
17	Existe un buen sistema de quejas y sugerencias					

VARIABLE: CULTURA FINANCIERA

N°	PREGUNTAS	0 NUNCA	1 CASI NUNCA	2 A VECES	3 CASI SIEMPRE	4 SIEMPRE
D1: CONOCIMIENTO FINANCIERO						
18	¿Calcula sus gastos con sus ingresos?					
19	¿Distingue claramente los términos: ¿Gastos, inversión?					
20	¿Analiza aspectos financieros para tomar una buena decisión?					
21	¿Motiva a las personas que lo rodean a realizar buenos cálculos de las finanzas?					
22	Utiliza medios electrónicos para realizar sus pagos (tarjeta, yape, plín)					
D2: HABILIDAD FINANCIERA						
23	¿Presupuesta su dinero diariamente?					
24	¿Le es fácil administrar el dinero para un fin común?					
25	¿Sabe cuánto es el límite de gasto mensual en la economía doméstica?					
D3: DECISIÓN FINANCIERA						
26	Al tener dinero extra, ¿Usted lo ahorra?					
27	¿Planifica sus gastos de acuerdo a los ingresos que percibe?					
D4: CONCIENCIA FINANCIERA						
28	¿Acostumbra usted llevar un registro de sus deudas, gastos, ingresos y ahorro?					
29	¿Opta por servicios y/o productos crediticios que le permita hacer inversiones?					
30	¿Prefiere ahorrar para comprar al contado o compra al crédito?					