

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Tesis

“Educación financiera y nivel de endeudamiento en los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023”

Presentado por:

Pilar Angelica Ayma Chipana

Para optar el Título de Licenciado en Administración

Abancay, Perú

2024



UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC

Facultad de Administración

Escuela Académico Profesional de Administración



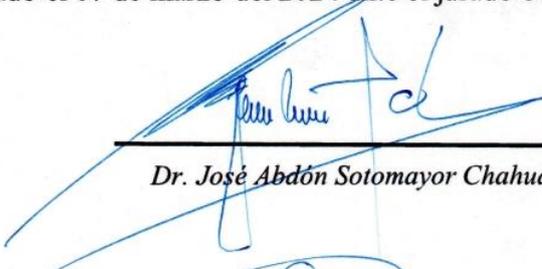
TESIS

“Educación financiera y nivel de endeudamiento en los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023”

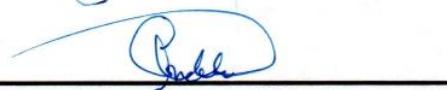
Presentado por **Pilar Angelica Ayma Chipana**, para optar el Título de: Licenciado en Administración.

Sustentado y aprobado el 07 de marzo del 2024 ante el jurado evaluador:

Presidente:


Dr. José Abdón Sotomayor Chahuaylla

Primer Miembro:


Dra. Rosario Leticia Valer Montesinos

Segundo Miembro:


Mg. Wilver Oros Torres

Asesor (es):


Mg. Elio Notasco Carbajal

Agradecimiento

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida, por dotarme de salud, protección en todo momento y por ayudarme a cumplir mis sueños.

A mi esposo, por su apoyo incondicional y ser parte motivadora e inspiradora en mi vida, por su amor, paciencia y comprensión.

A mis padres, hermanos y familiares, quienes me motivan para seguir logrando mis metas.

A mi asesor, Mgt. Elio Nolasco Carbajal, por haberme guiado en el transcurso de la elaboración de la presente investigación y por la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimientos científicos.



Dedicatoria

A mi madre, por ser el pilar más importante, por demostrarme su cariño, por siempre ser mi ánimo y mi mayor apoyo en los momentos más complicados.

Y a todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa y contribuyeron al desarrollo profesional.



“Educación financiera y nivel de endeudamiento en los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023”

Línea de investigación: Gestión empresarial

Esta publicación está bajo una Licencia Creative Commons



ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	1
RESUMEN.....	2
ABSTRACT	3
CAPÍTULO I.....	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	4
1.1 Descripción del problema.....	4
1.2 Enunciado del problema.....	9
1.2.1 Problema general.....	9
1.2.2 Problemas específicos	9
1.3 Justificación de la investigación.....	9
1.3.1 Justificación teórica.....	9
1.3.2 Justificación metodológica.....	10
1.3.3 Justificación práctica	10
CAPÍTULO II.....	11
OBJETIVOS E HIPÓTESIS.....	11
2.1 Objetivos de la investigación	11
2.1.1 Objetivo general	11
2.1.2 Objetivos específicos.....	11
2.2 Hipótesis de la investigación.....	12
2.2.1 Hipótesis general	12
2.2.2 Hipótesis específicas	12
2.3 Operacionalización de variables.....	13
CAPÍTULO III.....	15
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	15
3.1 Antecedentes	15
3.1.1 A nivel internacional	15
3.1.2 A nivel nacional	17
3.2 Marco teórico	21
3.2.1 Educación financiera	21
3.2.2 Endeudamiento.....	27
3.3 Marco conceptual	31
CAPÍTULO IV	33
METODOLOGÍA	33



4.1	Tipo y nivel de investigación	33
4.1.1	Tipo de investigación	33
4.1.2	Nivel de investigación.....	33
4.2	Diseño de la investigación.....	33
4.3	Descripción ética de la investigación	34
4.4	Población y muestra	34
4.4.1	Población.....	34
4.4.2	Muestra.....	35
4.4.3	Muestreo.....	35
4.5	Procedimiento	36
4.6	Técnica e instrumentos.....	36
4.7	Análisis de investigación.....	37
CAPÍTULO V.....		38
RESULTADOS Y DISCUSIONES.....		38
5.1	Análisis de resultados.....	38
5.1.1.	Tablas cruzadas	38
5.1.2.	Descriptivos por variables y dimensiones	41
5.2	Contrastación de hipótesis.....	50
5.3	Discusión.....	57
CAPÍTULO VI.....		62
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		62
6.1	Conclusiones	62
6.2	Recomendaciones.....	64
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		65
ANEXOS		72



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de operacionalización educación financiera	13
Tabla 2 Matriz de operacionalización endeudamiento	14
Tabla 3 Antecedentes de la investigación	20
Tabla 4 Validación de los instrumentos por expertos	36
Tabla 5 Confiabilidad de la variable educación financiera	37
Tabla 6 Confiabilidad de la variable endeudamiento	37
Tabla 7 Tabla cruzada entre la educación financiera y el nivel de endeudamiento	38
Tabla 8 Tabla cruzada entre el sexo de los clientes y la educación financiera.....	39
Tabla 9 Tabla cruzada entre la edad de los clientes y la educación financiera	39
Tabla 10 Tabla cruzada entre el sexo de los clientes y su nivel de endeudamiento.....	40
Tabla 11 Tabla cruzada entre la edad de los clientes y su nivel de endeudamiento.....	40
Tabla 12 Variable: educación financiera.....	41
Tabla 13 Dimensión: percepción financiera.....	42
Tabla 14 Dimensión: conocimiento financiero	43
Tabla 15 Dimensión: habilidad financiera	44
Tabla 16 Dimensión: uso y aplicación de tópicos financieros	45
Tabla 17 Variable: endeudamiento.....	46
Tabla 18 Dimensión: factores socioculturales.....	47
Tabla 19 Dimensión: debilidad financiera	48
Tabla 20 Dimensión: nivel de deuda.....	49
Tabla 21 Resumen del modelo para la hipótesis general	50
Tabla 22 Prueba ANOVA para la hipótesis general.....	50
Tabla 23 Coeficientes de la variable endeudamiento	51
Tabla 24 Resumen del modelo para la hipótesis específica 1	51
Tabla 25 Prueba ANOVA para la hipótesis específica 1	52
Tabla 26 Coeficientes de la dimensión percepción financiera	52
Tabla 27 Resumen del modelo para la hipótesis específica 2	53
Tabla 28 Prueba ANOVA para la hipótesis específica 2	53
Tabla 29 Coeficientes de la dimensión conocimiento financiero.....	54
Tabla 30 Resumen del modelo para la hipótesis específica 3	54
Tabla 31 Prueba ANOVA para la hipótesis específica 3	55
Tabla 32 Coeficientes de la dimensión habilidad financiera.....	55
Tabla 33 Resumen del modelo para la hipótesis específica 4	56
Tabla 34 Prueba ANOVA para la hipótesis específica 4	56
Tabla 35 Coeficientes de la dimensión uso y aplicación de tópicos financieros.....	57



Tabla 36 Matriz de consistencia..... 73



INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Dimensiones de la educación financiera.....	22
Figura 2 Dimensiones del endeudamiento	28
Figura 3 Diseño no experimental	34
Figura 4 Educación financiera	41
Figura 5 Percepción financiera.....	42
Figura 6 Conocimiento financiero	43
Figura 7 Habilidad financiera.....	44
Figura 8 Uso y aplicación de tópicos financieros	45
Figura 9 Endeudamiento	46
Figura 10 Factores socioculturales.....	47
Figura 11 Debilidad financiera.....	48
Figura 12 Nivel de deuda	49



INTRODUCCIÓN

La educación financiera, hoy en día se ha convertido en una herramienta fundamental, ya que permite tener mayor control en aspectos de endeudamiento, así como instruir y orientar sobre la importancia del uso correcto del dinero, además de ser un factor principal en la cultura de ahorro para evitar la escasez de recursos (Rivera y Bernal, 2018). Por otro lado, el endeudamiento se define como la obligación que contrae una empresa o persona natural al invertir en algún proyecto o en la adquisición de algún bien o servicio, por tanto, de no realizarse una adecuada planificación y un control de ingresos y egresos, los riesgos en función a la pérdida de recursos incrementa, puesto que las personas incrementan sus gastos exponiéndose a dejar de cumplir con el pago de sus deudas, que al existir un desequilibrio en la estabilidad económica se afecta directamente al patrimonio familiar (Díaz et al., 2019).

La estructura del informe de investigación está compuesta por los siguientes capítulos: Primer capítulo, en el cual se establece el planteamiento del problema, la formulación del problema, sus respectivas justificaciones y la ubicación del estudio. En el segundo capítulo, se presentan los objetivos, hipótesis. El tercer capítulo estuvo comprendido por el marco teórico, estructurado por los antecedentes internacionales y nacionales, bases teóricas que fundamentaron a ambas variables, además del marco conceptual.

Respecto al cuarto capítulo, se aborda la metodología del estudio empleada para su desarrollo, que comprende el tipo, nivel, diseño y enfoque de investigación, población, muestra, muestreo, la técnica e instrumento que se aplicaron y los procedimientos a realizar para la recolección de datos. A esto se suma el quinto capítulo, se encuentra comprendido por los resultados descriptivos e inferenciales del estudio. Finalmente, en el sexto capítulo, se mostró las conclusiones y recomendaciones del estudio.



RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general analizar la influencia de la educación financiera sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023. La metodología empleada comprendió a la ruta cuantitativa, de alcance explicativo, tipo básico, diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo constituida por 3572 clientes, la muestra por 347, hallada mediante el muestreo probabilístico; la técnica empleada fue la encuesta, que tiene como instrumento al cuestionario cuya escala fue de tipo Likert. Los resultados demostraron que ante un mayor nivel de educación financiera se genera un menor nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA de la Oficina Especial Martinelli, que fue hallado a partir del estadístico R^2 cuyo valor fue igual a 0,760 con un nivel de significancia menor al 0,05, concluyéndose que la educación financiera influye altamente en el nivel de endeudamiento, ya que si el nivel de educación financiera se incrementa en una unidad, se presentarán disminuciones en el nivel de endeudamiento en un valor beta de -0,309.

***Palabras claves:** educación financiera, endeudamiento, percepción financiera, conocimiento financiero, habilidad financiera.*

ABSTRACT

The general objective of this study was to analyze the influence of financial education on the level of indebtedness of the clients of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Martinelli Special Office, Andahuaylas-2023. The methodology used included the quantitative route, explanatory scope, basic type, non-experimental cross-sectional design, the population was made up of 3572 clients, the sample was 347 found through probabilistic sampling, the technique used was the survey which has as questionnaire instrument whose scale was Likert type. The results showed that a higher level of financial education generates a lower level of indebtedness for the clients of the Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA of the Martinelli Special Office, which was found from the R2 statistic whose value was equal to 0.760 with a level of significance less than 0.05, concluding that financial education highly influences the level of indebtedness, since if the level of financial education increases by one unit, decreases in the level of indebtedness will occur with a beta value of -0.309.

Keywords: *financial education, indebtedness, financial perception, financial knowledge, financial ability.*



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción del problema

Una de las más grandes deficiencias que frena el desarrollo social, educativo y económico de los países, sobre todo latinoamericanos, se encuentra centrado en la inclusión de los ciudadanos en el sistema financiero, ya que las responsabilidades económicas que se adquieren como ciudadano, repercute directamente en el direccionamiento de gastos e inversiones. Se considera que la educación en finanzas es uno de los pilares fundamentales para alcanzar una adecuada inclusión, ya que promueve el uso de los servicios financieros bajo una eficiente gestión de finanzas personales, por lo que repercute a nivel macroeconómico (Durán, 2023). En tanto, el endeudamiento repercute de manera negativa a la estabilidad financiera, causado por un ineficiente uso al adquirir prestamos monetarios o productos (Díaz et al., 2022).

En la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA, Oficina Especial Martinelli, en la ciudad de Andahuaylas, se observó baja educación financiera de los clientes, esto debido a la ausencia de programas de educación financiera, mismos que podrían repercutir en el conocimiento sobre la gestión adecuada de las finanzas de los clientes, lo que contribuye en las malas decisiones financieras y aumento de riesgo de endeudamiento, así como evidencia el reporte de la Superintendencia de Banca, seguros y AFP (2022), en marzo del 2023, donde se mostró que el 46% de peruanos tenía un nivel medio de educación financiera mientras que el 41% carecía de capacidades financieras, siendo que en el año 2013 la población que supera el nivel mínimo de conocimiento fue del 29%, subiendo a 37% en el 2019 y bajando un punto para el 2022, en la misma instancia, el comportamiento tuvo un 44% en el año 2019, pero bajó a 38% en el 2022, mientras que las actitudes superaban los 65% en el año 2013 y al 2022 bajaron al 54%, esto demuestra que existe un porcentaje bajo de ciudadanos que conoce aspectos financieros básicos, es por ello que el Portal de SBS o la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP se propuso a desarrollar las capacidades y competencias financieras, por lo que diseñó programas de educación



financiera que se pueden acceder de manera gratuita para diferentes públicos objetivos con el fin de solucionar el endeudamiento dañino.

Además, es necesario mencionar que la BBC News Mundo, en un reporte realizado en el año 2017, expuso que el endeudamiento de los consumidores de América Latina fue aumentando de un 15% a un 20% desde el 2013, Chile lidera con un 42% de personas más endeudadas, siguiendo países como Panamá, Costa Rica, Brasil, entre otros, por lo tanto, se puede ver que el endeudamiento asciende cada año 1,6 puntos aproximadamente, una cifra preocupante.

Así mismo, se observó que los clientes no presentan una adecuada percepción financiera y esto genera mayor endeudamiento, ya que los clientes tienen comportamientos y actitudes negativas frente a los temas financieros y la administración financiera en general. Siendo que la percepción financiera abarca varios aspectos dentro de ellos el ahorro a futuro, incluyendo la evaluación de riesgos y la comprensión de conceptos financieros. La mayor parte de las personas no desarrollan un hábito de ahorro, por lo tanto, no disponen con un fondo de emergencia para hacer frente a gastos inesperados. A ello, Nationale-Nederlanden (2023) indica que, en Madrid, se evidenció que el 55% de españoles no sabe cómo ahorrar para vivir tranquilamente después de la jubilación, en tanto, el 52% no sienten que ahorrar sea necesario, mientras que el 45% presenta dificultades para llegar a fin de mes sin deudas y finalmente el 38% siente dudas y miedo a ahorrar.

Además, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE (2021), señaló que el 38,2% de la población latinoamericana, al no estar informada sobre temas financieros, desconocen los beneficios y desventajas de la apertura de cuentas bancarias, por lo que el 14,3% de esas personas, desconfían de las entidades bancarias para ahorrar o solicitar un crédito, mientras que el 13,6% no le encuentran algún beneficio al acceso a servicios financieros y se capitalizan con otros medios, siendo el género femenino quienes presentan alto nivel de exclusión. Estos datos revelan que existe un alto grado de percepción negativa de los clientes y por ello el poco interés de contar con ahorros de emergencia y además existe desconocimiento de los beneficios financieros de ahorrar.

En referencia al conocimiento financiero y cómo influye en el endeudamiento, se aprecia que los clientes al llegar a la caja no cuentan con información de temas financieros y gran



parte de ellos acceden a tomar préstamos sin antes consultar la tasa de interés o evaluar las ventajas y desventajas al adquirir el préstamo. Ello se evidencia en el reporte donde indica que desde el 2011, dentro de la región Latinoamericana, el contar con un sistema educativo en aspectos financieros cobró gran importancia, ya que fue identificada como una de las herramientas que permiten aumentar el conocimiento financiero, reducir la pobreza y desigualdades económicas, además que aporta al crecimiento económico (Grifoni et al., 2013).

En adición, en un reporte realizado en junio del 2023 por la Comisión para el mercado Financiero (2024), por el mismo hecho de que los clientes no presentan conocimientos financieros, y en consecuencia a esto, la deuda bancaria mediana de las personas en Chile alcanzó a los 2,2 millones de dólares, lo que representa una alta carga financiera para la población Chilena. Adicional a ello, el segmento con más deudas es de personas entre 40 y 45 años, mientras que las deudas en renta sobrepasan el 73,3% de deuda, en tanto, un 97,2% de deudores tiene deudas de consumos, de ellos, el 47,6% tiene deudas bancarias, asimismo, los hombres representan el 49,3% de deudores, presentándose como un mayor número de deudores en comparación con las mujeres.

Con respecto a las habilidades financieras y cómo influye en el nivel de endeudamiento, se encuentra que los clientes no presentan las capacidades para analizar informaciones financieras y por ello tomar decisiones, ya que la mayoría de los clientes son de comunidades rurales con acceso limitado a las entidades financieras, lo que restringe el desarrollo de las habilidades financieras y disminuye el avance de la economía formal.

Es así que se evidencia, dentro del contexto peruano, las personas que al momento no tienen oportunidades de acceder al sistema financiero, son aquellos que residen en la zona rural o quienes se encuentran en situación de pobreza dentro de la zona urbana, lo que se debe a las limitantes de acceso a la educación y oportunidades financieras, lo cual genera la ampliación de brechas socioeconómicas que frenan el desarrollo del país, además que durante la coyuntura de emergencia sanitaria, el gobierno cedió apertura de cuentas bancarias para las poblaciones vulnerables a fin de fomentar un canal de mayor eficiencia para el retiro del apoyo económico otorgado por el estado, lo cual generó congestión en el proceso financiero, además de múltiples estafas y descontento social (BBVA, 2022). Dando evidencia de ello por Avendaño et al. (2021), se observa que tan solo el 39,5% de



participantes planifica el pago de sus deudas, solo el 41,9% construye presupuestos, mientras que solo el 51,2% establece metas financieras.

En cuanto al uso y aplicación de tópicos financieros y cómo influye en el endeudamiento, se observó que una gran parte de clientes no analizan sus capacidades de pago antes de adquirir un préstamo, dado que no evalúan sus ingresos, lo que repercute en la mora por no pagar a tiempo y en consecuencia al endeudamiento dañino, además que no mantienen una estricta vigilancia en sus asuntos financieros. Un reporte realizado por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, menciona que la deuda de los peruanos dentro del sistema financiero es superior a sus ingresos en un 4,4%, lo cual refleja que existe una falta de liquidez, existiendo inflación y estancamiento económico dentro del país. A diferencia del año 2020, donde hubo un incremento considerable de endeudamiento interno ocasionado por la pandemia, ya que las tasas de desempleo se incrementaron, lo cual generó que las personas solicitaran préstamos para cubrir sus gastos de vivienda, alimentación y educación, que al 2021 se reportaron incumplimientos de pagos de más de 150 mil clientes, generando 1,1 millones de soles en pérdida.

En la actualidad, el manejo de las finanzas personales se volvió esencial para la estabilidad económica de los individuos, en ese contexto, las cajas municipales de Ahorro y Crédito desempeñan un papel crucial al proporcionar servicios financieros y facilitando créditos, por lo que, al no realizar un asesoramiento previo, conlleva al endeudamiento de sus clientes.

Es por ello que, en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli en la ciudad de Andahuaylas, se observó que en la mayoría de veces los clientes al recibir una oferta de préstamo con tasas bajas de interés, aceptan el crédito sin comprender los términos y condiciones, además, al contar con poca información u orientación, no priorizan necesidades y no consideran que sus deudas afectarán su capacidad de hacer frente a obligaciones financieras futuras, por lo que se vuelven vulnerables a riesgos de endeudamiento por no cumplir con los pagos en las fechas correspondientes. Lamentablemente, la falta de una estrategia de gestión de deudas resulta en pagos atrasados, morosidad o deuda impaga.



Además, las necesidades de consumo sobrepasan la capacidad de pago, debido a la poca educación financiera, es por eso que no se encuentra una relación entre los ingresos, debido al endeudamiento que adquieren y la falta de conciencia sobre los hábitos que afectan la estabilidad financiera, y el nivel de endeudamiento.

También es necesario mencionar que existe en los clientes un mal manejo del dinero, así como la falta de ahorro y orientación sobre las desventajas y ventajas de solicitar un préstamo; puesto que en la Oficina Especial Martinelli de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA, se encontró que existen clientes que no realizan la cancelación de sus deudas dentro del plazo o cronograma establecido, lo cual incide en su historial crediticio afectando su acceso a préstamos posteriores, tanto en la entidad financiera como en otras. Por ello la importancia de que las cajas, cooperativas, bancos u otras organizaciones brinden financiamiento y realicen campañas de concientización dirigidas hacia sus clientes sobre la educación financiera.

Por ello, la presente investigación pretende analizar la influencia de la educación financiera sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023, para que los resultados encontrados generen nuevos conocimientos y sirvan como antecedente para futuras investigaciones similares, de tal manera permita dar a conocer a las nuevas generaciones profesionales y empresarios de este rubro.

En resumen, la pregunta principal que guía esta investigación es: ¿Cómo la educación financiera influye sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas -2023?



1.2 Enunciado del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo la educación financiera influye sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera la percepción financiera influye sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023?
- ¿De qué manera el conocimiento financiero repercute en el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023?
- ¿Cómo la habilidad financiera influye sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023?
- ¿Cómo el uso y aplicación de tópicos financieros inciden sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023?

1.3 Justificación de la investigación

1.3.1 Justificación teórica

Ñaupas et al. (2018), lo definen como “el desarrollo de una teoría científica que permite realizar una innovación científica a partir del problema que pretenden explicar, además de explicar si va a servir como antecedente para investigaciones posteriores”(p.220), en esa lógica, el presente estudio desarrolló fundamentos teóricos relacionados con la educación financiera y el endeudamiento, por lo que la información considerada en la definición de las variables, responde a bibliografía confiable, con ello se presenta el sustento teórico verídico que servirá para investigaciones posteriores.



1.3.2 Justificación metodológica

Ñaupas et al. (2018) precisaron que es “el uso de diferentes técnicas e instrumentos de investigación, que son empleados para la recolección de datos, deben tener validez y confiabilidad para que puedan emplearse en investigaciones similares” (p.221), por ello, el presente estudio cumplió de manera estricta con la estructura y procedimientos de la metodología de investigación científica, para lo cual se tomó las delimitaciones correspondientes, por lo tanto, se presentan instrumentos de recolección de datos que cuentan con la viabilidad y confiabilidad requerida para ser aplicables en investigaciones futuras.

1.3.3 Justificación práctica

Valderrama y Velásquez (2019), indicaron que “se investiga para solucionar problemas de casos reales que se dan en las diferentes organizaciones” (p. 208), respecto a lo indicado, la presente investigación se realizó con el propósito contribuir con el establecimiento de alternativas de solución para la problemática identificada, por lo que representa ser un gran aporte para los clientes, así como para la parte directiva de la Caja, contribuyendo a una eficiente toma de decisiones.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS E HIPÓTESIS

2.1 Objetivos de la investigación

2.1.1 Objetivo general

Analizar la influencia de la educación financiera sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.

2.1.2 Objetivos específicos

- Explicar la influencia de la percepción financiera en el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.

- Explicar cómo el conocimiento financiero repercute sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.

- Explicar cómo la habilidad financiera influye en el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.

- Explicar cómo el uso y aplicación de tópicos financieros incide en el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.

2.2 Hipótesis de la investigación

2.2.1 Hipótesis general

A mayor nivel de Educación Financiera existe un menor nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.

2.2.2 Hipótesis específicas

- La percepción financiera permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.
- El Conocimiento Financiero permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.
- La habilidad financiera permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.
- El uso y aplicación de tópicos financieros permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.



2.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Matriz de operacionalización educación financiera

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Educación financiera	Ramos et al. (2018), definieron a la educación financiera como un proceso por el cual los clientes, los inversionistas adquieren mejores conocimientos e información sobre los productos financieros y sus riesgos, además de desarrollar habilidades, enseñanza y confianza para que sean conscientes de las oportunidades y riesgos financieros al momento de tomar las decisiones correctas, de manera e informada, lo que les permitirá tener en cuenta lo necesario para mejorar su estado financiero y crediticio.	La variable educación financiera fue medida a través de un cuestionario que está estructurado por cuatro dimensiones y por sus respectivos ítems, donde las respuestas están comprendidas en una escala Likert.	Percepción financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción negativa • Ahorro de emergencia • Conocimiento percibido • Planeación financiera 	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre
			Conocimiento financiero	<ul style="list-style-type: none"> • Cúmulo de conocimientos • Decisiones financieras 	
			Habilidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de información • Toma de decisiones • Limitado acceso a las entidades financieras • Desarrollo de habilidades 	
			Uso y aplicación de tópicos financieros	<ul style="list-style-type: none"> • Consideración de compras • Pagos puntuales • Vigilancia en asuntos financieros • Metas financieras • Establecimiento de presupuesto • Selección de productos • Selección de préstamos • Selección de servicios financieros 	



Tabla 2

Matriz de operacionalización endeudamiento

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Endeudamiento	Díaz et al. (2022), consideran al endeudamiento como deudas que se contraen por la adquisición de un producto o préstamos monetarios de entidades financieras, en ocasiones repercute la situación económica, el ineficiente uso de los recursos y la diferencia entre ingresos y egresos familiares o personales, también los factores socioculturales, la debilidad financiera y el nivel de deuda.	Para medir la variable endeudamiento, se empleó como instrumento un cuestionario, el cual está conformado por 15 ítems y sus respectivas respuestas dentro de la escala de tipo Likert.	Factores Socioculturales	<ul style="list-style-type: none"> Hábitos de consumo Prácticas crediticias 	1 = Nunca
			Debilidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> Falta de ahorro Oferta crediticia Riesgo financiero 	2 = Casi nunca
					3 = A veces
			Nivel de deuda	<ul style="list-style-type: none"> Poder adquisitivo Morosidad Deuda impaga 	4 = Casi siempre 5 = Siempre



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

3.1.1 A nivel internacional

Lee et al. (2023), en su artículo: “Comportamientos financieros, asistencia gubernamental y satisfacción financiera”, plantearon como objetivo identificar si existe influencia de los malos comportamientos financieros, recibir asistencia del gobierno con la satisfacción financiera, la metodología empleada respondió al tipo básico, alcance explicativo de diseño no experimental y corte transversal, dentro del enfoque cuantitativo, la población fue de 25 000 adultos, mientras que la muestra de 2314 personas, la técnica fue una encuesta *online*, Los resultados fueron hallados a partir del R^2 , que demostró valor igual a 0,44 y nivel de significancia menor a 0,01 mientras que el valor beta fue -0,116, por lo que concluyeron en que los clientes no cuentan con una buena satisfacción financiera porque tienen malos comportamientos financieros, esto se debe a que no toman las precauciones necesarias y por tanto presentan riesgos financieros.

Álvarez et al. (2022) en su artículo: “Educación financiera y su incidencia en el comportamiento crediticio de los socios: caso Fundación de Desarrollo Comunitario sin Fronteras”, propusieron como objetivo determinar la incidencia de una variable sobre la dimensión nivel de endeudamiento, el enfoque empleado respondió a la ruta cuantitativa, alcance explicativo, la muestra estuvo conformada por 230 socios a los cuales se les brindó un cuestionario como instrumento, hallando como resultado un valor de significancia de $0,000 < 0,05$ y un valor de Chi-cuadrado = 29,125, concluyendo en asegurar la existencia de asociación moderada entre la educación financiera y el nivel de endeudamiento de los socios de la fundación DECOF, al igual que la educación financiera y el manejo de las finanzas personales.



Chen et al. (2022) con su estudio: “Educación financiera informal y capacidad financiera del consumidor: el papel mediador del conocimiento financiero”, tuvieron como finalidad hallar la influencia de la educación financiera informal y la capacidad financiera. La metodología optada respondió al tipo básico, de nivel explicativo, la muestra fue de 16 736 clientes quienes participaron en el llenado de los cuestionarios facilitados, Para hallar los resultados, se utilizó el modelo de regresión lineal, el cual arrojó valor de 25,38 y un p valor $< 0,01$, mostrando diferencias significativas entre las variables, por lo cual concluyeron que la educación financiera informal contribuye positiva y significativamente en la capacidad financiera de los clientes.

Chen y Cao (2022) en su artículo: “Educación Financiera Informal del Consumidor y Conductas Financieras para la Jubilación: El Conocimiento Financiero como Mediador”, tuvo como finalidad hallar la incidencia de la educación financiera informal sobre comportamiento financiero de retiro, la metodología empleada es de alcance correlacional-explicativo, básico, diseño no experimental, corte transversal, la muestra fue de 16 547 personas, a quienes se les aplicó un cuestionario, dando como resultados un valor de regresión de 0,47 y un p valor = 0,02, por ende, se llegó a la conclusión que la educación financiera informal si influye en el comportamiento financiero de retiro significativa y positivamente.

Cueva (2022), en su estudio: “La educación financiera y su incidencia en los comerciantes del cantón Zapotillo”, su fin es analizar la influencia de la educación financiera en las variables independientes, es de alcance explicativo, cuantitativo, no experimental, la muestra estuvo conformada por 85 comerciantes, a quienes se les aplicó un cuestionario para hallar los datos, que fueron procesados mediante el estadístico Gretl, los resultados dieron un valor de regresión lineal igual a -0,157371 y un p valor = 0,1024 $> 0,05$, por tanto, se acepta la hipótesis nula, que no existe una relación lineal entre las variables, pero sí existe una relación inversa entre la educación financiera y el nivel de instrucción de los comerciantes del cantón Zapotillo.

Chen et al. (2020), en su investigación: “Educación financiera sostenible y satisfacción con la dida del consumidor”, quienes se plantearon como propósito



examinar el impacto de la variable independiente, por lo que tomaron como metodología de investigación al nivel explicativo, respondiendo al tipo básico y enfoque cuantitativo, la muestra del estudio estuvo conformada por 3122 personas mayores de 25 años, a quienes se les administró cuestionarios a fin de hacer la toma de datos, para alcanzar a responder los objetivos planteados, se empleó el modelo de regresión, por lo que el resultado arrojado tuvo un valor de regresión igual a 0,1496 o 14,96% y p valor = 0,0189 < 0,05 que mostró significancia entre las variables, concluyendo que existe influencia significativa y positiva de la educación financiera sostenible sobre la satisfacción de vida del consumidor de 24 ciudades diferentes de China.

3.1.2 A nivel nacional

Estrada y Miranda (2022), con su investigación: “Educación financiera y su influencia sobre las finanzas personales en los docentes de la Institución Educativa N° 3054 La Flor, 2022”, tuvieron como finalidad determinar la influencia del conocimiento financiero, habilidad financiera y la actitud financiera sobre la situación crediticia de la unidad de análisis, la metodología que emplearon fue de nivel explicativo, diseño no experimental y tipo básico, tomando como población a 45 docentes y la muestra fue de 21 de ellos, como instrumento se utilizó el cuestionario. Los resultados fueron identificados a partir del Modelo de Regresión Lineal que, para el objetivo general, el valor de beta fue igual a 0,200 demostrando que si el conocimiento financiero incrementa en una unidad porcentual, la situación crediticia de los docentes aumentará en 0,200 puntos, además que al tener un p valor de 0,229; asimismo, para la dimensión actitud financiera se halló que el valor de beta fue 0,412 y el p valor 0,094, para la dimensión habilidad financiera, el valor beta fue de 0,122 mientras que el valor de significancia fue de 0,703 ante estos datos, procedieron a aceptar la hipótesis nula en todos los casos, dando como conclusión que el conocimiento financiero, la habilidad financiera y la actitud financiera no influyen significativamente sobre la situación crediticia en los docentes.

Mamani (2020) en su investigación: “La educación financiera y su influencia en el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco SA – Agencia Santa Rosa, Periodo 2020”, tuvo como objetivo el determinar la



influencia de la educación financiera, por tal motivo, tomó como metodología el enfoque cuantitativo, con nivel explicativo, la población se conformó por 5100 clientes, la muestra estuvo constituida por 357 clientes, la técnica utilizada fue la encuesta, con el uso del cuestionario como instrumento, para los resultados, se empleó como estadístico el χ^2 , el cual dio como valor de significancia $0,000 < 0,05$ demostrándose la existencia de influencia, por lo tanto concluyó que, sí se aplica el conocimiento financiero correctamente el endeudamiento de los clientes disminuirá.

Angulo (2020), en su trabajo de investigación: “Cultura financiera y endeudamiento de los socios de la Cooperativa Agraria Allima Cacao Limitada, 2019”, planteó como propósito hallar la influencia de la cultura financiera sobre la otra variable, aplicó como metodología un alcance descriptivo-correlacional, no experimental, básico, la población fue de 152 socios y hallaron una muestra de 110, el instrumento empleado es un cuestionario para cada variable, los resultados que hallaron son un R^2 igual a 0,408, un p valor = $0,000 < 0,05$ y un beta igual a 0,725, por lo tanto, concluyeron que el endeudamiento de los socios de la Cooperativa es influenciado por la cultura financiera.

Cabezas (2019), en su investigación: “Cultura financiera y uso de tarjetas de crédito de los clientes del banco Falabella, en la ciudad de Ica, 2019”, tuvo como objetivo analizar la influencia de la primera variable sobre la segunda variable, la metodología que utilizó fue de tipo aplicada, de nivel correlacional- explicativo, de diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, la población estuvo constituida por los clientes del Banco de Sistemas Financiero de Ica con tarjetas de crédito, la muestra fue de 383 clientes, la técnica e instrumento empleados son la encuesta y el cuestionario, para los resultados utilizó el Chi-cuadrado dando como resultado 2529,42, superando el valor crítico de 54,57, concluyendo así que la cultura financiera incide en el uso de tarjetas de crédito en los clientes del Banco Falabella.

Tarazona (2018), realizó su investigación: “La cultura financiera y su influencia en el nivel de endeudamiento de los trabajadores de RR.HH de la Sunat, Lima, 2018”, tuvo como objetivo determinar si la primera variable influye en la segunda variable, la metodología que utilizó fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo- correlacional,



de diseño no experimental, con enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 152 trabajadores tomando en su totalidad para la muestra, la técnica que utilizó fue la encuesta y el cuestionario como instrumento, para los resultados utilizó la prueba Chi-cuadrado = 328,64, concluyendo que la cultura financiera sí influye en el nivel de endeudamiento del trabajador.

(mantener)



Tabla 3*Antecedentes de la investigación*

Autor	Título	Objetivo	Conclusiones
Lee et al. (2023)	<i>“Financial behaviors, government assistance, and financial satisfaction”</i>	Si existe influencia de los malos comportamientos financieros, recibir asistencia del gobierno con la satisfacción financiera.	Los clientes no cuentan con una buena satisfacción financiera porque cuentan con malos comportamientos financieros, esto se debe a que no toman las precauciones necesarias y cuentan con riesgos financieros.
Álvarez-Paccha et al. (2022)	“Educación financiera y su incidencia en el comportamiento crediticio de los socios: caso Fundación de Desarrollo Comunitario sin Fronteras”	Determinar la incidencia de la educación financiera en el nivel de endeudamiento de los socios.	Se encontró una asociación moderada entre la educación financiera y el nivel de endeudamiento de los socios de la fundación DECOF.
Chen et al. (2022)	<i>“Informal financial education and consumer financial capability: The mediating role of financial knowledge”</i>	Hallar la incidencia de la educación financiera informal en la capacidad financiera de los clientes.	La educación financiera informal contribuye positiva y significativamente con la capacidad financiera de los clientes.
Chen y Cao (2022)	<i>“Consumer Informal Financial Education and Retirement Financial Behaviors: Financial Knowledge as a Mediator”</i>	Hallar la incidencia de la educación financiera informal sobre el comportamiento financiero de retiro de los clientes.	La educación financiera informal sí influye en el comportamiento financiero de retiro significativa y positivamente.
Cueva (2022),	“La educación financiera y su incidencia en los comerciantes del cantón Zapotillo”	Analizar la influencia de la educación financiera en las variables independientes	No existe una relación lineal entre las variables, pero sí existe una relación inversa entre la educación financiera y el nivel de instrucción de los comerciantes del cantón Zapotillo
Chen et al. (2020)	<i>“Sustainable Financial Education and Consumer Life Satisfaction”</i>	Examinar el impacto de la educación financiera sostenible sobre la satisfacción de vida del consumidor.	Existe influencia significativa y positiva de la educación financiera sostenible sobre la satisfacción de vida del consumidor de 24 ciudades diferentes de China.
Estrada y Miranda (2022)	“Educación financiera y su influencia sobre las finanzas personales en los docentes de la Institución Educativa N° 3054 La Flor, 2022”	Determinar la influencia del conocimiento financiero, habilidad financiera y la actitud financiera sobre la situación crediticia de los docentes de la institución educativa.	El conocimiento financiero, la habilidad financiera y la actitud financiera no influyen significativamente sobre la situación crediticia en los docentes de la Institución Educativa N° 3054 La Flor – 2022.
Mamani (2020)	“La educación financiera y su influencia en el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco S.A – Agencia Santa Rosa, Periodo 2020”	Determinar la influencia de la educación financiera en el endeudamiento de los clientes de la institución financiera.	Existe influencia de la educación financiera sobre el endeudamiento de los clientes, de la Caja Municipal Cusco Agencia Santa Rosa 2020.
Angulo (2020)	“Cultura financiera y endeudamiento de los socios de la Cooperativa Agraria Allima Cacao Limitada, 2019”	Hallar la influencia de la cultura financiera en el endeudamiento de los socios de la Cooperativa Agraria 2019.	El endeudamiento de los socios de la Cooperativa Agraria Allima Cacao Limitada es influenciado por la cultura financiera.
Cabezas (2019)	“Cultura financiera y uso de tarjetas de crédito de los clientes del banco Falabella, en la ciudad de Ica, 2019”	Analizar la influencia de la cultura financiera en el uso de tarjetas de crédito de los clientes del banco Falabella.	La cultura financiera incide en el uso de tarjetas de crédito en los clientes del Banco Falabella.
Tarazona (2018)	“La cultura financiera y su influencia en el nivel de endeudamiento de los trabajadores de RR. HH de la Sunat, Lima, 2018”	Identificar la influencia de la cultura financiera en el nivel de endeudamiento de los trabajadores de la Sunat.	La cultura financiera sí influye en el nivel de endeudamiento del trabajador.

Nota. Resumen de los antecedentes internacionales, nacionales y locales de la investigación.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Educación financiera

Es el proceso a través del cual todas las personas adquieren mayor conocimiento sobre los riesgos financieros, donde el desarrollo de las habilidades financieras es fundamental para la toma de decisiones, lo que permite mejorar el bienestar económico, que últimamente se convirtió en un elemento de gran importancia en la estabilidad y desarrollo económico (Álvarez-Paccha et al., 2022, p.66).

Para Cueva (2022), es la capacidad y conocimiento que tienen las personas en materia financiera, donde el nivel de educación determina la adecuada elección de instrumentos financieros, su importancia es cada vez más evidente por la cadena de necesidades de ahorro de las personas que realizan mayor demanda de productos financieros, ya que facilita la toma eficiente de decisiones en las finanzas personales (p.4105).

De acuerdo a Vázquez y Díaz (2021), es la estrategia que se dirige al desarrollo de los conocimientos, habilidades, actitudes, comportamientos y destrezas, que contribuye a la toma de decisiones financieras bajo perspectivas conscientes e inteligentes, de acuerdo a la información que se analiza en materia de oportunidades y riesgos, además permite que los individuos desarrollen su capacidad de entender cómo funciona el flujo del dinero, y de esa manera administren e inviertan el capital que poseen (p.104).

Por su parte Ferreda et al. (2020), la definen como la capacidad del entendimiento de los conceptos básicos correspondientes a las finanzas, que permite tener una mejor gestión empresarial y toma de decisiones, que brinden mayores beneficios, mayor conciencia de las oportunidades financieras, al igual que de los riesgos financieros, esta herramienta es esencial para los emprendedores ya que beneficia la gestión del capital y riesgos innecesarios (p.227).

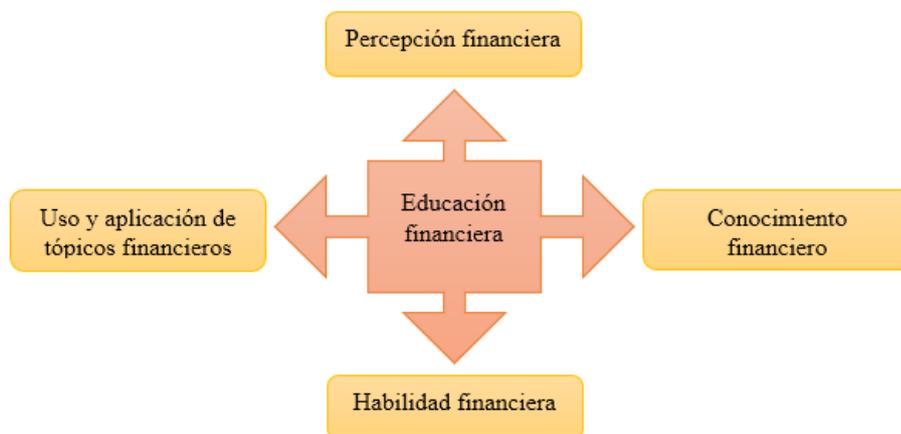
De acuerdo con Ramos et al. (2018), es un proceso donde los clientes e inversionistas se nutren de conocimientos e información sobre los productos y sus riesgos, ello para concientizar oportunidades y desarrollar habilidades



financieras para la toma de decisiones, de esta manera ser conscientes sobre su estado crediticio.

Figura 1

Dimensiones de la educación financiera



Nota. Dimensionamiento de la variable educación financiera según Ramos et al. (2018)

3.2.1.1 Percepción financiera

Es la estimulación de los sentidos y la actitud genérica que los individuos tienen respecto a la administración financiera, se presenta en función a creencias y del comportamiento ante las prácticas financieras, ocasionando un impacto en el capital financiero, asimismo, tiene gran influencia sobre la manera en la que se toma decisiones (Avendaño et al., 2021, p.213).

Es un medio a través del cual se determinan y regulan las posturas, actitudes conductas y comportamientos de las personas sobre temas financieros, también se entiende como los procesos y resultados donde la persona recibe información de las fuentes de estímulo respecto a las situaciones financieras (Ramos et al., 2018, p.270).

a) Percepción negativa: de acuerdo con Ramos et al. (2018), se genera cuando los individuos se encuentran menos propuestos desarrollar comportamientos de ahorro futuro o le brindan prioridad a deseos a corto plazo, por lo tanto, le será difícil tener ahorros de emergencia o llevar una planeación financiera en miras del futuro (p. 270).



- b) Ahorro de emergencia:** es una cuenta de ahorros separada y utilizada para poder compensar o cubrir los gastos de situaciones imprevistas, en otras palabras, es la reserva de efectivo para atender los gastos que no fueron planeados o en situaciones de urgencia financiera (Castañeda y Cepeda, 2022, p.4321).
- c) Conocimiento percibido:** es el proceso de captación de los conocimientos directos y no conceptuales en materia financiera, además se le considera como el método para la aprehensión de los conocimientos financieros (Sanz-Almazán y Rodríguez, 2020, p.93).
- d) Planeación financiera:** proceso que utiliza los recursos de una empresa u organización con la finalidad de alcanzar los objetivos planeados, que básicamente consiste en la decisión de cómo serán asignados y utilizados los recursos existentes de la empresa, bajo la aplicación de estrategias que garanticen el éxito de las organizaciones (Ramírez-Casco et al., 2021, p.220).

3.2.1.2 Conocimiento financiero

Es un factor de gran importancia puesto que permite a la sociedad y a las empresas tomar decisiones financieras con mayor conveniencia, lo cual les genera mayor beneficio, cabe precisar que las personas con mayor comprensión de los tópicos financieros, tienen mayor probabilidad de éxito financiero (Yaringaño, 2018, pp.101-102).

En tanto para García et al. (2021), este proceso consiste en el entendimiento de la información relacionada con las finanzas personales o de una organización, toda vez que permite que las personas tengan mayor compromiso e involucramiento con el ahorro, realizando una administración eficiente de recursos disponibles, ya sean personales, empresariales o estatales, de manera que se generen mayores beneficios (p.432).



a) **Cúmulo de conocimientos:** se refiere a los conocimientos técnicos y empíricos esenciales que al ser aplicados, generan beneficios sociales ya sea de manera cultural o material (Ramos et al., 2018, p.271).

b) **Decisiones financieras:** a diferencia de la toma de decisiones en donde se realiza las disposiciones de manera general, las decisiones financieras se centran netamente en las asignaciones de fondos de oportunidades de inversión con fines de alcanzar mayor rendimiento, así como ayudar en la administración financiera, dado que se centran en analizar la liquidez o la inversión del capital financiero (Garber y Koyama, 2018, pp.56-57).

3.2.1.3 Habilidad financiera

Son capacidades que los individuos poseen al momento de emplear y explorar la información financiera en función a las decisiones y acciones, como articulación de los conocimientos financieros en el desarrollo de las tareas financieras, además que mediante estas habilidades se hacen los análisis de situación financiera para la adecuada toma de decisiones en temas de inversión (Mancebón y Ximenez, 2020, pp.168-169).

Capacidad de negociación con agentes de inversión o comúnmente llamados bancos, que permite la adquisición aventajada de recursos, donde se desarrollan las habilidades comunicativas y negociadoras, ya que es un elemento importante que va ligado a varios aspectos de la conducta, esencialmente de cómo las personas manejan sus recursos y la manera en que se toman las decisiones relacionadas con el dinero (Ramos et al., 2018, p.271)

a) **Análisis de información:** es la decodificación de datos que se realizan en un determinado documento, en ella, los especialistas logran procesar la información con la finalidad de recuperar los datos que emitan información de utilidad, donde se obedece a las ideas relevantes de distintas fuentes de datos (Ramos et al., 2018, p.274)



- b) Toma de decisiones:** es el proceso sistemático de elección entre conjuntos de alternativas con base a criterios específicos y de información disponible, asimismo, también se puede indicar que es el proceso por el cual las personas o grupo de personas deben elegir entre varias opciones la más conveniente, generalmente se da a la hora de resolver conflictos o situaciones que requieran de acciones concretas (González et al., 2019, p.250).
- c) Limitado acceso a las entidades financieras:** son factores que evitan que los individuos accedan a los diferentes servicios financieros, donde el acceso a los créditos, depósitos, pagos, y otros son limitados o deficientes, donde las personas no tienen la disposición de acceder a todos los servicios que prestan las entidades financieras (Ramos et al., 2018, p.271).
- d) Desarrollo de habilidades:** ayuda a brindar educación e información, en conjunto con estrategias, para motivar a realizar diversas mejoras en el comportamiento para alcanzar cambios deseados en las prácticas del manejo financiero (Ramos et al., 2018, p.275). Por lo tanto, es preciso indicar que, al desarrollar habilidades, también se podrá alcanzar cambios favorecedores en el manejo financiero.

3.2.1.4 Uso y aplicación de tópicos financieros

Es la identificación de los elementos que miden el nivel de la educación financiera, donde generalmente se consideran siete tópicos financieros, las cuales son la planeación para el retiro, aritmética, inflación, seguros, ahorro, crédito e inversión (Avendaño et al., 2021, pp.212-214).

Es la habilidad y confianza para aplicar el uso efectivo de los conocimientos relacionados con las finanzas, bajo estrategias y tácticas financieras, asimismo la utilidad de la empresa como los ingresos, administración del dinero, ahorro, inversión, crédito y gastos (Ramos et al., 2018, p.272)

- a) **Consideración de compras:** es una tendencia de *Marketing* digital con la finalidad de capturar clientes potenciales en línea, se le considera como un componente clave del estudio general del comportamiento del consumidor, asimismo incluye aspectos internos y externos que llevan a un individuo a realizar la compra de un producto o servicio (Ramos et al., 2018, p.272).
- b) **Pagos puntuales:** es la amortización de un préstamo adquirido en las fechas establecidas, evitando así el pago de moras o recargos adicionales, que trae como ventaja un buen historial crediticio que en adelante permite al individuo tener acceso a nuevos créditos con una tasa de interés preferencial y baja (Chafra et al., 2021).
- c) **Vigilancia en asuntos financieros:** es un proceso mediante el cual los bancos, sociedades fiduciarias, comisionistas de bolsas y entidades financieras, junto con una aseguradora, velan por el cumplimiento y seguimiento de las operaciones de pagos y liquidación de créditos que adquirieren las personas (López-Carrillo y Martínez-Gavilanes, 2022, pp.331-332).
- d) **Metas financieras:** es un propósito direccionado al logro de algún beneficio u objetivo planteado a nivel financiero, que por medio de la correcta administración de los recursos, obtendrán mayores y aventajados beneficios que les permita responder a las obligaciones y proyecciones financieras (Valle, 2020).
- e) **Establecimiento de presupuesto:** es un plan que busca el eficiente uso del dinero dentro de un tiempo estipulado, sirve para saber si se tendrá suficiente dinero para los proyectos planteados así como para gestionar el riesgo de falta de financiamiento, asimismo, se podría definir como la planeación que se analiza en el proceso productivo o servicio (Reinoso-Baquerizo y Pincay-Sancán, 2020, pp.18-20).
- f) **Selección de productos:** es el proceso donde se elige instrumentos o productos que se encuentren disponibles en el mercado financiero,



esto teniendo en cuenta factores como la liquidez, el riesgo, la tasa de interés o el rendimiento esperado (Alvarez y Toledo, 2018).

g) Selección de préstamos: es la elección correcta de un crédito de acuerdo a las tasas de interés brindado por las entidades financieras, para ello es indispensable tener en cuenta la capacidad de pago, ingresos y en qué será invertido el crédito solicitado (Martí, 2018, pp.73-78).

h) Selección de servicios financieros: son las herramientas ofrecidas por todas las entidades financieras, a fin de satisfacer las solicitudes de financiamiento, inversión o ahorro de la sociedad, de esa manera se genera la circulación del dinero (Fernandez, 2019, p.2).

3.2.2 Endeudamiento

Según Ramos (2021) es definido como una condición financiera de las personas que contraen algún préstamo, que al ser superior a su nivel de ingresos, conlleva a la incapacidad de cumplimiento de pago, afectando directamente a su economía y calidad de vida y su núcleo familiar del deudor (p.4).

De acuerdo a Bover et al. (2022), son obligaciones que adquiere la empresa o una persona en devolver los fondos que fueron aportados por terceros, asimismo se puede decir que es la cantidad máxima de dinero que se acepta como deuda sin comprometer los pagos puntuales por los plazos que se determinan, también se le puede conocer como horizontes de devolución en un plazo determinado (pp.8-9).

Por su parte Rivera y Bernal (2018) la definieron como un conjunto de obligaciones que tiene una persona o institución frente a una deuda adquirida, lo cual es determinado entre la capacidad de pago y los ingresos del deudor, evitándose la incidencia en la satisfacción de sus necesidades, su ahorro y calidad de vida.

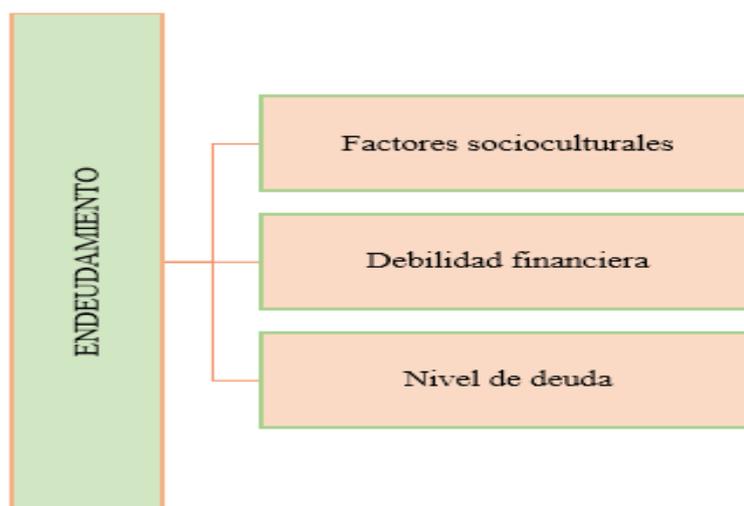
Díaz et al. (2022), consideran al endeudamiento como aquellas responsabilidades que se contraen por la adquisición de un producto o préstamos



monetarios de entidades financieras, en ocasiones repercute la situación económica, el ineficiente uso de los recursos y la diferencia entre ingresos y egresos familiares o personales, asimismo influye los factores socioculturales, la debilidad financiera y el nivel de deuda (p.829).

Figura 2

Dimensiones del endeudamiento



Nota. Dimensionamiento de la variable endeudamiento de acuerdo con Díaz et al. (2022)

3.2.1.1 Factores socioculturales

Este concepto hace referencia a un fenómeno que se relaciona con las características culturales y sociales de una persona o toda una población que muestra la interacción con su entorno, a ello se suma la jerarquía social, y las expresiones culto-artísticas (Marambio-Tapia, 2021, p.390).

Conocidos como los rasgos que representan la cultura de una sociedad y sus límites de organización, que a su vez construye realidades realizadas por el mismo habitante que le permite crear patrones de convivencia, tradiciones sociales y reglas, asimismo, influye el estatus social (Murillo et al., 2021, pp.6-7).

Díaz et al. (2022), los factores socioculturales son los rasgos de las personas que las diferencias de los demás, lo que incide en su personalidad, conllevando una decisiva relevancia en la evolución de la idiosincrasia de las personas (p.829).

- a) **Hábitos de consumo:** se define por el conjunto de comportamiento de los clientes durante el proceso de elección de productos o servicios, dependientes de las necesidades a satisfacer y bajo la influencia de factores internos principalmente (Vega et al., 2021, p.125).

- b) **Prácticas crediticias:** está basada en la evaluación cualitativa de un cliente o empresa, que tienen como finalidad determinar el nivel de ingresos y la capacidad de pago de los clientes, el cual puede ser analizado mediante su historial crediticio (Wasserman y Anachuri, 2019, p.44).

3.2.1.2 Debilidad financiera

La debilidad financiera es conocida como un parámetro que involucra diferentes estándares de acuerdo a la ubicación de las personas, generado por riesgos que causan la desestabilización patrimonial de las personas, asimismo, si no miden los riesgos financieros de un crédito (Álvarez et al., 2022, p.835).

Se define como el mal manejo de las finanzas particulares, que usualmente es ocasionado por la mala administración del gasto, trayendo consigo el desbalance en sus finanzas (Díaz-Orueta et al., 2018).

Díaz et al. (2022), refiere que es la falta de planeación financiera, lo que provoca o causa que los clientes de una institución financiera se endeuden irresponsablemente, al no tener control de sus gastos ni costos respecto a sus ingresos (p.829).

- a) **Falta de ahorro:** es la incapacidad que tiene una persona para generar dinero adicional con un destino fijo de inversión, debido a que no cuenta con la información necesaria o carencia de hábitos que contribuyan a su desarrollo personal (Dueñas, 2019, p.2-3).

- b) **Oferta crediticia:** es una operación que realizan las instituciones financieras bancarias o no, con el fin de obtener más clientes que cuenten con un historial crediticio favorecedor al acceso a



financiamiento, siendo el requisito fundamental que el cliente esté libre de morosidad (F. Ramos, 2021, pp.16-17).

c) **Riesgo financiero:** es una actividad que genera incertidumbre ante el surgimiento de un problema al no tenerse las precauciones necesarias, para ello es importante el desarrollo de planes de contingencia para responder efectivamente a los posibles riesgos (Córdoba y Agredo, 2018, p.39)

3.2.1.3 Nivel de deuda

La deuda es conocida como un egreso por causa de algún beneficio que tienen las personas naturales o jurídicas, que se genera a partir de diferentes factores como el exceso de gastos, la falta de ingresos, el desempleo, desastres de la naturaleza y, en ocasiones, por situaciones salubres que escapan de la decisión y control de las personas lo cual crea un desbalance en el patrimonio de un núcleo familiar (Vaconcelos, 2020).

Es el porcentaje de una deuda, que se produce a partir del exceso de gastos frente a los ingresos de una persona o una familia, además que desestabiliza su calidad de vida porque no cuentan con liquidez para realizar sus compras como la canasta básica o recursos indispensables (Álvarez et al., 2022, p.834).

Díaz et al. (2022) definió al nivel de deuda como un desarrollo cíclico relacionado con los costos, que genera efectos dentro del crecimiento económico familiar, donde las familias con mayor compromiso financiero cuentan con un poder adquisitivo inferior, ya que sus posibilidades de adquisición son limitadas para responder puntualmente a las deudas (p.829).

a) **Poder adquisitivo:** es considerada como la capacidad de poder obtener un bien o servicio, que va relacionado con el nivel de los ingresos, asimismo, influye también el nivel de inflación de los productos o servicios (González, 2020, pp.2-3).



b) Morosidad: es el retraso del pago de una deuda adquirida, conocido como el incumplimiento del pago en la fecha acordada, generando un interés moratorio o adicional, el cual queda registrado en el historial crediticio de las personas (Rivera et al., 2021, p.71)

c) Deuda impaga: hace referencia a la evasión total de la deuda, que tiene como consecuencia un proceso judicial contra el deudor, generando que pague mucho adicionales a la deuda inicial (Álvarez et al., 2022, pp.834-835).

3.3 Marco conceptual

a) Déficit. La Real Academia Española (2023), define como la falta o escasez de algo que es necesario, también define como la parte faltante para levantar las cargas del estado.

b) Ingresos. El BBVA (2022) indicó que representa la cantidad de dinero que entra a formar parte de la economía de una persona.

c) Gastos. Caracterizada por no ofrecer un retorno monetario a futuro o recursos que al ser consumido no pasan a ser parte del patrimonio personal o social (BBVA, 2022)

d) Cultura: Wittke (2020) lo define como el comportamiento, vivencias, experiencias compartidas y valores de los integrantes de una organización.

e) Administración: Pantoja-Aguilar y Salazar (2019) lo definieron como parte integral de las actividades que realiza el ser humano a fin de convivir y lograr objetivos y, los que elige establecer en la sociedad.

f) Capacidad de pago: Objetivo de calcular la capacidad que se tiene para pagar un crédito, sin retrasos ni que suponga daños en otras áreas de la vida cotidiana (BBVA, 2023).

g) Sostenibilidad financiera: Cueva et al. (2019) la refirieron como la capacidad de mantener un ritmo económico bajo políticas actuales, sin introducir cambios en los servicios públicos o en los impuestos, evitando niveles de deuda.



- h) Ratios de endeudamiento:** Es un cociente numérico que representa el porcentaje total de las deudas que tiene una empresa, institución o una persona, en otras palabras, es la utilización de los recursos que fueron obtenidos con la finalidad de financiar una actividad y, de esa manera, aumentar la capacidad operativa o la adquisición de bienes (Lovera-Verdún, 2020)
- i) Ahorro:** Ramirez y Vazquez (2021) definieron como la cantidad separada del presupuesto que se destina a una meta específica y se toma una porción del ingreso no destinado al consumo o al gasto, a fin de ser conservado y reservado para ser utilizado en el futuro.
- j) Concientización:** Pallarès Piquer (2018) indicaron que es el proceso de acción cultural mediante el cual se toma conciencia de la realidad sociocultural.
- k) Logística:** Para Vergara (2021), representa más de un tercio de los gastos que tiene una empresa, así como las actividades de almacenamiento, transporte y empaque, que son esenciales para el funcionamiento de una empresa.
- l) Inversión:** Es una compra de activos que con el tiempo aumentan de valor y proporcionan rendimientos en forma de ingresos o ganancias de capital (BBVA, 2023).
- m) Presupuesto:** Es una herramienta de planificación, organización y control de funciones de actividades a futuro representada cuantitativamente, con la finalidad de utilizar los recursos de manera más productiva (Tapia, 2019).
- n) Patrimonio:** La Real Academia Española (2023), define como un bien o derecho propio, heredado o adquirido por una persona natural o jurídica, también conocido como recursos disponibles.
- o) Préstamos:** Es un medio por el cual las instituciones o empresas obtienen financiación externa, captando los recursos para poder desarrollar sus actividades, generalmente es producida cuando una persona o una empresa hace uso de los créditos y préstamos bancarios o emite obligaciones y bonos en niveles altos (Espinoza et al., 2019).

CAPÍTULO IV METODOLOGÍA

4.1 Tipo y nivel de investigación

4.1.1 Tipo de investigación

De acuerdo con Nicomedes (2018), la investigación básica llamada también sustantiva o pura, recolecta información sobre diferentes aspectos, fenómenos y características para modificar o crear nuevos conocimientos científicos y teóricos, se encuentra orientado al descubrimiento de leyes y principios (p.1). En tal sentido, el estudio fue de tipo básico.

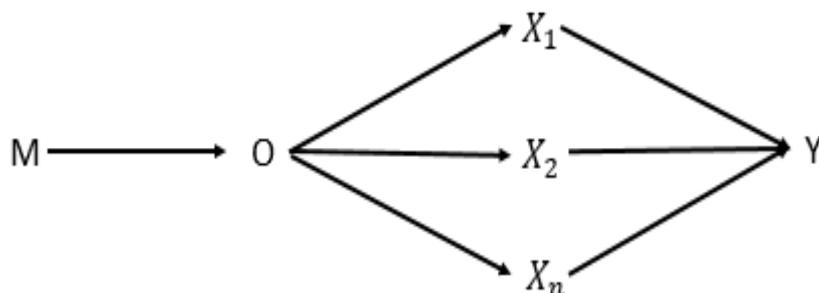
4.1.2 Nivel de investigación

La investigación buscó hallar la influencia de la educación financiera sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Cusco, por ello es de nivel explicativo, toda vez que según lo señalado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), es un nivel complejo y de mayor profundidad que busca hallar incidencia o influencia en las variables, además de dar respuesta a posibles causas de porque o como suceden dichos acontecimientos (pp.110-112)

4.2 Diseño de la investigación

El diseño de investigación se divide en dos experimental y no experimental, para la presente investigación se empleó el diseño no experimental de corte transversal, considerando que Silvestre y Huamán (2019) lo definieron como un proceso mediante el cual se hace uso de las variables o categorías sin ninguna variación o modificación, además que se estudian tal y como son; asimismo es de corte transversal, porque la información y datos serán recolectados en un determinado tiempo o fecha (p.302).



Figura 3*Diseño no experimental*

Nota. Diseño no experimental-explicativa, fuente: Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

Donde:

O= observación de una muestra

X_1, X_2, X_n son los factores y causas

Y=problema del estudio

M: es la muestra de la población.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), definieron al enfoque cuantitativo como un proceso lineal y riguroso que se alinea al establecimiento de objetivos, problemas e hipótesis específicas y generales en la investigación, lo cual se genera mediante la realidad problemática que reflejan las variables, además que se emplea un estadístico para la contratación de hipótesis (p.7).

4.3 Descripción ética de la investigación

La ética de un estudio es un proceso fundamental, porque permite respetar la autoría de los conceptos que se emplean, asimismo, respeta el principio de confidencialidad sobre los datos que se recolectaron de la población o muestra, para que no exista ningún incidente (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), además de lo señalado, el estudio se desarrolló dentro de los parámetros exigidos por la normativa APA en su séptima edición, además del uso del gestor de citas Mendeley.

4.4 Población y muestra

4.4.1 Población

Es un conjunto de objetos, personas o elementos que muestran características o rasgos parecidos, que son tomados en cuenta durante su determinación y establecimiento (Valderrama y Jaimes, 2019, p.255). La población determinada

en la investigación estuvo compuesta por 3572 clientes de la Caja Municipal Cusco en el año 2023.

4.4.2 Muestra

Valderrama y Jaimes (2019) la definen como una fracción o un subgrupo de la población establecida, en las cuales se les aplican diversos criterios de inclusión y exclusión, teniendo en cuenta distintos factores como el tiempo disponible, el rango de edad, el tipo de trabajo, la práctica, la frecuencia, entre otros; asimismo, permite generalizar los resultados que se obtienen en la investigación (Valderrama y Jaimes, 2019, p.257). La muestra en el estudio estuvo conformada por 347 clientes de la Caja Municipal Cusco- Andahuaylas.

4.4.3 Muestreo

Para la determinación de la muestra, se siguió el muestreo probabilístico, que es un proceso mediante el cual se elige de manera aleatoria a la población que conforma la muestra, donde todas tienen las mismas probabilidades de ser escogidas, se realiza mediante la aplicación de una fórmula que da resultados precisos y eficientes (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p.207).

$$n = \frac{(p \cdot q)Z^2 \cdot N}{E^2 (N - 1) + (p \cdot q)Z^2}$$

n: tamaño de la muestra

E: margen de error de 5%

N: población (3572)

Z: 1,96 (nivel de confianza 95%)

P: 0,5

Q: 0,5

$$n = \frac{(0,5 * 0,5)(1,96)^2 * 3572}{(0,05)^2 * (3572 - 1) + (1,96)^2 * (0,5)(0,5)}$$

$$n = 347 \text{ clientes}$$



4.5 Procedimiento

Para la recolección de datos, se aplicó un cuestionario a la muestra determinada, donde las respuestas comprendieron una escala de tipo Likert, pero antes de ello, los instrumentos cumplieron con el proceso de validación mediante el juicio de expertos y cálculo de confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, el cual salió mayor a 0,700, determinándose una alta fiabilidad para la aplicación. Una vez administrado el instrumento, los datos recolectados fueron procesados a partir del *software* SPSS v26 que arrojó resultados descriptivos e inferenciales que fueron interpretados, para luego ser discutidos, posteriormente se realizaron las conclusiones y recomendaciones.

4.6 Técnica e instrumentos

La técnica de la encuesta, según lo definen Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres (2018), es un método empírico que está estructurado por ítems relacionados con las variables de la investigación, y tienen sus respuestas que pueden ser dicotómicas o estar en una escala determinada (p.250). El cuestionario es un instrumento que se emplea con el fin de obtener y recolectar datos e información de la realidad, aplicable a la muestra establecida en el estudio, cuyos resultados servirán para medir las variables (Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres, 2018, p.250). En el estudio se aplicó un cuestionario para cada variable con una escala Likert.

Validación

Hernández-Sampieri y Mendoza-Torres (2018), definen a la validación como el grado de aceptación que tiene un instrumento antes de medir algún fenómeno o variable en un estudio, que debe ser analizado bajo el criterio de expertos en metodología. Para el presente estudio, se tomó en consideración a tres expertos que cumplen con los requisitos de grado de magíster y especialidad metodológica.

Tabla 4

Validación de los instrumentos por expertos

Nº	Expertos	% de validación	Calificación
1	Mg. Josué Huamani Cayllahua	80%	Aprovechable
2	Mg. José Carlos Vilcas Narváez	82%	Aprovechable
3	M.sc. Maria Patricia Lima Bendezú	86%	Aprovechable
Decisión de los expertos		82,7%	Se valida el instrumento

Nota. Información respecto a la validación de los instrumentos según expertos, fuente: Elaboración propia



Confiabilidad

La fiabilidad muestra que tan confiables son los resultados hallados, para ello, se aplicó el Alfa de Cronbach, dando como resultado valores mayores a 0,700, demostrando que los instrumentos tienen una confiabilidad alta, por tanto, los resultados responder a la realidad estudiada.

Tabla 5

Confiabilidad de la variable educación financiera

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,802	21

Nota. Confiabilidad del cuestionario de la variable educación financiera.

Tabla 6

Confiabilidad de la variable endeudamiento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,768	12

Nota. Confiabilidad del cuestionario de la variable endeudamiento.

4.7 Análisis de investigación

Consta de dos partes:

La estadística descriptiva, que se realizó mediante el *software* SPSS v26, para ello se ordenó primeramente los datos en una hoja Excel y luego se exportó al software establecido, donde se halló tablas y figuras de porcentajes y frecuencias de los ítems, las dimensiones y variables de la investigación que fueron interpretados posteriormente.

En la estadística inferencial, se empleó el estadístico de regresión lineal que dio como resultado tablas de regresión, prueba ANOVA y una tabla de coeficientes, las cuales estuvieron en función de las hipótesis de la investigación, permitiendo aceptar las hipótesis del estudio, puesto que dieron un nivel de significancia menor al 0,05.



CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIONES

5.1 Análisis de resultados

5.1.1. Tablas cruzadas

Tabla 7

Tabla cruzada entre la educación financiera y el nivel de endeudamiento

		Endeudamiento			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Educación financiera	Mala	19	38	60	117
	Regular	40	32	29	101
	Buena	81	30	18	129
Total		140	100	107	347

Nota. Datos que evidencian la relación entre la educación financiera y el nivel de endeudamiento de los clientes.

A través de la tabla anterior, se evidenció que, de 129 que tienen una buena educación financiera, 81 tuvieron un nivel de endeudamiento bajo, 30 están en un nivel medio y 18 un nivel alto, a diferencia de 117 clientes que poseen una mala educación financiera, 60 tiene un nivel alto de endeudamiento, 38 un nivel bajo y 19 un nivel bajo, mientras que, de 101 clientes que tiene una educación financiera regular, donde 40 clientes tienen un bajo nivel de endeudamiento, 32 un nivel medio y 29 un nivel alto, los datos mostrados anteriormente, reflejaron que si la mayoría de los clientes contarán con una buena educación financiera su nivel de endeudamiento disminuiría en un gran porcentaje, porque le permite tomar decisiones acertadas al momento de solicitar un préstamo.



Tabla 8*Tabla cruzada entre el sexo de los clientes y la educación financiera*

		Educación financiera			Total
		Mala	Regular	Buena	
Sexo	Varón	47	41	39	127
	Mujer	82	60	78	220
Total		129	101	117	347

Nota. Datos que evidencian la relación entre el sexo de los clientes y la educación financiera.

En la tabla 8, se evidenció que del total de encuestados 220 clientes son del sexo femenino, donde 82 clientes cuentan con una educación financiera mala, 78 presentaron una buena educación y 60 están en el nivel regular, a diferencia de 127 clientes que son de sexo masculino, de los cuales 47 presentaron una mala educación financiera, 41 tienen un nivel regular y 39 un nivel bueno, estos datos mostraron que los clientes de ambos sexos no tienen una buena educación financiera, porque no se orientan correctamente.

Tabla 9*Tabla cruzada entre la edad de los clientes y la educación financiera*

		Educación financiera			Total
		Mala	Regular	Buena	
Edad	Menos de 25 años	9	11	6	26
	De 26 a 30 años	45	37	34	116
	De 31 a 40 años	44	35	36	115
	De 41 a más	31	18	41	90
Total		129	101	117	347

Nota. Datos que evidencian la relación entre la edad de los clientes y la educación financiera.

Mediante la tabla 9, se mostró que de los 116 clientes que tienen entre 26-30 años, 45 tienen una mala educación financiera, 37 tienen un nivel regular y 34 están dentro del nivel bueno, en cambio, de 115 clientes que están en el rango de edad de 31-40 años, 44 tienen un nivel malo de educación financiera, 36 están en un nivel bueno, 35 en un nivel regular, mientras que, 90 clientes que tienen más de 41 años, 41 de ellos tienen una buena educación financiera, 31 está en un nivel malo y 18 en el nivel regular.



Tabla 10*Tabla cruzada entre el sexo de los clientes y su nivel de endeudamiento*

		Endeudamiento			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Sexo	Varón	54	37	36	127
	Mujer	86	63	71	220
Total		140	100	107	347

Nota. Datos que evidencian la relación entre el sexo y el nivel de endeudamiento de los clientes

A través de la tabla anterior, se halló que, de 220 clientes de sexo femenino, 86 tienen un nivel bajo de endeudamiento, 71 clientas tienen un nivel alto y 63 un nivel medio, a diferencia de 127 clientes que son de sexo masculino, 54 tienen un endeudamiento de nivel bajo, 37 un nivel medio y 36 un nivel alto, estos datos evidenciaron que la mayoría de los clientes de ambos sexos cuentan con un nivel bajo de endeudamiento.

Tabla 11*Tabla cruzada entre la edad de los clientes y su nivel de endeudamiento*

		Endeudamiento			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Edad	Menos de 25 años	11	4	11	26
	De 26 a 30 años	59	36	21	116
	De 31 a 40 años	45	31	39	115
	De 41 a más	25	29	36	90
Total		140	100	107	347

Nota. Datos que evidencian la relación entre la edad y el nivel de endeudamiento de los clientes.

Respecto a la tabla 11, se detalló que, del total de clientes, 116 tienen entre 26-30 años, de los cuales 59 tienen un nivel bajo de endeudamiento, 36 un nivel regular y 21 un nivel alto, mientras que, de 115 clientes que están dentro del rango de edad de 31-40 años, 45 tienen un nivel bajo endeudamiento, 39 tienen un nivel alto y 31 un nivel medio, en cambio, de 90 clientes que tienen más de 41 años, 36 de ellos tienen un nivel alto de endeudamiento, 29 un nivel medio y 25 un nivel bajo, estos datos mostraron que 140 clientes de las distintas edades tienen un bajo nivel de endeudamiento, mientras que 107 clientes están dentro del nivel alto y 100 dentro del nivel medio.

5.1.2. Descriptivos por variables y dimensiones

Tabla 12

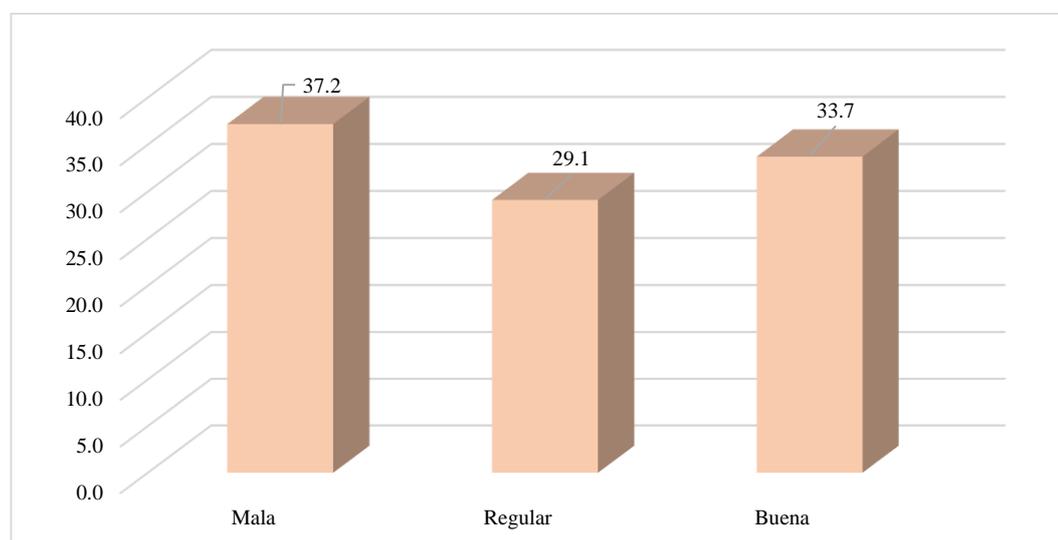
Variable: educación financiera

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	129	37,2	37,2
Regular	101	29,1	66,3
Buena	117	33,7	100,0
Total	347	100.0	

Nota. Porcentajes de la educación financiera de los clientes de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco SA

Figura 4

Educación financiera



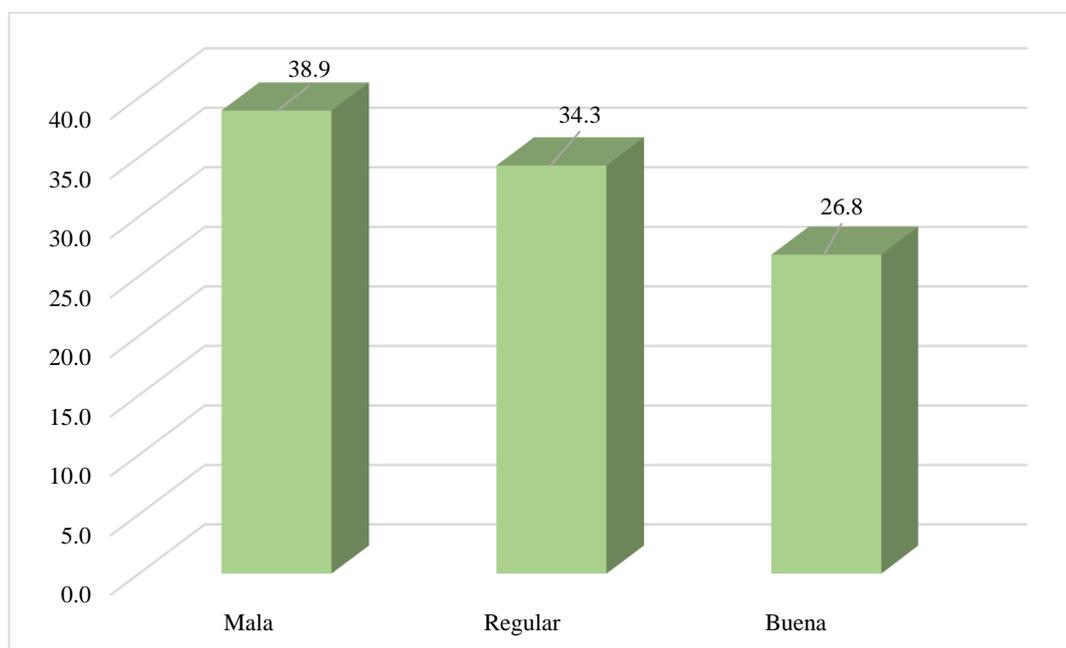
Nota. Porcentajes de la educación financiera de los clientes de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco SA

Mediante la tabla y figura mostradas anteriormente, se determinó que del total de clientes el 37,2% tienen una mala educación financiera, a diferencia del 33,7% que tienen un nivel bueno y el 29,1% un nivel regular, estos datos evidenciaron que los clientes no cuentan con los conocimientos correspondientes sobre los diferentes créditos, además, que solo a veces realizan buenas inversiones y tienen metas financieras, por último, casi nunca consideraron solicitar una tarjeta de crédito.

Tabla 13*Dimensión: percepción financiera*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	135	38,9	38,9
Regular	119	34,3	73,2
Buena	93	26,8	100,0
Total	347	100,0	

Nota. Porcentajes de la percepción financiera de los clientes de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco SA

Figura 5*Percepción financiera*

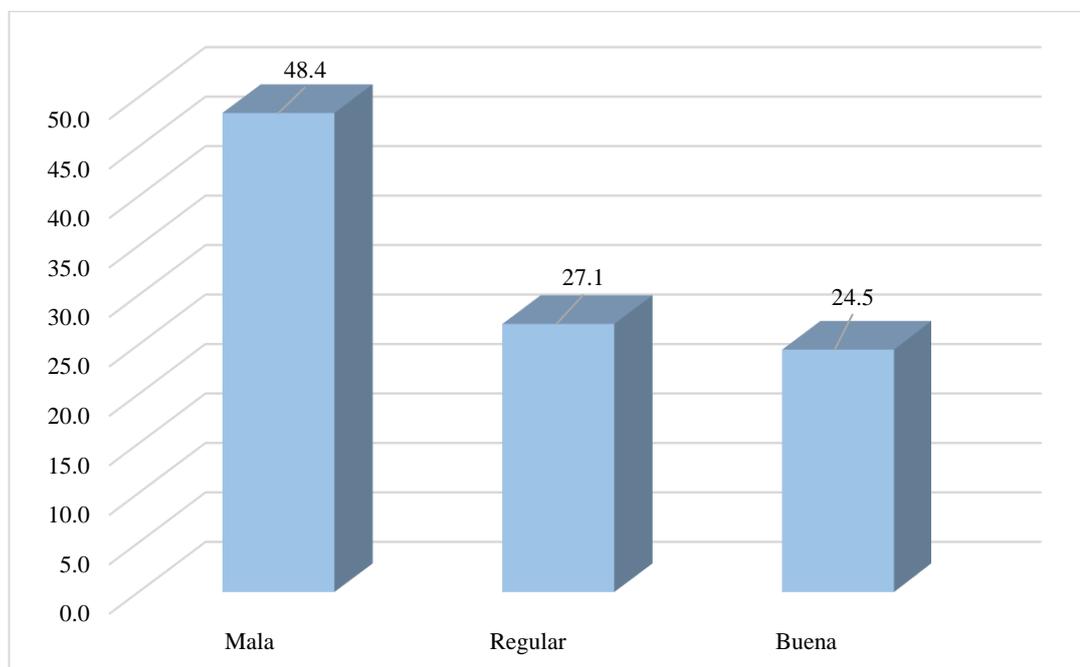
Nota. Porcentajes de la percepción financiera de los clientes de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco SA

A través de la tabla 13 y figura 5, se evidenciaron que del total de encuestados el 38,9% de los clientes tienen una mala percepción financiera, mientras que, el 34,3% tienen un nivel regular y 2,8% tienen un nivel bueno, lo cual demostró que los clientes casi nunca comparan los intereses de otras entidades financieras, porque no conocen los riesgos financieros y tampoco consideraron aperturar una cuenta de emergencia para ahorrar.

Tabla 14*Dimensión: conocimiento financiero*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	168	48,4	48,4
Regular	94	27,1	75,5
Buena	85	24,5	100,0
Total	347	100,0	

Nota. Porcentajes del conocimiento financiero de los clientes de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco SA

Figura 6*Conocimiento financiero*

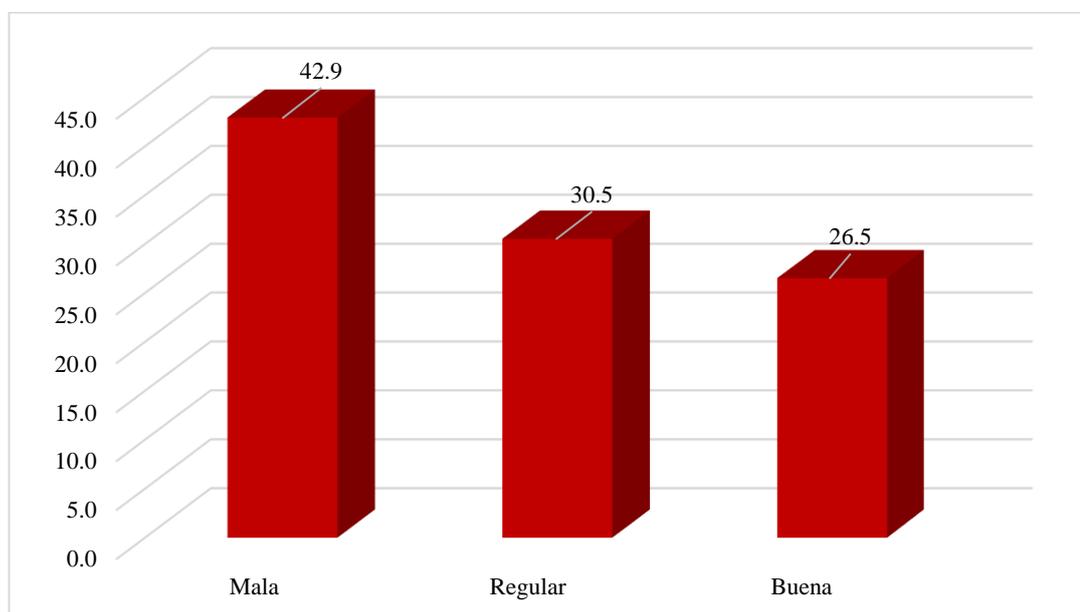
Nota. Porcentajes del conocimiento financiero de los clientes de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco SA

Respecto a la tabla y figura anteriores, se halló que el 48,4% de los clientes tienen un mal conocimiento financiero, a diferencia, del 27,1% que tienen un nivel regular y el 24,5% tienen buenos conocimientos, estos datos demostraron que no todos los clientes conocen los beneficios y tipos de créditos, manifestaron que la entidad financiera no realiza capacitaciones de orientación hacia sus clientes.

Tabla 15*Dimensión: habilidad financiera*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	149	42,9	42,9
Regular	106	30,5	73,5
Buena	92	26,5	100,0
Total	347	100,0	

Nota. Porcentajes de la habilidad financiera de los clientes de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco SA

Figura 7*Habilidad financiera*

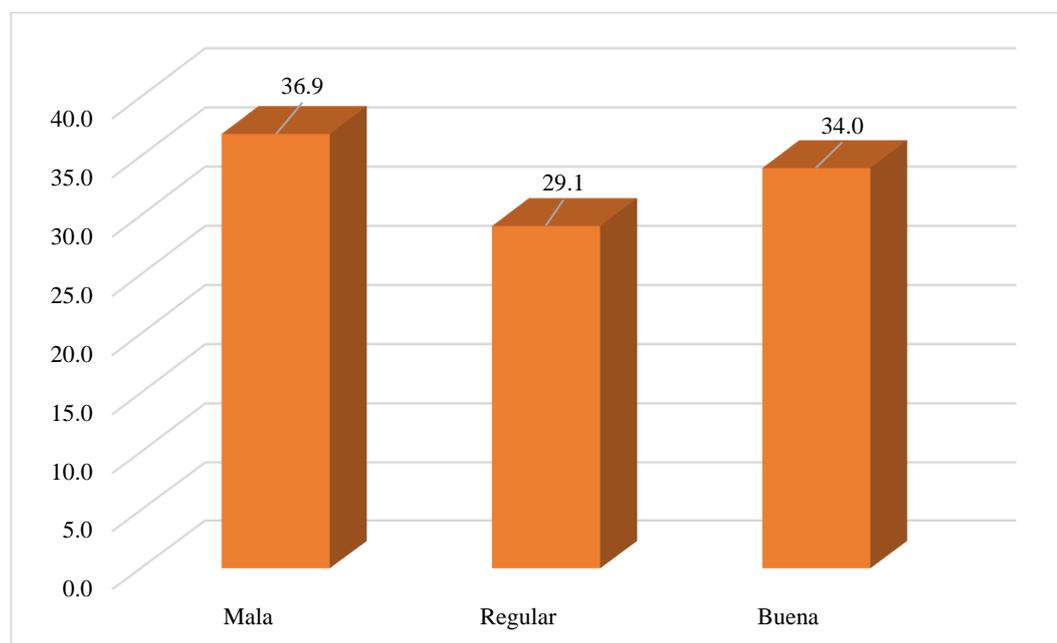
Nota. Porcentajes de la habilidad financiera de los clientes de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco SA

En la tabla 15 y figura 7, se mostraron que el 42,9% de clientes encuestados tienen una habilidad financiera mala, en cambio, el 30,5% están dentro de un nivel regular y el 26,5% en un nivel bueno, lo cual evidenció que la mayoría de los clientes no tienen una habilidad financiera alta, y a veces realizan decisiones acertadas con las utilidades que obtienen luego de una inversión.

Tabla 16*Dimensión: uso y aplicación de tópicos financieros*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	128	36,9	36,9
Regular	101	29,1	66,0
Buena	118	34,0	100,0
Total	347	100,0	

Nota. Porcentajes del uso y aplicación de tópicos financieros de los clientes de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco SA

Figura 8*Uso y aplicación de tópicos financieros*

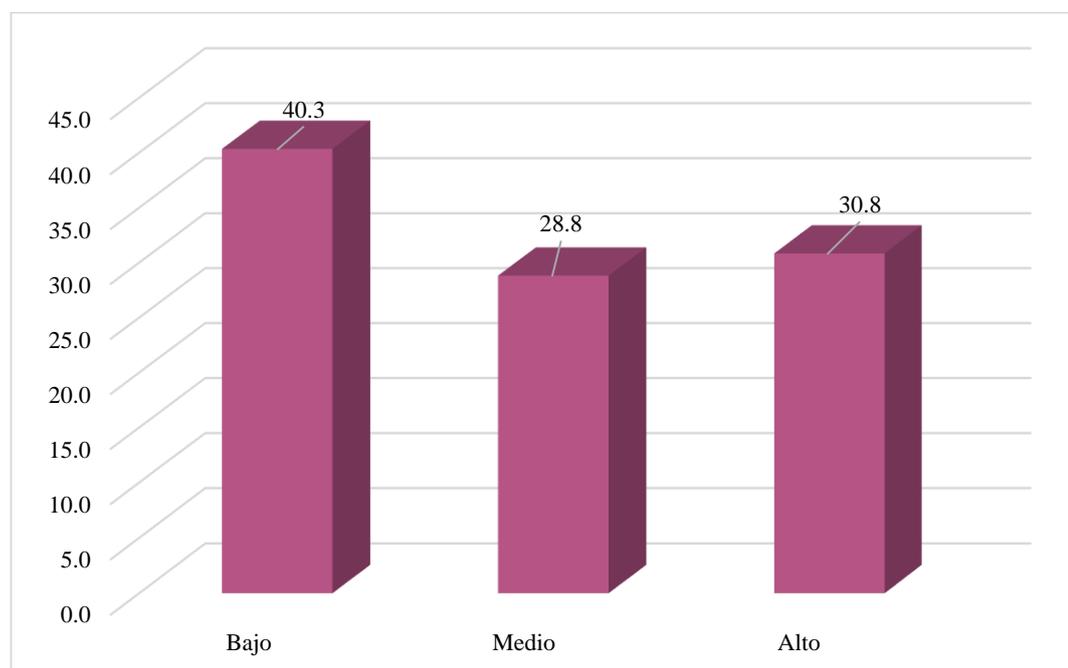
Nota. Porcentajes del uso y aplicación de tópicos financieros de los clientes de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco SA

A través de la tabla y figura anteriores, se evidenció que el 36,9% de los clientes hacen un mal uso y aplicación de los tópicos financieros, en cambio, el 34% los realizan bien, y el 29,1% lo hacen de manera regular, estos datos mostraron que los clientes casi siempre optan por servicios financieros que les permiten realizar inversiones, también cuentan con metas financieras y creen que casi nunca es importante solicitar una tarjeta de crédito.

Tabla 17*Variable: endeudamiento*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	140	40,3	40,3
Medio	100	28,8	69,2
Alto	107	30,8	100,0
Total	347	100,0	

Nota. Porcentajes del nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco SA

Figura 9*Endeudamiento*

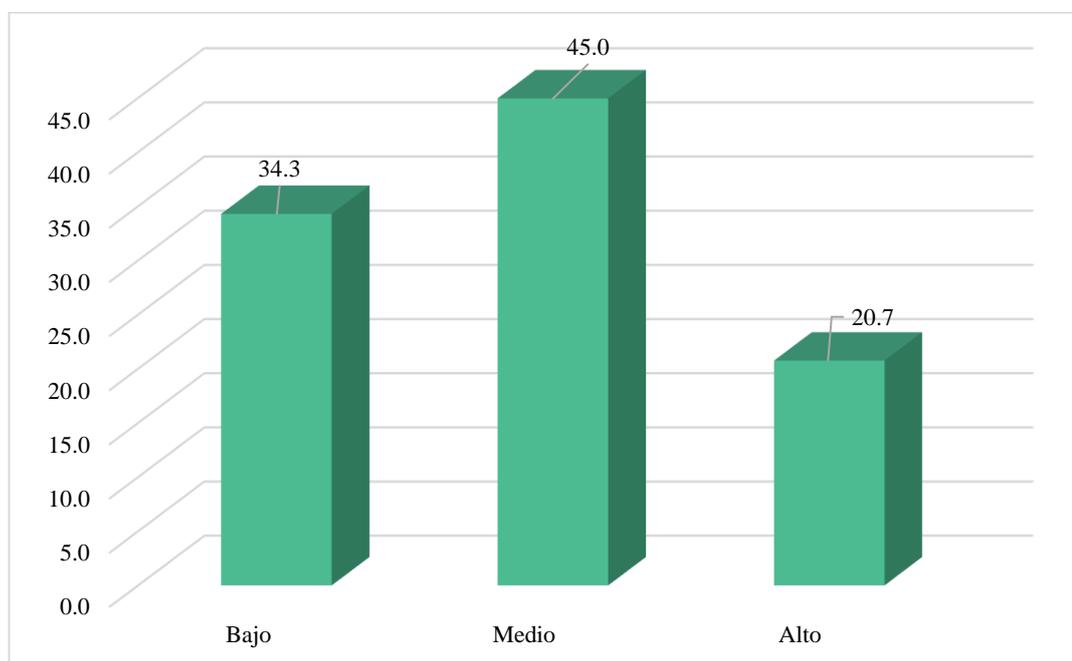
Nota. Porcentajes del nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco SA

Frente a la tabla y figura anteriores, se mostró que, del total de encuestados, el 40,3% cuentan un bajo nivel de endeudamiento, por el contrario, el 30,8% tiene un alto nivel de endeudamiento y el 28,8% un nivel medio, estos datos reflejaron que casi siempre los clientes agendan sus fechas de pagos, además que son conscientes que si no ahorran terminarán endeudándose y nunca tuvieron problemas con el pago de sus cuotas.

Tabla 18*Dimensión: factores socioculturales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	119	34,3	34,3
Medio	156	45,0	79,3
Alto	72	20,7	100,0
Total	347	100,00	

Nota. Porcentajes de factores socioculturales de los clientes de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco S.A

Figura 10*Factores socioculturales*

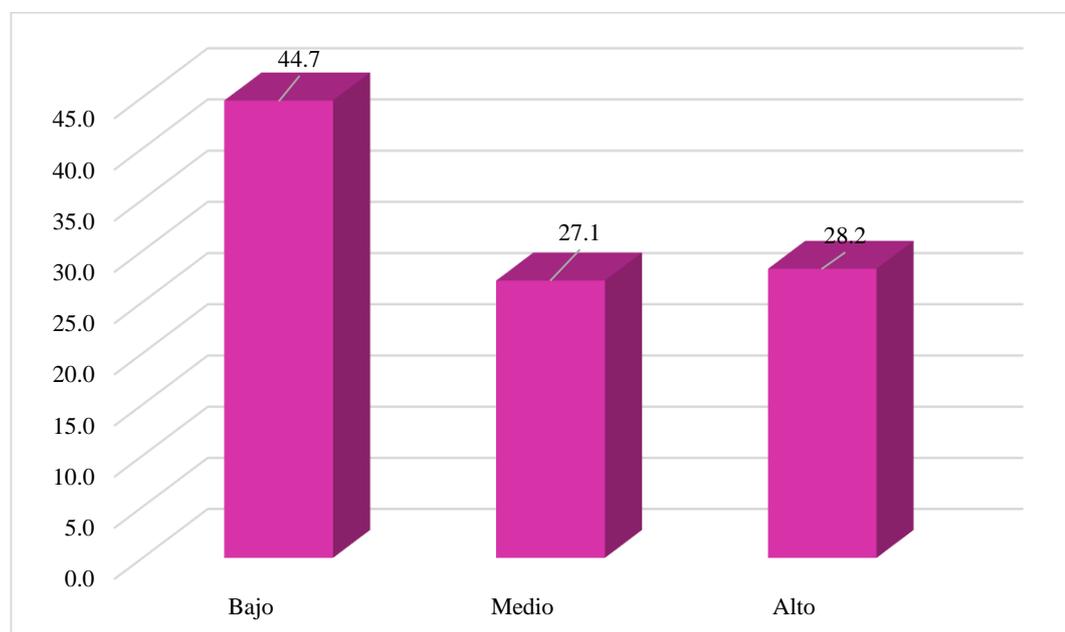
Nota. Porcentajes de los factores socioculturales de los clientes de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco SA

A través de la tabla 18 y figura 10, se evidenció que el 45% de los clientes tienen un nivel medio de factores socioculturales, en cambio, el 34,3% un nivel bajo y el 20,7% un nivel alto, a partir de los datos hallados se detalló que la mayoría de los clientes casi siempre tienen agendado las fechas de sus pagos de sus préstamos, sin embargo, a veces pagan en la fecha indicada su cuota correspondiente.

Tabla 19*Dimensión: debilidad financiera*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	155	44,7	44,7
Medio	94	27,1	71,8
Alto	98	28,2	100,0
Total	347	100,0	

Nota. Porcentajes de la debilidad financiera de los clientes de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco SA

Figura 11*Debilidad financiera*

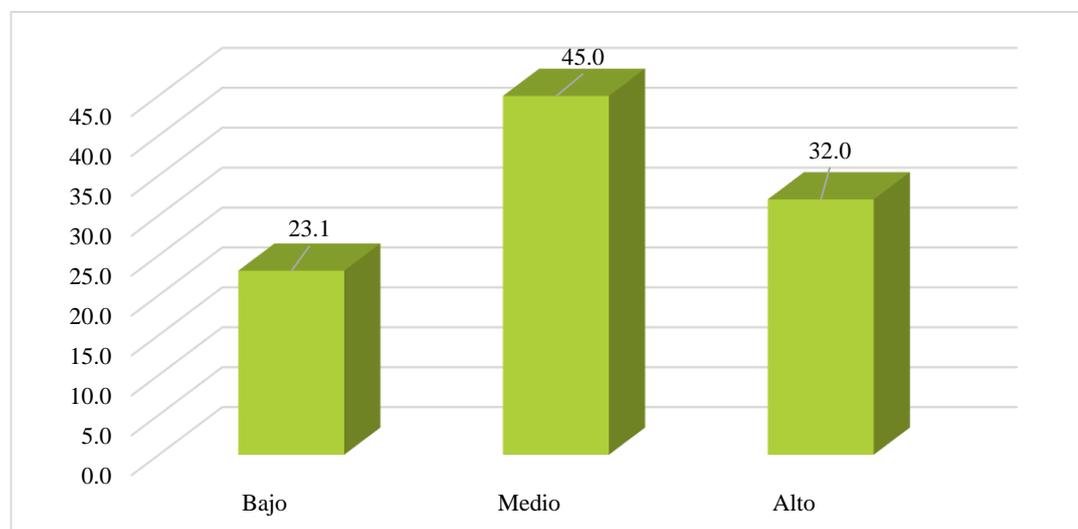
Nota. Porcentaje respecto a la debilidad financiera de los clientes de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco SA

A través de la tabla 18 y figura 11, se mostró que el 44,7% cuentan con un bajo nivel de debilidad financiera, en cambio, el 28,2% tienen un nivel alto y el 27,1% un nivel medio, estos resultados reflejaron que los clientes saben que si no ahorran en un futuro tendrán un nivel alto de endeudamiento, por ello, casi siempre toman las precauciones adecuadas para tener un buen historial crediticio.

Tabla 20*Dimensión: nivel de deuda*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	80	23,1	23,1	23,1
Medio	156	45,0	45,0	68,0
Alto	111	32,0	32,0	100,0
Total	347	100,0	100,0	

Nota. Porcentajes del nivel de deuda de los clientes de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco SA

Figura 12*Nivel de deuda*

Nota. Porcentajes del nivel de deuda de los clientes de la Caja Municipal de ahorro y crédito Cusco S.A

A través de la tabla y figura anteriores, se halló que del total de clientes encuestados el 45% tiene un nivel de deuda medio, en cambio, el 32% tiene un nivel alto y el 23,1% un nivel bajo, los datos mostrados, evidenciaron que la mayoría de los clientes casi nunca presentan retrasos en sus cuotas, pero casi siempre tuvieron inestabilidad económica, a pesar de que nunca tuvieron ningún problema judicial por falta de pagos o retrasos, el nivel de deuda medio.

5.2 Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H1: A mayor nivel de educación financiera existe un menor nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.

H0: A mayor nivel de educación financiera existe un mayor nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.

Tabla 21

Resumen del modelo para la hipótesis general

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,754 ^a	0,706	0,704	4,137

a. Predictores: (Constante), Educación financiera

La tabla de resumen sobre la hipótesis general del estudio, mostró un valor R^2 igual a 0,706, lo cual explica una variabilidad alta de un 70,6% de la variable educación financiera sobre el endeudamiento.

Tabla 22

Prueba ANOVA para la hipótesis general

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	2616,315	1	2616,315	152,853	0,000 ^b
Residuo	5922,305	346	17,116		
Total	8538,621	347			

a. Variable dependiente: Endeudamiento

b. Predictores: (Constante), Educación financiera

Mediante la prueba ANOVA, se halló un valor de significancia de 0,000 menor a 0,05, por ende, se acepta la hipótesis del estudio que evidenció que a mayor educación financiera el nivel de endeudamiento de los clientes disminuirá.



Tabla 23*Coefficientes de la variable endeudamiento*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	17,231	1,507		11,436	0,000
Educación financiera	-0,309	0,025	-0,554	12,363	0,000

a. Variable dependiente: Endeudamiento

La tabla de coeficientes evidenció que las variables cuentan con direcciones opuestas, puesto que, si la educación financiera de los clientes aumenta en una unidad el nivel de endeudamiento disminuirá en -0,309 puntos, y con una significancia menor a 0,05, se aceptó la hipótesis alterna del estudio.

Hipótesis específica uno

H1: La percepción financiera permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.

H0: La percepción financiera no permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.

Tabla 24*Resumen del modelo para la hipótesis específica 1*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,857 ^a	0,766	0,763	4,793

a. Predictores: (Constante), Percepción financiera

La tabla 24, mostró la variabilidad que tuvo la percepción financiera sobre el nivel de endeudamiento con un R^2 igual a 0,766, por ello, se detalló que el nivel de endeudamiento es explicado por un 76,6% por la percepción financiera de los clientes.



Tabla 25*Prueba ANOVA para la hipótesis específica 1*

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	558,589	1	558,589	24,314	,000 ^b
Residuo	7925,929	345	22,974		
Total	8484,519	346			

a. Variable dependiente: Endeudamiento

b. Predictores: (Constante), Percepción financiera

A través de la prueba ANOVA, se tuvo un nivel de significancia de $0,000 < 0,05$, esto evidenció que existen diferencias significativas entre la dimensión y la variable, por lo tanto, se aceptó la hipótesis del estudio, donde la percepción financiera si permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes.

Tabla 26*Coefficientes de la dimensión percepción financiera*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	29,530	1,264		23,358	0,000
Percepción financiera	-0,446	0,090	-0,257	4,931	0,000

a. Variable dependiente: Endeudamiento

Respecto a la tabla de coeficientes, se determinó que la percepción financiera tiene una dirección positiva y la variable una dirección negativa, que evidenció que, si existe un aumento de una unidad en la percepción financiera, el nivel de endeudamiento de los clientes disminuirá en 0,446, y con una significancia de 0,000 se acepta la hipótesis específica uno del estudio.

Hipótesis específica dos

H1: El conocimiento financiero permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.

H0: El conocimiento financiero no permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.

Tabla 27

Resumen del modelo para la hipótesis específica 2

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,667 ^a	0,571	0,569	4,779

a. Predictores: (Constante), Conocimiento financiero

La tabla anterior mostró para la hipótesis específica dos un valor R^2 igual a 0,571, que especificó que el nivel de endeudamiento tiene una variabilidad de 57,1% cuando los clientes aplican sus conocimientos financieros.

Tabla 28

Prueba ANOVA para la hipótesis específica 2

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	605,491	1	605,491	26,513	,000 ^b
Residuo	7879,027	345	22,838		
Total	8484,519	346			

a. Variable dependiente: Endeudamiento

b. Predictores: (Constante), Conocimiento financiero

Mediante la prueba de ANOVA, se halló que existe diferencias significativas entre la dimensión y la variable, porque se tuvo un valor de significancia de $0,000 < 0,05$, por ende, se acepta la hipótesis del estudio.



Tabla 29*Coefficientes de la dimensión conocimiento financiero*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	30,759	0,981		31,359	0,000
Conocimiento financiero	-0,544	0,106	-0,267	5,149	0,000

a. Variable dependiente: Endeudamiento

La tabla 29, muestra los coeficientes del conocimiento financiero, por ello, se detalló que, si la dimensión conocimiento financiero aumentará en una unidad el nivel de endeudamiento de los clientes disminuirá en 0,544, por ello con valor de significancia de 0,000 se estableció que el conocimiento financiero permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la entidad financiera.

Hipótesis específica tres

H1: La habilidad financiera permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.

H0: La habilidad financiera no permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.

Tabla 30*Resumen del modelo para la hipótesis específica 3*

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,483 ^a	0,233	0,231	4,343

a. Predictores: (Constante), Habilidad financiera

Mediante la tabla 29, se evidenció un valor de R^2 igual a 0,233 lo cual mostró que la habilidad financiera generó una variabilidad de 23,3% sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de la institución.



Tabla 31*Prueba ANOVA para la hipótesis específica 3*

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	1977,790	1	1977,790	104,866	0,000 ^b
Residuo	6506,729	345	18,860		
Total	8484,519	346			

a. Variable dependiente: Endeudamiento

b. Predictores: (Constante), Habilidad financiera

Mediante la prueba ANOVA, se halló un nivel de significancia de 0,000 al ser menor a 0,05 se procedió aceptar la hipótesis específica del estudio, que determinó que el uso de la habilidad financiera permite tener una reducción en el nivel de endeudamiento de los clientes.

Tabla 32*Coefficientes de la dimensión habilidad financiera*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	26,435	0,928		28,484	0,000
Habilidad financiera	-0,835	0,081	-0,483	10,240	0,000

a. Variable dependiente: Endeudamiento

La tabla anterior muestra un valor de beta igual a -0,835, lo cual permitió detallar que la variable y la dimensión tienen direcciones inversas, de modo que si la habilidad financiera del cliente aumenta en una unidad su nivel de endeudamiento disminuirá en 0,835 puntos, para ello, las variables deben ser siempre constantes; debido a que se tuvo un valor de $p=0,000$ se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específica cuatro

H1: El uso y aplicación de tópicos financieros permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.



H0: El uso y aplicación de tópicos financieros no permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.

Tabla 33

Resumen del modelo para la hipótesis específica 4

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	0,442 ^a	0,196	0,193	4,448

a. Predictores: (Constante), Uso y aplicación de tópicos financieros

La tabla 32, mostró el resumen de la hipótesis específica 4, dando un valor de R^2 igual a 0,196, este dato reflejó que el uso y aplicación de tópicos financieros evidenció una variabilidad del nivel de endeudamiento de los clientes en 19,6%.

Tabla 34

Prueba ANOVA para la hipótesis específica 4

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	165,989	1	165,989	83,854	,000 ^b
Residuo	6825,530	345	19,784		
Total	8484,519	346			

a. Variable dependiente: Endeudamiento

b. Predictores: (Constante), Uso y aplicación de tópicos financieros

A través de la prueba ANOVA se tuvo un p valor = $0,000 < 0,05$, esto demostró que existe diferencias significativas entre la variable y la dimensión, así mismo, se procedió aceptar la hipótesis alterna específica del estudio, puesto que el uso y aplicación de tópicos financiero permitieron que existe una reducción del nivel de endeudamiento de los clientes de la entidad financiera.



Tabla 35*Coefficientes de la dimensión uso y aplicación de tópicos financieros*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Desv. Error	Beta		
(Constante)	24,043	1,288		18,666	0,000
Uso y aplicación de tópicos financieros	-0,448	0,049	-0,442	9,157	0,000

a. Variable dependiente: Endeudamiento

Frente a la tabla 35, se evidenció un valor de beta de -0,448, lo cual permitió mostrar la dirección inversa de la variable y dimensión, porque si el uso y aplicación de tópicos incrementara en una unidad, el nivel de endeudamiento de los clientes disminuirá en 0,488; con un $p = 0,000$ se aceptó la hipótesis específica cuatro del estudio.

5.3 Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos en nuestra investigación: “Educación financiera y nivel de endeudamiento en los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023”, se concluye que a mayor nivel de educación financiera, existe un menor nivel de endeudamiento en los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, justificado en los resultados obtenidos mediante ANOVA donde se aprecia el nivel de significancia 0,000 menor a 0,05, un valor de beta de -0,309 y un R^2 igual a 0,706, de acuerdo con estos datos obtenidos, se precisa que esta investigación corresponde al tipo básico, nivel explicativo.

En el estudio de Chen y Cao (2022), titulado: “*Consumer Informal Financial Education and Retirement Financial Behaviors: Financial Knowledge as a Mediator*”, hallaron los siguientes resultados un p valor de 0,02 menor a 0,05 y una regresión de 0,47, por lo tanto, concluyeron que la educación financiera informal influye significativamente en el comportamiento financiero de retiro. De acuerdo a los datos que se evidenciaron anteriormente, se precisó que la educación financiera es fundamental para que los clientes de una institución financiera puedan tener un nivel bajo de endeudamiento, porque le permite tomar decisiones eficientes para no endeudarse.



En la misma dirección, Chen et al. (2022), en su artículo: “*Informal financial education and consumer financial capability: The mediating role of financial knowledge*”, obtuvieron un resultado de regresión de 25,38 y un p valor $< 0,01$ que muestra diferencias significativas entre las variables, por lo cual se concluye que la educación financiera informal contribuye positiva y significativa con la capacidad financiera de los clientes.

En el mismo sentido, Álvarez et al. (2022), en su estudio: “Educación financiera y su incidencia en el comportamiento crediticio de los socios: caso Fundación de Desarrollo Comunitario sin Fronteras”, hallaron los siguientes datos: un valor de significancia igual a $0,005 < 0,05$ y un valor de chi-cuadrado = 10,622, por lo cual, concluyeron que existe una asociación moderada entre la educación financiera y el nivel de endeudamiento de los socios de la fundación DECOF.

Frente al objetivo específico uno de la presente investigación: “Educación financiera y nivel de endeudamiento en los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023”, se halló un p valor = 0,000, un R^2 igual 0,766 y un valor de beta de -0,446, con estos datos hallados se procedió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, donde la percepción financiera permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli.

De manera contraria, Estrada y Miranda (2022), en su investigación: “Educación financiera y su influencia sobre las finanzas personales en los docentes de la Institución Educativa N° 3054 La Flor, 2022”, tuvo como resultados un p valor de 0,412 tras el cual, al ser mayor a 0,05, se aceptaron la hipótesis nula del estudio; y con un valor beta de 0,094, se evidencia que la actitud financiera en los docentes incrementa su situación crediticia en un bajo porcentaje, pero no existe influencia de parte de la actitud financiera sobre la situación crediticia de los docentes de la institución educativa.

En cambio, Lee et al. (2023) en su investigación: “*Financial behaviors, government assistance, and financial satisfaction*”, obtuvieron un valor beta -0,116, que mostró que los clientes no cuentan con una satisfacción financiera cuando existe un mal comportamiento financiero, con un $p < 0,01$ y un valor de R^2 igual a 0,44, se aceptó la hipótesis del estudio, que mostró que si los clientes cuentan con un comportamiento



financiero adecuado, su satisfacción financiera será alta. Frente a los datos que se presentaron, detalló que existen diferentes resultados donde la percepción de los clientes es importante para que sus niveles de endeudamiento sean bajos, pero en otros casos no es suficiente, por ello deben aplicar estrategias que les permitan obtener resultados favorables.

De acuerdo con los datos obtenidos para el objetivo específico dos del presente estudio: “Educación financiera y nivel de endeudamiento en los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023”, se tuvo un R^2 igual a 0,571, un valor de beta de -0,544 y un valor de significancia de 0,000 al ser inferior a 0,05, se aceptó la hipótesis del estudio, que determinó que el conocimiento financiero permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, provincia de Andahuaylas-2023.

En la misma dirección, Mamani (2020), en su investigación: “La educación financiera y su influencia en el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco SA – Agencia Santa Rosa, Periodo 2020”, a través del estadístico Chi-cuadrado, obtuvo valor de significancia de $0,000 < 0,05$, concluyendo así que existe influencia, por lo tanto, si se aplica el conocimiento financiero correctamente sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco SA – Agencia Santa Rosa, Periodo 2020, disminuirá en un gran porcentaje.

En cambio, Estrada y Miranda (2022), en su investigación: “Educación financiera y su influencia sobre las finanzas personales en los docentes de la Institución Educativa N° 3054 La Flor, 2022”, tuvo un valor beta de 0,200, que especifica que el conocimiento financiero permite incrementar sus situación crediticia en 0,200 puntos porcentuales, pero con un nivel de significancia de $0,229 < 0,05$ aceptaron la hipótesis nula, donde el conocimiento financiero no influye significativamente en la situación crediticia de los docentes. A partir de los datos mostrados anteriormente, se encontró que existe contrariedad en los resultados obtenidos, puesto que en algunas poblaciones, a pesar de conocer los diferentes productos financieros, no es suficiente para que su nivel de endeudamiento sea bajo, porque inciden otros factores como la aplicación de dichos conocimientos.



Respecto al objetivo específico tres del presente estudio: “Educación financiera y nivel de endeudamiento en los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023”, se tuvo un valor de significancia de 0,000, un valor de R^2 de 0,233 que mostró una variabilidad de 23,3% de la variable nivel de endeudamiento frente a las habilidades financieras de los clientes y con un valor de beta de 0,835, se aceptó la hipótesis del estudio, que determinó que las habilidades financieras permiten reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, provincia de Andahuaylas-2023.

Asimismo, para Mamani (2020), en su investigación: “La educación financiera y su influencia en el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco SA – Agencia Santa Rosa, Periodo 2020”, halló un valor de significancia de $0,000 < 0,05$, a través del uso del estadístico Chi-cuadrado, por ende, concluyó que sí existe influencia por parte de la dimensión actitud, confianza y conductas financieras en el endeudamiento de los clientes, por ello, cuando la variable independiente aumente en un porcentaje, la variable dependiente disminuirá.

A diferencia de Estrada y Miranda (2022), que en su estudio: “Educación financiera y su influencia sobre las finanzas personales en los docentes de la Institución Educativa N° 3054 La Flor, 2022”, hallaron un valor beta de 0,122 y un p valor de 0,703 que muestra que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, donde la habilidad financiera no influye significativamente sobre la situación crediticia de los docentes a pesar que aumenta su situación financiera cuando poseen buenas habilidades financieras. Los datos mostrados anteriormente, evidenciaron que en algunas poblaciones la habilidad financiera no es suficiente para incidir en el nivel de endeudamiento sino existen otros factores que influyen en que las personas o clientes se endeuden.

Para el objetivo específico cuatro de la presente investigación: “Educación financiera y nivel de endeudamiento en los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023”, a través del uso del estadístico regresión lineal se halló un valor de R^2 igual a 0,196, este dato reflejó que el uso y aplicación de tópicos financieros tuvieron una variabilidad del nivel de endeudamiento



de los clientes en 19,6%, con un valor de significancia de 0,000 y con un valor beta de -0,448, por lo cual, se aceptó la hipótesis del estudio.

En el mismo sentido, Mamani (2020), en su estudio: “La educación financiera y su influencia en el endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco SA – Agencia Santa Rosa, Periodo 2020”, luego de emplear el estadístico Chi-cuadrado, halló un valor de significancia de $0,000 < 0,05$, por lo tanto, si se aplican los productos financieros adecuadamente en el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos Cusco SA – Agencia Santa Rosa, Periodo 2020, tendrá una disminución notoria. A partir de estos datos, detalló que es fundamental que los clientes conozcan los diferentes productos financieros que maneja la cooperativa para que puedan acceder al que más le conviene según sus ingresos y gastos.



CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

Según la información obtenida, en referencia al objetivo general, el nivel de significancia fue menor a 0,05, además del valor de beta igual a -0,309, lo que permite concluir que, a mayor nivel de educación financiera, existe un menor nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, lo cual da a entender que mientras más información, conocimiento y educación financiera se le brinde a los clientes, permitirá tomar de mejor manera las decisiones en cuanto a la obtención de créditos, para de este modo evitar niveles altos de endeudamiento.

De acuerdo a los datos obtenidos para el objetivo específico uno, se precisó que la percepción financiera permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, puesto que con la aplicación del estadístico regresión lineal se halló un $p = 0,000$, que permitió aceptar la hipótesis alterna; y con un valor beta de -0,446, se detalló que mientras los clientes tengan una mejor percepción financiera de los productos financieros, podrán tomar decisiones acertadas que vayan acorde a su capacidad de pago.

Respecto al objetivo específico dos, a través del uso del estadístico de regresión lineal, se halló un valor beta de -0,544 y un valor de significancia de 0,000, por ende, se aceptó la hipótesis del estudio, que determinó que el conocimiento financiero permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, estos datos permiten deducir que, a mayor enriquecimiento de conocimiento financiero en los clientes, podrán solicitar productos financieros sólo si son necesarios, evitando que su nivel de endeudamiento incremente.

Frente a los resultados que se hallaron para el objetivo específico tres, se determina que la habilidad financiera permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la



Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, porque se obtuvo un p valor = 0,000 menor a 0,05, permitiendo aceptar la hipótesis del estudio y con un valor beta de -0,835, se detalló que, mientras los clientes de la institución financiera tengan mejores habilidades financieras, su nivel de endeudamiento disminuirá en un gran porcentaje, porque tomarán decisiones eficientes.

Por último, para el cuarto objetivo específico, se tuvo un valor beta de -0,448 y un nivel de significancia de 0,000 menor a 0,05, el cual permitió aceptar la hipótesis alterna, que evidenció que el uso y aplicación de tópicos financieros permiten reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, estos datos reflejan que los clientes realizan el pago de sus cuotas de manera puntual, planifican sus gastos y compras para que puedan cumplir con sus metas financieras trazadas.



6.2 Recomendaciones

A la gerencia de la institución, se le recomienda segmentar a los clientes de acuerdo a los niveles de formación para, de este modo, brindar programas financieros formativos que ayuden a comprender los aspectos básicos de financiamiento, como lo son tasas de interés, beneficios y riesgos de créditos, con la finalidad de contribuir a la educación financiera de los clientes y, de este modo, apoyar a la reducción de niveles altos de endeudamiento, bajo la toma de decisiones adecuadas antes de la obtención de créditos.

Al área de atención al cliente de la institución financiera, se le recomienda brindar toda la información correspondiente sobre las ventajas de tener un ahorro de emergencia y cómo pueden realizar una eficiente planeación financiera para evitar el sobreendeudamiento.

A la institución financiera, se recomienda realizar una evaluación del historial crediticio de sus clientes, para detectar a aquellos socios que se encuentran con riesgos de sobreendeudamiento, con el fin de asesorarles e implementar un plan de inversión de capital para que puedan mejorar en sus decisiones financieras.

A los analistas de créditos de la institución financiera deben de brindar la información correspondiente sobre las ventajas y desventajas de los diversos créditos, lo que permitirá a los clientes analizar sus ingresos y determinar si están en la capacidad de poder solventar las cuotas correspondientes, además, estas capacitaciones mejorarán en la toma de decisiones y desarrollarán las habilidades financieras.

A los analistas de créditos, se les recomienda brindar información necesaria para que los socios puedan tener pagos puntuales y contar con metas financieras, además, se recomienda brindar información sobre el establecimiento de presupuesto para poder administrar los ahorros, gastos, créditos o inversiones, así evitar el endeudamiento.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez-Paccha, L., Ochoa-Herrera, J., & Vallejo-Ramírez, J. (2022). Educación financiera y su incidencia en el comportamiento crediticio de los socios: caso Fundación de Desarrollo Comunitario sin Fronteras. *INNOVA Research Journal*, 7(3.1), 64–78. <https://doi.org/10.33890/innova.v7.n3.1.2022.2111>
- Álvarez, N., Braiz, C., Pizzán, S., & Villafuerte de la Cruz, A. (2022). Educación financiera y endeudamiento por uso de las tarjetas de crédito de los clientes de Plaza vea – Perú. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 830–842. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.256>
- Alvarez, Y., & Toledo, M. (2018). Procedimiento metodológico para la planificación de inventarios: una propuesta para la enseñanza de la asignatura administración financiera a corto plazo. *Conrado*, 14. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000500201
- Angulo, C. (2020). *Cultura financiera y endeudamiento de los socios de la Cooperativa Agraria Allima Cacao Limitada, 2019* [Tesis para optar grado académico de maestro, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/50860/Angulo_GC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Avendaño, W., Rueda, G., & Velasco, B. (2021a). Percepciones, conocimientos y habilidades financieras en estudiantes de educación media. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 209–226. <https://doi.org/10.52080/rvg93.15>
- Avendaño, W., Rueda, G., & Velasco, B. (2021b). Percepciones, conocimientos y habilidades financieras en estudiantes de educación media. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(93), 209–226. <https://doi.org/10.52080/rvg93.15>
- BBVA. (2022a). *¿Qué son los egresos e ingresos y qué tipos existen?* BBVA En Perú. <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-son-los-egresos-e-ingresos-y-que-tipos-existen/>
- BBVA. (2023a). *¿Qué son las inversiones financieras y qué tipos existen?* BBVA En Perú. <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-son-las-inversiones-financieras-y-que-tipos-existen/>
- BBVA. (2023b). *¿Sabes cuál es tu capacidad de pago?* BBVA En México.



<https://www.bbva.mx/educacion-financiera/blog/capacidad-de-pago.html#:~:text=Se trata del monto total,estás pagando en un crédito.>

BBVA, F. (2022b). *Todo listo para la II Semana de la Educación Financiera*.

Bover, O., Crespo, L., & García-Uribe, S. (2022). El endeudamiento de los hogares en la encuesta financiera de las familias y en la central de información de riesgos: Un análisis comparativo. *Documentos Ocasionales* n^o 2205. <https://www.bde.es/f/webbde/SES/Secciones/Publicaciones/PublicacionesSeriadadas/DocumentosOcasionales/22/Fich/do2205.pdf>

Cabezas, Y. (2019). *Cultura financiera y uso de las tarjetas de crédito de los clientes del Banco Falabella, en la ciudad de Ica, 2019* [Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. [https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13028/3508/Cultura financiera y uso de las tarjetas de crédito de los cliente del banco falabella%2C en la ciudad de Ica%2C 2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13028/3508/Cultura%20financiera%20y%20uso%20de%20las%20tarjetas%20de%20cr%C3%A9dito%20de%20los%20clientes%20del%20banco%20falabella%20en%20la%20ciudad%20de%20Ica%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castañeda, E., & Cepeda, L. A. (2022). La participación de las mujeres en el ahorro de las familias mexicanas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4319–4346. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2939

Chafla, J., Falconi, M., & Cabezas, G. (2021). Comportamiento del récord crediticio en instituciones financieras en época de COVID-19. *Investigación & Negocios*, 14(23), 152. <https://doi.org/10.38147/invneg.v14i23.133>

Chen, F., & Cao, S. (2022). Consumer informal financial education and retirement financial behaviors: Financial knowledge as a mediator. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 22(23), 104–124. <https://doi.org/10.9734/ajeba/2022/v22i2330740>

Chen, F., Lu, J., Li, J., Wang, W., & Bissielou, H. (2020). Sustainable financial education and consumer life satisfaction. *Sustainability*, 12(3), 1150. <https://doi.org/10.3390/su12031150>

Chen, F., Lu, X., & Wang, W. (2022). Informal financial education and consumer financial capability: The mediating role of financial knowledge. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1042085>

Comisión para el mercado Financiero. (2024). *Comisión para el Mercado Financiero presenta radiografía del endeudamiento de las personas en Chile*.

Córdoba, L., & Agredo, L. (2018). Análisis del riesgo financiero de impago en las PYMES del sector manufacturero de Colombia, subsector elaboración de alimentos. *Science of Human Action*, 3(1), 34. <https://doi.org/10.21501/2500-669X.2711>

Cueva, N. (2022). La educación financiera y su incidencia en los comerciantes del cantón Zapotillo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 4102–4123.



- https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2152
- Cueva, R., Powzén, G., & Ramos, C. (2019). *Sostenibilidad financiera de Sedapal*. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2701/CuevaRoger_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz-Orueta, F., Lourés, M., & Pradel-Miquel, M. (2018). Transformando los modelos de crecimiento y cohesión: Cambios en la gobernanza de Barcelona y Madrid. *EURE (Santiago)*, 44(131), 173–192. <https://doi.org/10.4067/S0250-71612018000100173>
- Díaz, H., Sosa, M., & Cabello, A. (2019). Determinantes del endeudamiento de los hogares en México: un análisis con redes neuronales. *Problemas Del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía*, 50(199). <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2019.199.67463>
- Díaz, N., García, F., & Calvanapón, F. (2022). Cultura financiera y endeudamiento de los clientes de las cooperativas de ahorro y crédito. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(2). <https://doi.org/https://journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/411>
- Dueñas, G. (2019). El Nivel de ingresos de las familias del Ecuador: factor de equidad para el consumo y el ahorro. *Ciencia Sociales y Económicas*, 3(2), 1–14. <https://doi.org/10.18779/csye.v3i2.293>
- Durán, M. (2023). Educación e inclusión financiera para el crecimiento, desarrollo personal y empresarial de la mujer rural en el municipio de la Plata Huila. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 6154–6163. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.7403
- Espinoza, C., Aguirre, J., & Campuzano, J. (2019). Maximum sustainable debt without risk of non-finance public sector impayment: The case of Ecuador. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 6(1), 1–14. <https://dialnet.unirioja.es>
- Estrada, L., & Miranda, D. (2022). *Educación financiera y su influencia sobre las finanzas personales en los docentes de la Institución Educativa n° 3054 La Flor, 2022*. [Tesis para optar el título profesional de contador público. Universidad César Vallejo].
- Fernandez, A. (2019). Inteligencia artificial en los servicios financieros. *Boletín Económico*, 2, 1–10. <https://core.ac.uk/download/pdf/322617455.pdf>
- Ferreira, C., Díaz-Levicoy, D., Puraivan, E., & Silva-Díaz, F. (2020). Análisis bibliométrico sobre educación financiera en educación primaria. *Revista de Ciencias Sociales (RCS). FCES - LUZ, XXVI*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7599942>
- Garber, G., & Koyama, S. (2018). Factores de conocimiento y de actitud financieros eficaces para la elaboración de políticas en América Latina. In *Decisiones financieras de los*



- hogares e inclusión financiera: Evidencia para América Latina y el Caribe.*
<https://www.cemla.org/PDF/ic/ic-2016/ic-2016-3.pdf>
- García, O., Zorrilla del Castillo, A. L., Arturo, B., & Arango, E. (2021). Actitud financiera, comportamiento financiero y conocimiento financiero en México. *Cuadernos de Economía*, 40(83), 431–457. <https://doi.org/10.15446/cuad.econ.v40n83.83247>
- González, C. (2020). Pérdida del poder adquisitivo versus disminución del tiempo de trabajo socialmente necesario. *RICSH Revista Iberoamericana de Las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 9(18), 94–109. <https://doi.org/10.23913/ricsh.v9i18.212>
- González, J., Salazar, F., Ortiz, R., & Verdugo, D. (2019). Gerencia estratégica: herramienta para la toma de decisiones en las organizaciones. *Telos*, 21(1), 242–267. <https://doi.org/10.36390/tehos211.12>
- Google maps. (2023). *Ubicación de la Caja Cusco.*
<https://www.google.com/maps/place/Caja+Cusco>
- Grifoni, A., López, J. C., Mejía, M., & García, N. (2013). La educación financiera en América Latina y el Caribe: Situación actual y perspectivas. *Serie Políticas Públicas y Transformación Productiva.*
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza-Torres, C. P. (2018). Las rutas cuantitativa cualitativa y mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.*
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (sexta edic). <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Lee, Y. G., Hales, E., & Kelley, H. H. (2023). Financial behaviors, government assistance, and financial satisfaction. *Social Indicators Research*, 166(1), 85–103. <https://doi.org/10.1007/s11205-022-03051-z>
- López-Carrillo, M., & Martínez-Gavilanes, C. (2022). Análisis y riesgos financieros: Un caso empírico de institucionalidad de educación superior. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(6–1), 322–335. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.6-1.1540>
- Lovera-Verdún, R. (2020). The government debt and its incidence on the economic growth of Paraguay. Period 2008-2017. *Población y Desarrollo*, 26(50), 19–28. <https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2020.026.50.019-028>
- Mamani, M. (2020). *La educación financiera y su influencia en el endeudamiento de los clientes de la caja municipal de ahorros y créditos Cusco SA - Agencia Santa rosa, periodo 2020.*
<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1514/Mamani-Mamani-Marilia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>



- Mancebon, M. (2022). Habilidades financieras y planificación económica de la vejez en España : una aproximación a partir de la encuesta de competencias financieras. *Dialnet*, 99–118. https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2022/09/Mancebon_PS35.pdf
- Mancebón, M., & Ximenez, D. (2020). Habilidades financieras de la población española adulta: Diagnóstico y determinantes. *Dialnet*, 166, 166–184. <https://www.funcas.es/wp-content/uploads/2021/01/María-Jesús-Mancebón-Domingo-P.-Ximénez.pdf>
- Marambio-Tapia, A. (2021). Educados para ser endeudados: la inclusión “social-financiera” en Chile. *Revista Mexicana de Sociología*, 83(2).
- Martí, J. (2018). Asimetría informativa y financiación de pymes: el papel de los préstamos participativos. *ICE, Revista de Economía*, 904, 71–83. <https://doi.org/10.32796/ice.2018.904.6665>
- Murillo, C., Acosta, E., & Quintero, M. (2021). Nivel de educación financiera como influencia en la toma de decisiones de endeudamiento en el uso de tarjetas de crédito en Navojoa, Sonora. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, 14(36). <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi36.400>
- Nationale-Nederlanden. (2023). *Economía.- El 55% de los españoles no sabe cuánto tiene que ahorrar para la jubilación, según Nationale-Nederlanden*. Bolsa Manía. <https://www.bolsamania.com/noticias/mercados/economia--el-55-de-los-espanoles-no-sabe-cuanto-tiene-que-ahorrar-para-la-jubilacion-segun-nationale-nederlanden--15566610.html>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis* (Ediciones de la U (ed.); 5ta Edición). http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Nicomedes, E. (2018). Tipos de investigación. *Universidad Santo Domingo de Guzmán*. <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2021). *Perspectivas económicas de América Latina 2021*. OECD. <https://doi.org/10.1787/2958a75d-es>
- Pallarès Piquer, M. (2018). Recordando a Freire en época de cambios: concientización y educación. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(2), 126. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.2.1700>
- Pantoja-Aguilar, M., & Salazar, J. (2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 139–154.



<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2412>

- Ramírez-Casco, A., Berrones-Paguay, A., & Calderón-Moran, E. (2021). La planificación financiera como herramienta para el desarrollo empresarial post COVID. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 160–166. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2359>
- Ramirez, A., & Vazquez, C. (2021). Análisis de la cultura de ahorro de los estudiantes universitarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 13797–13806. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1358
- Ramos, F. (2021). El sobreendeudamiento como problema legal y social. Propuesta de reforma del Código de Protección y Defensa del Consumidor. *Desde El Sur*, 13(1), e0011. <https://doi.org/10.21142/DES-1301-2021-011>
- Ramos, J., García, A., & Moreno, E. (2018). Educación financiera: una aproximación teórica desde la percepción, conocimiento, habilidad, y uso y aplicación de los instrumentos financieros. *International Journal of Developmental and Educational Psychology. Revista INFAD de Psicología.*, 2(2), 267–278. <https://doi.org/10.17060/ijodaep.2017.n2.v2.888>
- Real Academia Española. (2023a). *Déficit*. <https://dle.rae.es/déficit>
- Real Academia Española. (2023b). *Patrimonio*. <https://dle.rae.es/patrimonio>
- Reinoso-Baquerizo, Y., & Pincay-Sancán, D. (2020). Análisis de la ejecución presupuestaria en el Gobierno local Municipal del Cantón Simón Bolívar. *593 Digital Publisher CEIT*, 2(5), 14–30. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.2.162>
- Rivera, B., & Bernal, D. (2018). La importancia de la educación financiera en la toma de decisiones de endeudamiento. Estudio de una sucursal de “Mi Banco” en México. *Revista Perspectivas*, 41.
- Rivera, M., Toro, E., Vidaurre, W., Urbina, M., & Chapoñan, E. (2021). Gestión de riesgo crediticio para afrontar la morosidad bancaria. *TZHOECOEN*, 13(1), 70–78. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1873>
- Sanz-Almazán, M., & Rodríguez, P. (2020). Conocimiento y percepción de las medidas adoptadas frente a la covid-19 por los profesionales de atención primaria al inicio de la pandemia. *Medicina General y de Familia*, 9(3), 95–103. <https://doi.org/10.24038/mgyf.2020.023>
- Silvestre, I., & Huamán, C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria* (San Marcos (ed.); 1st ed.). Editorial San Marcos. <https://repositorio.utea.edu.pe/bitstream/utea/195/3/Pasos para elaborar la investigaci3n y la redacci3n de la tesis universitaria.pdf>
- Superintendencia de Banca, S. y A. (2022). *El 46% de la poblaci3n cuenta con un nivel medio*



de educación financiera.

- Tapia, C. (2019). El presupuesto. *Contaduría Pública*.
<https://contaduriapublica.org.mx/2019/05/01/el-presupuesto/>
- Tarazona, U. (2018). *La cultura financiera y su influencia en el nivel de endeudamiento de los trabajadores RR.HH. de la Sunat, Lima, 2018* [Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3746/TESIS-Cultura Financiera y su Influencia en el Nivel de Endeudamiento VF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3746/TESIS-Cultura%20Financiera%20y%20su%20Influencia%20en%20el%20Nivel%20de%20Endeudamiento%20VF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vaconcelos, M. (2020). Las consecuencias económicas del coronavirus. *Estudios Económicos*, 37(75).
- Valderrama, S., & Jaimes, C. (2019). *El desarrollo de la tesis* (E. S. M. EIRL (ed.); 1st ed.). Editorial San Marcos.
- Valderrama, S., & Velásquez, C. (2019). *El desarrollo de la Tesis* (Editorial).
- Valle, A. (2020). La planificación financiera una herramienta clave para el logro de los objetivos empresariales. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3).
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000300160&script=sci_arttext&tlng=en
- Vázquez, N., & Díaz, M. (2021). Perspectivas sobre la educación financiera, su importancia e impactos de su incorporación en los niveles educativos. *Panorama Económico*, 29(2), 102–116. <https://doi.org/10.32997/pe-2021-3646>
- Vega, A., Cerón, A., & Figueroa, J. (2021). Perspectivas de eCommerce y los Hábitos de Consumo Tras COVID-19. *European Scientific Journal ESJ*, 17(4).
<https://doi.org/10.19044/esj.2021.v17n4p112>
- Vergara, C. (2021). La logística laboral y el suministro del personal. *Saber, Ciencia y Libertad*, 14, 4.
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/germinacion/article/view/9254>
- Wasserman, M., & Anachuri, M. (2019). Crédito, crisis y cambio institucional en una economía virreinal. Salta ante el reformismo borbónico, 1777-1786. *Revista de Historia de América*, 158, 41–72. <https://doi.org/10.35424/rha.158.2020.595>
- Wittke, T. (2020). Cultura Organizacional como factor crítico en la Gestión del Conocimiento: Reflexiones en base al caso de una empresa industrial pública en Uruguay. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 10(3).
<https://doi.org/10.26864/PCS.v10.n3.8>
- Yaringaño, J. (2018). Conocimientos financieros en estudiantes universitarios. *Revista EDUCA UMCH*, 11, 99–113. <https://doi.org/10.35756/educaumch.201811.64>



ANEXOS



Tabla 36*Matriz de consistencia*

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general		Tipo: Básico
¿Cómo la educación financiera influye sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023?	Analizar la influencia de la educación financiera sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.	A mayor nivel de educación financiera existe un menor endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.	Variable 1: Educación financiera Dimensiones	Enfoque: Cuantitativo Nivel: Explicativa Diseño: No experimental de corte transversal
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	• Percepción financiera	Método: Hipotético-deductivo
• ¿De qué manera la percepción financiera influye sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023?	– Explicar la influencia de la percepción financiera en el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.	– La percepción financiera permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.	• Conocimiento financiero	Población: La población está constituida por 3572 clientes.
• ¿De qué manera el conocimiento financiero repercute en el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023?	– Explicar la influencia del conocimiento financiero sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.	– El conocimiento financiero permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023.	• Habilidad financiera	Muestra: 347 clientes.
			• Uso y aplicación de tópicos financieros	Muestreo Probabilístico aleatorio simple Técnica: Encuesta

<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo la habilidad financiera influye sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023? 	<ul style="list-style-type: none"> – Explicar la influencia de la habilidad financiera en el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023. 	<ul style="list-style-type: none"> – La habilidad financiera permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023 	<p>Variable 2: Endeudamiento</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Factores socioculturales • Debilidad financiera • Nivel de deuda 	<p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Estadística descriptiva: Tablas y figuras de frecuencia y porcentajes</p> <p>Estadística inferencial: El estadístico a emplearse será la regresión lineal a través del programa SPSS v26.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo el uso y aplicación de tópicos financieros inciden sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023? 	<ul style="list-style-type: none"> – Explicar la influencia del uso y aplicación de tópicos financieros en el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023. 	<ul style="list-style-type: none"> – El uso y aplicación de tópicos financieros permite reducir el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, Andahuaylas-2023. 		

Nota. Elaboración propia

Anexo 02: instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURIMAC
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN



Es muy grato dirigirme ante usted, el presente constituye parte de una investigación con título “Educación financiera y nivel de endeudamiento en los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco SA Oficina Especial Martinelli, provincia de Andahuaylas-2023”. Por lo tanto, agradezco su colaboración por las respuestas brindadas.

DATOS GENERALES:**GÉNERO**

- a) Masculino ()
 b) Femenino ()

EDAD

- a) Menos de 25 años
 b) De 26 a 30 años
 c) De 31 a 40 años
 d) De 41 a más

Instrucciones: Marque con un aspa (x) en la alternativa que considere la apropiada:

Escala de medición				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensiones/ítems		Escala de valoración				
VARIABLE: EDUCACIÓN FINANCIERA						
DIMENSIÓN 1: Percepción financiera		1	2	3	4	5
1	Al momento de solicitar un préstamo evalúa y compara las propuestas que le brinda la caja municipal con otras entidades financieras.					
2	Considera que, al momento de solicitar un préstamo en la caja municipal le brindan seguridad y confianza.					
3	Usted ha considerado aperturar una cuenta de ahorro de emergencia, teniendo en cuenta los beneficios que le ofrece la caja municipal.					
4	Los conocimientos que usted tiene le ayudan a detectar los posibles riesgos financieros que se dan en el ahorro de dinero.					
5	Usted cuenta con un plan financiero sobre el uso que le va a dar al préstamo solicitado.					
DIMENSIÓN 2: Conocimiento financiero		1	2	3	4	5
6	Al solicitar un préstamo en la caja municipal le informan sobre la tasa de interés que se le va a cobrar.					
7	Usted cuenta con los conocimientos adecuados sobre los tipos de créditos.					
8	La caja municipal realiza capacitaciones o charlas financieras dirigidas a sus clientes.					
9	Antes de solicitar un préstamo usted se informa sobre los tipos de créditos y los requisitos que pide la caja municipal.					
DIMENSIÓN 3: Habilidad Financiera		1	2	3	4	5



10	Considera que tiene un nivel alto de habilidad financiera para adquirir un crédito financiero.					
11	Considera que sus decisiones son acertadas en la utilización de fondos obtenidos entre su inversión y el crédito.					
12	Alguna vez le otorgaron algún tipo de crédito en cualquier otra entidad financiera que no sea la caja municipal.					
13	Considera que cuenta con adecuadas respuestas frente a los problemas financieros que se les suscite.					
DIMENSIÓN 4: Uso y aplicación de tópicos financieros		1	2	3	4	5
14	Antes de realizar alguna compra evalúa sus ingresos.					
15	Mantiene una estrecha vigilancia personal en sus asuntos financieros.					
16	Usted optaría por productos y/o servicios financieros que le permitan realizar inversiones.					
17	Usted presupuesta las adquisiciones, gastos y deudas que debe pagar de acuerdo a sus ingresos.					
18	Al momento de adquirir productos evalúa los precios y el uso que le dará.					
19	Antes de solicitar un préstamo evalúa sus ingresos para que tenga conocimiento si va poder solventarlo.					
20	Considera que es importante tener metas financieras a largo plazo.					
21	Considera que es importante tener una tarjeta de crédito.					

VARIABLE NIVEL DE ENDEUDAMIENTO						
DIMENSIÓN 1: Factores socioculturales		1	2	3	4	5
22	Sus hábitos de consumo están relacionados con sus ingresos mensuales.					
23	Tiene necesidades de consumo que no se pueden satisfacer con lo que percibe de su sueldo o ingreso mensual.					
24	Tiene agendado la fecha correspondiente del pago del préstamo que solicitó a la caja municipal.					
25	Realiza el pago de la cuota del préstamo en la fecha especificada.					
DIMENSIÓN 2: Debilidad financiera		1	2	3	4	5
26	Considera que la falta de práctica de ahorro afecta de manera directa en su nivel de endeudamiento.					
27	Cuando no cuenta con el monto correspondiente a la cuota del préstamo se siente agobiado(a).					
28	Toma las precauciones adecuadas para cuidar su historial crediticio en la caja municipal como en otras entidades financieras.					
29	Los ingresos que usted percibe le permiten cubrir el préstamo que solicito de la caja municipal.					
30	Tiene conocimiento sobre las penalidades que se aplican cuando no se realizan los pagos en la fecha establecida.					
DIMENSIÓN 3: Nivel de deuda		1	2	3	4	5
31	Presentó inestabilidad económica generándole dificultad para realizar el pago de su cuota de manera puntual.					
32	Presenta retrasos frecuentes en el pago de sus deudas con la caja municipal.					
33	Tuvo deudas impagas y judicializadas con la caja municipal o en cualquier otra entidad financiera.					

Anexo 03: validación de instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto : Mg. José Huamani Cayllahua

Título de la Investigación : Educación financiera y nivel de endeudamiento en los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito S.A. Oficina Especial Martinelli-Andahuaylas,2023.

Objetivo de la investigación : Analizar la influencia de la educación financiera sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito S.A. Oficina Especial Martinelli-Andahuaylas,2023.

Unidad de análisis : Clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito S.A. Oficina Especial Martinelli

Investigador : Bach. Pilar Angelica Ayma Chipana

Instrumento : Cuestionario

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de las variables	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X	
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia			X		
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad			X		
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad					X
09	Muestra una organización lógica	Organización			X		
10	Calidad de instrucciones	Calidad					X
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (9+16+15) / 50 = 80\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, de junio del 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL MICHAEL BASTIDAS DE APURÍMAC
E.A.P. ADMINISTRACIÓN
Mgtr. Adm. José Huamani Cayllahua
DOCENTE AUXILIAR

Sello y firma del experto



FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto : Mg. José Carlos Vilca Narváez

Título de la Investigación : Educación financiera y nivel de endeudamiento en los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito S.A. Oficina Especial Martinelli-Andahuaylas,2023.

Objetivo de la investigación : Analizar la influencia de la educación financiera sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito S.A. Oficina Especial Martinelli-Andahuaylas,2023.

Unidad de análisis : Clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito S.A. Oficina Especial Martinelli

Investigador : Bach. Pilar Angelica Ayma Chipana

Instrumento : Cuestionario

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de las variables	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad			X		
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad			X		
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X	
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (6+20+15) / 50 = 82\%$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, de junio del 2023



Mg. Adm. José Carlos Vilca Narváez
DOCENTE

Sello y firma del experto

FICHA DE VALIDACIÓN

Datos del Experto : M.Sc. María Patricia Lima Bendezú

Título de la Investigación : Educación financiera y nivel de endeudamiento en los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito S.A. Oficina Especial Martinelli-Andahuaylas,2023.

Objetivo de la investigación : Analizar la influencia de la educación financiera sobre el nivel de endeudamiento de los clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito S.A. Oficina Especial Martinelli-Andahuaylas,2023.

Unidad de análisis : Clientes de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito S.A. Oficina Especial Martinelli

Investigador : Bach. Pilar Angelica Ayma Chipana

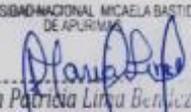
Instrumento : Cuestionario

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN				
			1	2	3	4	5
01	Operacionalización de las variables	Metodología				X	
02	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X	
03	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia					X
04	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia					X
05	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad				X	
06	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad					X
07	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad			X		
08	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad				X	
09	Muestra una organización lógica	Organización					X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X	
TOTAL			a	b	c	d	e

COEFICIENTE DE VALIDACIÓN: $C = (a+b+c+d+e) / 50 = (3+20+20) / 50 = 86$

NOTA: El instrumento se considera válido cuando el promedio del Coeficiente (C) otorgado por los tres expertos es $\geq 70\%$

Abancay, de junio del 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL MICHAELA BASTIDAS
DE APURÍMUK

M.Sc. María Patricia Lima Bendezú
EXPERTO

Sello y firma del experto

Anexo 04: evidencia fotográfica de la aplicación de la encuesta a los clientes.





Anexo 05: base de datos

En excel

D	SEXO	EDA	EDUCACIÓN FINANCIERA																			NIVEL DE ENDEUDAMIENTO									SV1	SV1D1	SV1D2	SV1D3	SV1D4	SV2	SV2D1	SV2D2	SV2D3	ST						
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	V2D1	V2D2	V2D3																				
1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	4	3	2	3	4	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	4	2	53	12	9	10	22	32	11	13	8	85	
2	2	4	4	4	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	2	2	3	4	4	4	2	4	4	3	3	1	1	70	18	12	14	26	35	13	17	5	105	
3	1	3	4	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	1	58	14	5	10	29	40	15	18	7	98							
4	2	3	1	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	1	43	11	7	8	17	27	11	12	4	70	
5	2	2	2	3	2	2	1	2	1	1	3	1	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	3	2	4	4	3	3	3	2	3	2	1	46	10	7	8	21	33	12	15	6	79	
6	2	4	5	5	4	1	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	3	4	4	3	5	78	19	12	15	32	44	15	17	12	122							
7	1	3	3	2	2	2	3	5	4	2	1	3	3	4	5	2	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	2	4	1	70	12	12	15	31	43	15	21	7	113	
8	1	3	3	5	2	2	5	4	2	1	3	3	4	5	2	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	2	4	1	74	17	10	14	33	43	15	21	7	117	
9	2	4	5	5	4	1	4	4	2	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	3	5	4	3	2	3	4	5	78	19	12	15	32	44	15	17	12	122	
10	2	2	4	4	5	2	3	4	3	1	4	4	2	3	5	3	4	3	4	4	5	3	4	2	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	73	18	12	13	30	42	13	19	10	115	
11	2	2	4	4	5	2	3	4	3	1	4	2	3	5	3	4	3	4	4	4	5	3	4	2	3	4	4	5	4	4	3	3	4	3	3	74	18	12	13	31	42	13	19	10	116	
12	1	4	5	3	5	5	4	4	2	1	5	5	5	4	1	4	3	2	5	4	5	5	2	2	4	3	4	5	4	4	5	4	2	3	1	79	22	12	15	30	41	13	22	6	120	
13	1	4	5	3	5	5	4	4	2	1	5	5	5	4	1	4	3	2	5	4	5	5	2	2	4	3	5	5	4	4	5	4	2	3	1	79	22	12	15	30	42	14	22	6	121	
14	2	1	2	3	4	2	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	59	14	11	11	23	39	14	16	9	98		
15	2	1	2	3	4	2	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	4	2	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	3	2	59	14	11	11	23	39	14	16	9	98	
16	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	4	2	3	2	4	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	4	2	1	55	13	8	11	23	27	10	10	7	82	
17	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	3	4	2	3	2	4	2	3	2	3	3	4	2	3	2	3	2	2	2	1	4	2	1	55	13	8	11	23	27	10	10	7	82			
18	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	4	3	1	46	10	7	11	18	26	8	10	8	72	
19	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	4	3	1	46	10	7	11	18	26	8	10	8	72	
20	2	2	4	2	3	2	3	2	1	1	1	2	2	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	1	57	14	5	9	29	34	14	14	6	91	
21	2	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2	4	3	2	2	2	58	14	13	12	19	35	13	15	7	93		
22	2	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	2	2	2	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2	1	67	18	11	12	26	36	13	17	6	103	
23	2	2	4	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	2	5	4	2	3	4	3	4	3	3	5	4	4	4	3	3	2	70	18	12	13	27	42	14	20	8	112	
24	2	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	1	62	10	9	14	29	41	14	19	8	103		
25	2	1	4	3	2	4	4	2	2	1	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	1	61	17	8	9	27	41	14	19	8	102		
26	1	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	4	5	3	3	4	4	4	2	63	15	10	12	26	44	15	19	10	107		
27	2	3	4	4	4	2	3	2	2	2	4	3	4	4	2	4	4	4	4	2	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	2	1	66	17	10	13	26	37	14	16	7	103
28	2	1	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	3	2	67	18	13	10	26	39	13	17	9	106		
29	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	54	10	8	10	26	39	12	18	9	93		
30	2	1	2	2	1	2	3	3	2	1	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	59	10	9	12	28	41	14	18	9	100		
31	2	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	61	13	8	12	28	41	14	18	9	102	
32	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	2	2	4	3	2	52	13	8	9	22	37	12	16	9	89			
33	2	2	4	3	4	2	3	3	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	3	3	4	2	3	4	4	3	4	4	2	4	4	2	57	16	10	10	21	40	15	17	8	97			
34	2	4	4	2	2	3	4	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	2	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	63	15	9	11	28	42	14	19	9	105	
35	1	1	3	2	2	3	4	2	1	2	3	2	3	5	3	4	3	4	2	4	4	4	2	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	3	2	62	14	8	13	27	42	14	19	9	104	
36	1	4	4	4	5	1	2	4	2	1	1	2	4	2	4	4	3	3	4	2	4	1	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	1	59	16	9	9	25	36	14	16	6	95		
37	2	3	4	2	4	1	1	5	1	1	2	1	2	3	3	3	4	2	3	4	1	3	4	4	3	4	3	2	3	1	3	2	1	52	12	9	8	23	33	14	13	6	85			
38	2	4	4	4	4	3	4	3	3	1	1	1	2	4	1	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	3	4	1	2	1	63	19	8	8	28	39	14	21	4	102	
39	1	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	2	3	3	1	78	17	13	12	36	46	18	21	7	124	
40	2	4	4	3	2	3	4	4	1	1	1	1	3	4	3	4	2	3	2	2	3	2	2	4	4	3	3	4	4	1	2	3	3	2	55	16	7	11	21	37	15	14	8	92		
41	2	4	4	4	2	2	4	2	1	4	2	3	4	3	4	2	4	4	4	4	3	2	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	1	1	64	14	11	12	27	44	16	22	6	108		
42	1	2	4	2	4	3	4	5	3	1	1	4	3	2	3	4																														

