

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

**“CULTURA FINANCIERA Y MOROSIDAD EN LOS CLIENTES DE
LA CAJA METROPOLITANA DE LIMA DEL DISTRITO DE CAJAMARCA,
2023”**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
“CONTADOR PÚBLICO”

PRESENTADO POR LA BACHILLER:
CINTHYA DORIS TIRADO CERCADO

ASESOR:
DR. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO

CAJAMARCA – PERÚ

2025



CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

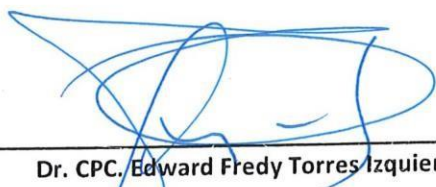
1. Investigador: .
Cinthya Doris Tirado Cercado
DNI: 75462633
Escuela Profesional - Facultad:
Escuela Profesional de Contabilidad – Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.
2. Asesor:

Dr. CPC. Edward Fredy Torres Izquierdo
Departamento Académico:
Contabilidad
3. Grado académico o título profesional para el estudiante
☐ Bachiller ☒ Título profesional ☐ Segunda especialidad
☐ Maestro ☐ Doctor
4. Tipo de Investigación:
☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional
☐ Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:

"CULTURA FINANCIERA Y MOROSIDAD EN LOS CLIENTES DE LA CAJA METROPOLITANA DE LIMA DEL DISTRITO DE CAJAMARCA, 2023"
6. Fecha de evaluación: 27/05/2025
7. Software antiplagio: ☒ TURNITIN ☐ URKUND (ORIGINAL) (*)
8. Porcentaje de Informe de Similitud: 11%
9. Código Documento: oid:::3117: 461063128
10. Resultado de la Evaluación de Similitud:
☒ APROBADO ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES ☐ DESAPROBADO

Fecha Emisión: 29/05/2025

Firma y/o Sello
Emisor Constancia


Dr. CPC. Edward Fredy Torres Izquierdo
DNI: 26673971
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Director de la Unidad de Investigación F-CECA

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
Escuela Académico Profesional de Contabilidad

APROBACION DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N° 043-2025-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por la Bachiller CINTHYA DORIS TIRADO CERCADO denominada:

“CULTURA FINANCIERA Y MOROSIDAD EN LOS CLIENTES DE LA CAJA
METROPOLITANA DE LIMA DEL DISTRITO DE CAJAMARCA, 2023”

Fecha Sustentación: 08/05/2025.



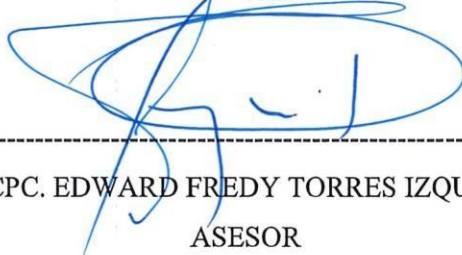
DR. CPC. INDALECIO ENRIQUE HORNA ZEGARRA
PRESIDENTE



DR. CPC. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO
SECRETARIO



DR. CPC. WILSON ASCENCIO YUMBATO ROJAS
VOCAL



DR. CPC. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO
ASESOR

Dedicatoria

Esta tesis va dedicada a mis Padres ya que gracias a ellos he logrado concluir mi carrera, a mi compañero de vida que sin él no hubiera podido lograrlo, por su apoyo, fortaleza y motivación, y a Dios por haberme dado la vida y poder seguir día a día, y lograr ser una profesional y por darme la fuerza de voluntad para poder realizar mis objetivos.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme a mis padres y a mi familia, a mi compañero de vida por el apoyo y la motivación para no rendirme, a mi asesor, el Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo y al Dr. Julio Sánchez de la Puente, por apoyarme y orientarme para poder terminar satisfactoriamente con la investigación.

Índice de Contenidos

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de Tablas	xi
Resumen	xiv
Abstract	xv
Introducción	xvi
Capítulo I. Planteamiento de la Investigación	18
1.1. Descripción de la Realidad Problemática	18
1.2. Delimitación del Problema	20
1.2.1. Delimitación Espacial	20
1.2.2. Delimitación Temporal	20
1.3. Formulación del Problema	20
1.3.1. Pregunta General	20
1.3.2. Preguntas Específicas	20
1.4. Justificación de la Investigación	20
1.4.1. Justificación Teórica	20

1.4.2.	Justificación Práctica.....	21
1.4.3.	Justificación Académica.....	21
1.5.	Objetivos.....	21
1.5.1.	Objetivos Generales	21
1.5.2.	Objetivos Específicos	21
1.6.	Limitaciones de la Investigación.....	22
Capítulo II.	Marco Teórico	23
2.1.	Antecedentes de la Investigación: Internacionales, Nacionales y Regionales	23
2.1.1.	Antecedentes Internacionales	23
2.1.2.	Antecedentes Nacionales.....	24
2.1.3.	Antecedentes Regionales.....	26
2.2.	Base Legal (en caso corresponda).....	28
2.2.1.	Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros LEY N° 26702.....	28
2.3.	Bases Teóricas	29
2.3.1.	Cultura Financiera	29
2.3.2.	Morosidad.....	34
2.4.	Definición de Términos Básicos.....	40
2.4.1.	Banco Central de Reserva del Perú.....	40
2.4.2.	Causa de liquidez y problemas financieros	40

2.4.3.	Causas circunstanciales	40
2.4.4.	Causas culturales	41
2.4.5.	Causas del nivel intelectual	41
2.4.6.	Causas económicas.....	41
2.4.7.	Causas emocionales.....	41
2.4.8.	Comunicación financiera.....	41
2.4.9.	Con problemas potenciales (1)	41
2.4.10.	Crédito	41
2.4.11.	Deficiente (2).....	41
2.4.12.	Dudoso (3).....	42
2.4.13.	Educación financiera en la población.....	42
2.4.14.	Entidad financiera	42
2.4.15.	Clientes.....	42
2.4.16.	Gasto.....	42
2.4.17.	La Cultura financiera.....	42
2.4.18.	Inversión.....	42
2.4.19.	Morosidad.....	43
2.4.20.	Normal (0).....	43
2.4.21.	Pérdida (4).....	43
2.4.22.	Plan de educación financiera.....	43

2.4.23. Planificación financiera.....	43
Capítulo III. Hipótesis y Variables.....	44
3.1. Planteamiento de las Hipótesis	44
3.1.1. Hipótesis General	44
3.2. Variables	44
3.2.1. Variable 1.....	44
3.2.2. Variable 2.....	44
3.3. Operacionalización de las Variables	45
Capítulo IV. Marco Metodológico	46
4.1. Enfoque y Métodos de la Investigación.....	46
4.1.1. Enfoques de la Investigación.....	46
4.1.2. Métodos de la Investigación.....	46
4.2. Nivel o Alcance de Investigación	47
4.3. Diseño de la Investigación	47
4.4. Población y Muestra	47
4.4.1. Población.....	47
4.4.2. Muestreo.....	47
4.4.3. Muestra.....	48
4.5. Unidad de Análisis.....	48
4.6. Técnica e Instrumento de recolección de datos	48

4.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.	49
Capítulo V. Resultados y Discusión.....	50
5.1 Presentación, interpretación y análisis de Resultados.....	50
5.2. Resultados	74
5.3. Discusión de Resultados	80
Referencias	85
Apéndice A. Matriz de Consistencia Metodológica.....	91
Apéndice B. Instrumento de recolección de datos	93
Apéndice C. Prueba de Fiabilidad del instrumento de recolección de datos.....	105
Anexos.....	106
Anexo A: Fotografías del procesamiento de encuestas	106

Índice de Tablas

Tabla 1 Categoría de Riesgo Según Empresa por Tamaño	38
Tabla 2 Operacionalización de Variables.....	45
Tabla 3 Construcción de escala de valoración - Baremación.....	74
Tabla 4 Prueba de normalidad.....	75
Tabla 5 Correlaciones.....	77
Tabla 6 Valores para determinar la intensidad de la correlación.....	78
Tabla 7 Matriz de Consistencia Metodológica.....	92-91
Tabla 8 Estadísticas de fiabilidad variable 1	105
Tabla 9 Estadísticas de fiabilidad variable 2	105

Índice de Figuras

Figura 1 Calificación de clientes.....	28
Figura 2 Cultura Financiera	50
Figura 3 El crédito.....	51
Figura 4 La Inversión	52
Figura 5 El Gasto.....	53
Figura 6 La Planificación Financiera	54
Figura 7 La Educación Financiera	55
Figura 8 La Comunicación Financiera	56
Figura 9 El Plan de Educación Financiera	57
Figura 10 La Cultura Financiera	58
Figura 11 Morosidad	59
Figura 12 La Liquidez y Problemas Financieros.....	60
Figura 13 Las Causas Económicas de la Morosidad	61
Figura 14 Las Causas Circunstanciales de la Morosidad	62
Figura 15 Las Causas Culturales de la Morosidad.....	63
Figura 16 Las Causas del Nivel Intelectual de la morosidad	64
Figura 17 Causas Emocionales de la Morosidad.....	65
Figura 18 Calificación Normal.....	66
Figura 19 La Calificación con Problemas Potenciales o CPP	67
Figura 20 La Calificación Deficiente	68
Figura 21 Calificación dudosa	69
Figura 22 Clasificación en Pérdida	70

Figura 23 La Entidad Financiera	71
Figura 24 El Cliente	72
Figura 25 El Banco Central de Reserva del Perú	73
Figura 26 Diagrama de Dispersión.....	79
Figura 27 Fotografía I del proceso de Recolección de Datos	106
Figura 28 Fotografía II del proceso de Recolección de Datos	107
Figura 29 Fotografía III del proceso de Recolección de Datos.....	107
Figura 30 Fotografía IV del proceso de Recolección de Datos.....	108
Figura 31 Fotografía V del proceso de Recolección de Datos.....	108
Figura 32 Fotografía VI del proceso de Recolección de Datos.....	109

Resumen

La presente investigación titulada “Cultura Financiera y Morosidad en los Clientes de la Caja Metropolitana de Lima del Distrito de Cajamarca, 2023”, tuvo como objetivo principal determinar la relación de la Cultura Financiera y la Morosidad de la Caja Metropolitana de Lima del Distrito de Cajamarca, 2023.

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, se aplicó el método deductivo y analítico - sintético, el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal de nivel descriptivo correlacional; la muestra estuvo conformada por 57 clientes de la Caja Metropolitana de Lima Sede Cajamarca, para lo cual se aplicó el muestreo no probabilístico intencional, se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario conformado de 22 preguntas utilizando el alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento.

Finalmente, se concluye que existe relación directa entre la Cultura Financiera y la Morosidad, de acuerdo con el resultado de correlación Rho de Spearman 0.765 da un valor de significancia $0,000 < 0,05$, en base a ese valor se deduce que existe una relación positiva considerable entre ambas variables.

Palabras claves: *Cultura Financiera, morosidad, Caja Metropolitana de Lima, créditos, clientes.*

Abstract

The main objective of this research entitled "Financial Culture and Delinquency in the Clients of the Caja Metropolitana de Lima of the District of Cajamarca, 2023" was to determine the relationship between Financial Culture and Delinquency of the Caja Metropolitana de Lima of the District of Cajamarca, 2023.

The research approach was quantitative, the deductive and analytical - synthetic method was applied, the research design is non-experimental cross-sectional at a correlational descriptive level, the sample was made up of 57 clients of the Caja Metropolitana de Lima Headquarters Cajamarca, For which intentional non-probabilistic sampling was applied, the survey technique was applied and as a data collection instrument, the questionnaire consisting of 22 questions was used using Cronbach's alpha to measure the reliability of the instrument.

Finally, it is concluded that there is a direct relationship between Financial Culture and Delinquency, according to the correlation result Spearman's Rho 0.765 gives a significance value $0.000 < 0.05$, based on that value it is deduced that there is a positive relationship considerable between both variables.

Keywords: Financial Culture, late payment, Caja Metropolitana de Lima, credits, clients.

Introducción

El problema que en la actualidad se presenta en los clientes de la Caja Metropolitana de Lima distrito de Cajamarca es la morosidad generado por las dificultades para poder realizar sus pagos en la fecha indicada y como consecuencia quedar en el Sistema Financiero mal calificados; además de generar intereses moratorios.

De tal manera que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación de la Cultura Financiera y la Morosidad de la Caja Metropolitana de Lima del Distrito de Cajamarca, 2023. El enfoque de la investigación fue cuantitativo, método deductivo y analítico - sintético, se realizó el nivel de investigación descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de corte transversal.

La muestra estuvo conformada por 57 clientes de la Caja Metropolitana de Lima Sede Cajamarca, para lo cual se aplicó el muestreo no probabilístico intencional, se aplicó la técnica de encuesta y como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario conformado de 22 preguntas utilizando el alfa de Cronbach para medir la confiabilidad del instrumento.

El presente trabajo de investigación está conformado por:

En el **Capítulo I**, presenta el desarrollo del planteamiento de la investigación, además se muestra la realidad problemática a nivel nacional, regional e internacional señalando las causas y consecuencias, la formulación del problema, la justificación y los objetivos del problema de investigación.

En el **Capítulo II**, se presenta el Marco Teórico donde se encuentra los antecedentes internacionales, nacionales y regionales, la base legal (leyes), bases teóricas sobre la Cultura Financiera y la Morosidad y la definición de términos básicos donde explican algunos conceptos

para mejor comprensión.

En el **Capítulo III**, se desarrolla la hipótesis, las variables Cultura Financiera y Morosidad, y la operacionalización de variables.

En el **Capítulo IV**, se encuentra el Marco Metodológico, donde abarca los Enfoques, métodos, nivel, diseño, población y muestra, de la Investigación, unidad de análisis, técnica e instrumento para la recolección de datos y técnicas para el procesamiento y análisis de la presente investigación.

En el **Capítulo V**, se muestra los resultados y discusión de la encuesta realizada por cada variable, haciendo un análisis después del procesamiento de datos con el programa SPSS versión 27, además se encuentran las figuras y tablas donde indican los porcentajes de los resultados obtenidos.

Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones, referencias bibliográficas, apéndices, donde se muestra la matriz de consistencia metodológica, el cuestionario y por último anexos.

Capítulo I. Planteamiento de la Investigación

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En el mundo, se realizó una encuesta basada en 5 preguntas de las cuales 3 son similares reseñadas en un cálculo elemental del tipo de interés simple y otra de carácter conceptual sobre el interés compuesto, en un estudio en 140 países en el año 2014 del cual se llegó a la conclusión que a escala mundial solo 1 de cada 3 adultos tiene conceptos financieros básicos, se muestra las tasas de alfabetización financiera comprendidas entre el 13% República de Yemen; 14% en Afganistán y Albania y el 71% en Dinamarca, Noruega y Suecia, la nota de España se sitúa en el 49%, por debajo de la alcanzada en los principales países de la entonces Unión Europea Alemania, 66%, Francia, 52%; Reino Unido, 57%, con excepción de Italia 37% (Domínguez, 2022, p.23).

En Latinoamérica, Mejía (2021) menciona que, para CAF –Banco de desarrollo de América Latina-, la educación financiera es crítica para la inclusión, pues no solo facilita el uso efectivo de los productos financieros, sino que también ayuda a que las personas desarrollen las habilidades para comparar y seleccionar los mejores productos para sus necesidades y los empodera para ejercer sus derechos y responsabilidades. (p. 4). Además, menciona que se realizaron encuestas en Colombia, Perú, Brasil y Ecuador los cuales obtuvieron los siguientes resultados, en promedio para los cuatro países, el 61% de las personas no ahorra y quienes lo hacen ahorran principalmente de manera informal guardando efectivo en su casa debajo del colchón o en alcancías (61% en promedio), con la excepción de Brasil, país en el que el 72% de la población que ahorra lo hace a través de cuentas de ahorro. (p. 7)

En el Perú, existe el analfabetismo financiero mayor al 60% como es en Latinoamérica el cual es un reto, La OCDE le da una gran importancia al alza de las métricas de educación

financiera para las economías miembro y las que quieren serlo, como Perú. Esperan un máximo de 30% de analfabetismo financiero. En la última medición, el Perú bordeaba el 80% de analfabetos financieros, en consecuencia, la educación financiera ayuda a la reducción de desigualdades (López, 2022, p.4).

En promedio, la morosidad del 2019 fue de 7.01 %, en el 2020 fue de 6.65 % y durante el primer trimestre del 2021 fue de 5.22 %. Los niveles de morosidad durante el 2020 y 2021 sufrieron alteraciones importantes por la pandemia, ya que las microempresas no podían realizar sus actividades económicas, para poder hacer frente a sus deudas financieras (Bueno y Arias, 2022, p.83).

Se puede observar en la actualidad la deficiente Cultura financiera que tienen los clientes de la Caja Metropolitana de Lima del distrito de Cajamarca, 2023 que incide en el incremento de morosidad, es un problema que perjudica al propio cliente y además genera poca rentabilidad para la institución y el país.

Dentro de las causas que originan el problema se presentan: (a) El Desconocimiento de las resoluciones de la Superintendencia de Banca y Seguros y AFP, (b) Malas inversiones del dinero otorgado por la Caja, (c) Falta de información por parte del analista hacia el cliente y, (d) Atrasos en el pago de sus cuotas.

De continuar con el problema se generará: (a) Cliente queda mal en el sistema financiero, y no se le puede otorgar en otras instituciones, (b) Cliente no recupera el dinero prestado y no puede pagar a tiempo sus cuotas, (c) Cliente cae en mora por desconocimiento de información sobre su crédito y, (d) Cliente incurre en intereses adicionales por tardanza en sus pagos.

1.2. Delimitación del Problema

1.2.1. Delimitación Espacial

- Sector: Sistema Financiero
- Distrito: Cajamarca
- Provincia: Cajamarca
- Región: Cajamarca

1.2.2. Delimitación Temporal

- La información que se tomará para la presente investigación corresponde al año 2023.

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Pregunta General

- ¿Cuál es la relación de la Cultura Financiera y la Morosidad en los clientes de La Caja Metropolitana de Lima del distrito de Cajamarca, 2023?

1.3.2. Preguntas Específicas

- ¿Cuál es el nivel de Cultura Financiera de los clientes de la Caja Metropolitana de Lima del distrito de Cajamarca, 2023?
- ¿Cuál es el nivel de morosidad en los clientes de la Caja Metropolitana De Lima del distrito de Cajamarca, 2023?

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Justificación Teórica

En el aspecto teórico, se justifica por el análisis que se realizará al contenido conceptual y proveerá una visión crítica de las tendencias actuales de la Cultura Financiera y Morosidad en los

clientes de la Caja Metropolitana de Lima del Distrito de Cajamarca, 2023, con esta investigación se contribuye al conocimiento teórico para tener un mayor conocimiento de la importancia de la Cultura Financiera y Morosidad en los clientes de la Caja Metropolitana de Lima del Distrito de Cajamarca, 2023.

1.4.2. Justificación Práctica

La investigación se justifica ya que contribuirá a que los clientes de la Caja Metropolitana de Lima con respecto a la Cultura Financiera y Morosidad prevengan las consecuencias del problema, además que contribuirá a fomentar la cultura financiera y así prevenir la morosidad.

1.4.3. Justificación Académica

Finalmente, en cuanto el punto de vista académico, esta investigación aportará conocimientos, antecedentes y metodología para la realización de futuras investigaciones, para estudiantes, egresados y profesionales que desarrollen similar investigación, respecto a la Cultura Financiera y Morosidad.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivos Generales

- Determinar la relación de la Cultura Financiera y la Morosidad de la Caja Metropolitana de Lima del Distrito de Cajamarca, 2023.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de la Cultura Financiera en los clientes de la Caja Metropolitana de Lima del distrito de cajamarca,2023.
- Determinar el nivel de Morosidad en los clientes de la Caja Metropolitana de Lima del distrito de Cajamarca,2023.

1.6. Limitaciones de la Investigación

No se presentaron limitaciones, por el acceso a fuentes bibliográficas y a la muestra para la aplicación de la encuesta.

Capítulo II. Marco Teórico

2.1. Antecedentes de la Investigación: Internacionales, Nacionales y Regionales

2.1.1. Antecedentes Internacionales

En su seminario de investigación Polania y otros (2016) La cultura financiera como el nuevo motor para el desarrollo económico en Latinoamérica, tuvieron como objetivo Identificar y analizar los factores que influyen en la pobre cultura financiera y como repercuten estos en el nivel de vida de los colombianos, en la investigación se hizo un estudio mixto y transversal su muestra fue de 100 personas y aplicaron la técnica de encuesta e instrumento cuestionario. Se concluyó que los estudios han demostrado que solo aquellos con educación universitaria tienen educación financiera, aunque en Colombia existen programas de educación financiera del gobierno y de las instituciones financieras diseñados para niños y jóvenes que reciben educación primaria, no llegan de manera efectiva a la población de Colombia, por lo tanto en Colombia la cultura financiera no es suficiente, ya que la educación financiera solo llega a los universitarios, no al público en general, lo que demuestra una falta de iniciativa de los programas gubernamentales y programas de financiación educativa.

Rodríguez & Arias (2018) en su tesis presentada para obtener el Título Finanzas y Comercio Internacional titulada: Cultura financiera, análisis del comportamiento y toma decisión, se tuvo como finalidad profundizar en la influencia que tiene la forma en que se presenta la información para la toma de decisiones financieras, contrastada con un elemento trascendental como lo es la cultura financiera, en la investigación se llevó a cabo un estudio cualitativo que permite seleccionar grupos pequeños de personas para investigar acerca de los fenómenos que los rodean, profundizando en sus experiencias, perspectivas y opiniones, de alcance exploratorio, teniendo una muestra de 40 personas, aplicaron la técnica de encuesta e

instrumento cuestionario, se tuvo como conclusión que la cultura financiera, tiene un papel fundamental al momento de la toma de decisiones. Hubo dos aspectos, tales como la edad y el género se pueden determinar rasgos bastante evidentes dentro de esta investigación.

Álvarez (2020) en su tesis Cultura financiera y comportamientos financieros de los millennials, tuvo como objetivo analizar descriptivamente algunos comportamientos financieros de los millennials en España, en comparación con las generaciones de mayor edad, así como sus niveles de cultura, exclusión y competencia financiera. Por otro lado, se estudió si dicha competencia influye en los comportamientos financieros y si lo hace de forma diferente para las generaciones previas. En la investigación se llevó a cabo un estudio empírico descriptivo, se tuvo una muestra de 7000 individuos, aplicaron la técnica de encuesta e instrumento cuestionario, se obtuvo como conclusión que las líneas futuras de trabajo parten de las principales limitaciones encontradas. Estas giran en torno a dos aspectos; la muestra y la definición de las variables. Con relación a la muestra, destacaríamos el escaso porcentaje de millennials que incorpora (alrededor del 30%). En futuros estudios se intentaría contar con una muestra mayor. Además, sería interesante disponer de datos para más años, de cara a establecer tendencias temporales en los resultados.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Fernandez & Quispe, (2022) en su tesis: Cultura Financiera y Morosidad Financiera de los Comerciantes del Sector Ropa del Mercado San José de San Román, Juliaca 2021, tuvieron como objetivo determinar la relación que existe entre la cultura financiera y la morosidad financiera de los comerciantes del sector ropa del Mercado San José de San Román, Juliaca 2021. En la investigación se llevó a cabo el enfoque cuantitativo, de alcance correlacional bajo un diseño no experimental de corte transeccional con una muestra de 589 socios. Como

conclusión se determinó que hay una relación negativa media entre la cultura financiera y la morosidad financiera en los comerciantes del sector de ropa del Mercado o San José de San Román Juliaca, 2021, porque según la encuesta existe un mayor grado de relación negativa es decir de morosidad por el motivo de que existe una baja cultura financiera que conlleva a índices de morosidad.

Díaz (2019) presentó su trabajo de investigación denominada: Cultura financiera y su relación con el nivel de morosidad del sub Cafae Ugeutcubamba, Bagua Grande, 2019, su objetivo fue determinar la relación entre la cultura financiera y el nivel de morosidad del SUB CAFAE UGE-Utcubamba, Bagua Grande, 2019. El estudio de investigación fue de tipo descriptivo correlacional y diseño no experimental – transeccional, con una muestra de 48 usuarios, la técnica que se utilizó fue la encuesta y como instrumento fue el cuestionario que estuvo conformado 4 dimensiones con 4 ítems cada una haciendo 15 preguntas para la cultura financiera y 2 dimensiones con un total de 12 ítems para el nivel de morosidad. Concluyó que la cultura financiera del SUB CAFAE UGE-Utcubamba tiene un nivel alto con el 91.7% y con el 8.3% con un nivel medio y además existe relación entre la cultura financiera y el nivel de morosidad del SUB CAFAE UGE-Utcubamba, con 0.42 según la prueba estadística de Chi cuadrado.

Salinas y otros (2021) Presentaron en su tesis titulada: Cultura Financiera e índice de morosidad en la agencia (528) Mi Banco Huánuco 2018, tuvieron como objetivo determinar la relación que existe entre la Cultura Financiera y el Índice de Morosidad en la Agencia (528) Mi banco, la investigación que se realizó fue de tipo aplicada, no experimental, con un enfoque mixto de nivel explicativo, para alcanzar dicho propósito aplicaron una encuesta a una muestra de 25 funcionarios de las áreas de Créditos y Recuperación de Créditos de la citada institución

quienes respondieron a un cuestionario previamente diseñado, adaptado y construido para medir las dimensiones del estudio; Los resultados obtenidos en el trabajo de campo, revela, en los datos extraídos, aplicándose el Coeficiente de Correlación de Spearman, un índice de 0.634 en la cultura financiera de los prestatarios de la Agencia 528 de Mi banco, respecto a la morosidad de los mismos, por lo tanto, existe una correlación positiva moderada (en el calibrador que va de - 1.00 a 1.00), en conclusión se pudo observar que la educación financiera influye en la morosidad bancaria de los empresarios clientes de Mi banco, 2018.

2.1.3. Antecedentes Regionales

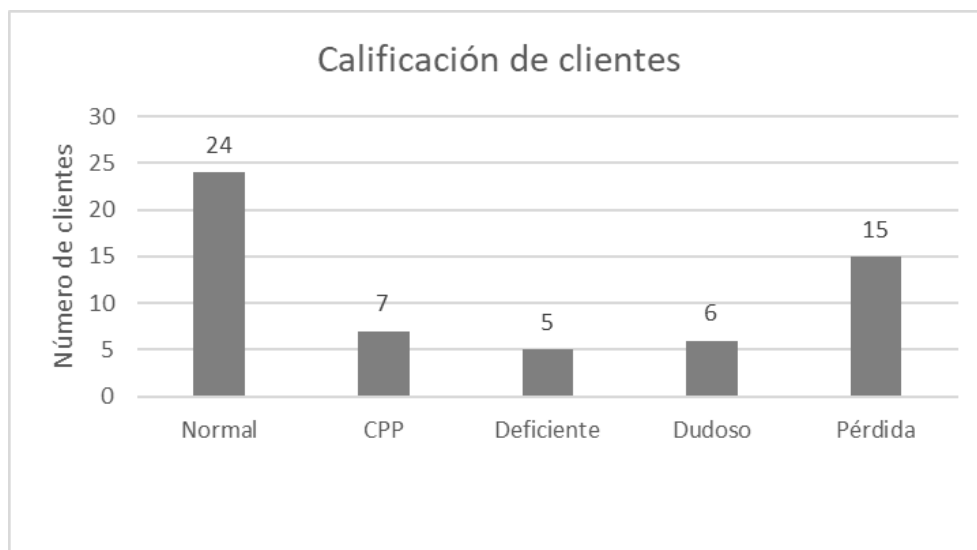
Benavides & Idrogo (2022) en su tesis titulada: El sobreendeudamiento y la morosidad de los socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pio X Ltda., Cajamarca, año 2020 – 2021, tuvo como objetivo general determinar de qué manera el sobreendeudamiento de los socios se relaciona con la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito San Pio X Ltda. Cajamarca, año 2020-2021. El estudio se enmarcó en un enfoque cuantitativo, correlacional, de investigación básica, retrospectiva y de diseño no experimental – longitudinal, se utilizó la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario con una muestra conformada por 60 socios de la cartera vencida, elegidos por método no probabilístico por conveniencia, Los resultados de la investigación demuestran que el sobreendeudamiento de los socios presenta un nivel alto del 15.00% y de un nivel medio del 80%, lo que significa que se encuentran sobre endeudándose por no contar con una solvencia económica suficiente para hacer frente a sus obligaciones financieras y la morosidad con un nivel alto del 38.33%, determinando una relación positiva baja débil entre el sobreendeudamiento y morosidad, obtuvo como conclusión el sobreendeudamiento es generado por no llevar un control adecuado de los ingresos y gastos.

Monteza & Roncal (2022) en su tesis titulada: El Riesgo Crediticio y la Morosidad de

Mibanco en el Distrito de Cajamarca, 2020, destacaron como objetivo principal establecer la relación del riesgo crediticio con la morosidad de cartera de Mibanco en el distrito de Cajamarca en el año 2020. El tipo de investigación fue básica, con nivel descriptivo, enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, la muestra fue el total cartera sana y vencida otorgados por la oficina principal de Mibanco del distrito de Cajamarca para el año 2020, llegaron a la conclusión que el atraso en las cuotas de pago no está sujeto a un perfil de cliente, ni nivel de ingresos, ni en la cantidad de créditos que el cliente posee; pero si existe evidencia que el 44.40% de los créditos que cayeron en atraso fueron evaluados por asesores junior.

En su tesis López (2022) titulada: Cultura Financiera de los Trabajadores Administrativos de la Sede de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2022, tuvo como objetivo analizar el nivel de la cultura financiera de los trabajadores administrativos de la Sede de la Universidad Nacional de Cajamarca. 2022. El diseño de la investigación fue no experimental – Transversal, con una muestra conformada por 163 trabajadores administrativos, Del total de la muestra se observa que la mayor cantidad de los hombres tienen un conocimiento financiero alto con respecto a las mujeres. Asimismo, se observa que las mujeres tienen una tendencia más baja a actuar guiadas por las emociones y actitudes frente al entorno, respecto a las decisiones financieras.

En Caja Metropolitana según la muestra de la cartera de clientes se observa lo siguiente en cuanto a su calificación:

Figura 1*Calificación de clientes*

De la Figura 1 se observa que de los 57 clientes de la cartera de Caja Metropolitana el 42% (24) clientes se encuentran en calificación Normal, el 12% (7) son clientes con calificación con problemas potenciales, el 9% (5) clientes se encuentran en calificación deficiente, el 11% (6) clientes se encuentran en calificación dudosa y 26% (15) clientes se encuentran en pérdida, lo que nos indica que se encuentra muy elevado los clientes en pérdida considerándose que los clientes tienen una baja moral de pago y una baja cultura financiera respecto a los créditos otorgados.

2.2. Base Legal (en caso corresponda)

2.2.1. Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de Seguros y Orgánica de la Superintendencia de Banca y Seguros LEY N° 26702

Artículo 9. Libertad para Fijar Intereses, Comisiones y Tarifas: Las empresas del sistema financiero pueden señalar libremente las tasas de interés, comisiones y gastos para sus operaciones activas y pasivas y servicios. Sin embargo, para el caso de la fijación de las tasas de

interés deberán observar los límites que para el efecto señale el Banco Central, excepcionalmente, con arreglo a lo previsto en su Ley Orgánica. La disposición contenida en el primer párrafo del artículo 1243 del Código Civil no alcanza a la actividad de intermediación financiera. Las empresas del sistema de seguros determinan libremente las condiciones de las pólizas, sus tarifas y otras comisiones. Las tasas de interés, comisiones, y demás tarifas que cobren las empresas del sistema financiero y del sistema de seguros, así como las condiciones de las pólizas de seguros, deberán ser puestas en conocimiento del público, de acuerdo con las normas que establezca la Superintendencia. (Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, 2019, p. 9)

2.3. Bases Teóricas

2.3.1. Cultura Financiera

Sánchez (2014) indica que la Cultura Financiera son “las habilidades, conocimientos y prácticas que llevamos día a día para lograr una correcta administración de lo que ganamos y gastamos, así como un adecuado manejo de los productos financieros para tener una mejor calidad de vida”.

2.3.1.1. Comportamiento financiero. Según Mejía (2018) menciona acerca del comportamiento financiero que son:

Las acciones, comportamientos o actitudes que tenemos sobre el manejo del dinero, los malos comportamientos financieros se pueden representar aquí como gastar demasiado dinero o utilizar el dinero de las tarjetas de crédito, hábitos que repercuten negativamente en los ingresos de cada persona. Por otro lado, hay buenos comportamientos financieros, estas son personas disciplinadas, administran bien su dinero y les gusta ahorrar, además que no gastan más dinero del necesario de acuerdo al ingreso que perciben.

Finalmente, se dice que por falta de cultura financiera, muchas personas malgastan su dinero, gastan demasiado, no administran de manera adecuada su dinero y como resultado, tienen problemas financieros. Por otro lado, las personas con buenas prácticas financieras saben cómo invertir su dinero, saben dónde está destinado y planifican para no quedarse sin liquidez; por lo tanto, una persona con buen comportamiento financiero tiene un alto índice de cultura financiera.

2.3.1.1.1. **Crédito.** Para determinar el concepto básico de Crédito se indica que: es un préstamo financiero en el que una persona se compromete a pagar el monto solicitado en una tiempo y plazo específico de acuerdo con los términos del préstamo establecido, junto con los intereses, el seguro y los costos relacionados, si corresponde. La palabra crédito proviene del latín *creditum* (raíz del verbo *credere*: creer), significa "cosa confiada". Por lo tanto, crédito en su origen significa confianza. (Morales & Morales, 2014, p. 23).

2.3.1.1.2. **Inversión.** Según Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (BBVA, 2023) sostiene que: la inversión es el proceso de comprar activos que aumentan de valor con el tiempo y proporcionan fondos como pagos o ingresos, invertir dinero puede parecer como una salida de capital que se hace en el presente para mejorar la salud financiera personal y familiar en el futuro. Su objetivo es comprar bienes a un precio bajo y venderlos a un precio alto. En cuanto a las inversiones financieras, según la clasificación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), existen varias opciones que pueden ayudar al inversor a conseguir este objetivo.

- Inversiones de renta fija: ser una opción atractiva para las personas que no quieran riesgos en sus inversiones, aunque su rentabilidad potencial sea más reducida que

otros productos financieros (BBVA, 2023, Párr. 3).

- Inversiones de renta Variable: Según BBVA (2023) su principal característica es que, en el momento de la adquisición, no se conoce su posible rendimiento futuro, como las acciones de empresas, donde hay que tener en cuenta aspectos como la evolución de la compañía o el comportamiento de los mercados (Párr.8-9).

2.3.1.1.3. **Gasto.** Según Pedrosa (2024) señala en su investigación que “Un gasto o egreso es el consumo de un bien o servicio a cambio de una contraprestación, que suele hacerse efectiva mediante un pago monetario” (Párr. 1).

En otras palabras, el gasto es consumido de manera indirecta, es decir no es recuperado en el tiempo, sirve para adquirir un bien o servicio.

2.3.1.1.4. **Planificación Financiera.** Se entiende por planificación financiera: la información cuantificada de los planes de la empresa que tienen incidencia en los recursos financieros. La planificación se basa en la preparación de documentos previsionales que muestran los resultados de las acciones a tomar, como resultado del uso de un método en específico. La planificación financiera se puede considerar como un proceso, ya que consta de los pasos necesarios para lograr un plan (Cibrán y otros, 2013, p. 40).

En conclusión, se puede entender por planificación al proceso que se realiza para llegar a un objetivo determinado, el cual está constituido por fases o pasos para poder tener un resultado, este debe ser concreto y entendible.

2.3.1.2. Educación financiera

2.3.1.2.1. ***Educación financiera en la población.*** Se hizo un estudio sobre el informe PISA, Ibáñez (2020) al analizar el informe PISA de 2018 se extrajeron las siguientes conclusiones a cerca del nivel de Educación Financiera en Perú: el 82% de los distritos cuentan con presencia física del sistema financiero. El 31% de la población urbana conoce la Banca por internet. No obstante, esta cifra se reduce al 5% en el ámbito rural. El 68% de la población urbana y el 92% de la rural ahorra fuera del sistema financiero.⁷ de cada 10 estudiantes manifiesta que obtiene información de sus profesores sobre temas relacionados con el manejo del dinero. Y solo 1 de cada 10 estudiantes peruanos manifiesta tener una cuenta bancaria o tarjeta de crédito o débito.

Finalmente, debe haber un alto nivel de cultura financiera en el Perú para que los servicios y productos disponibles en el mercado sean más selectivos para que se pueda tener un buen control, tener ahorros como depósitos a plazo fijo a corto y largo plazo y evitar el sobreendeudamiento, porque si no se le da la importancia necesaria a la cultura financiera no se podrá manejar bien las finanzas, se puede mejorar la cultura financiera con hábitos nuevos como anotar gastos, para ver su presupuesto.

2.3.1.2.2. **Comunicación financiera.** La Comunicación Financiera indica que: integra al conjunto de estrategias de comunicación, tanto a través de los medios de comunicación como fuera de ellos, que un número creciente de organizaciones lleva a cabo para dirigirse a un público determinado, llamado sector financiero que se encuentra conformado por los inversores reales y potenciales y por profesionales de las finanzas: analistas financieros, periodistas especializados, agentes intermediarios, entre otros (Ruiz, 2020, Párr. 1).

2.3.1.2.3. **Plan de educación financiera.** Según SBS y AFP (2023), en su informe señalaron que: “PLANEF participó en un grupo de educación financiera establecido por el ENIF, que tiene como objetivo mejorar la educación financiera y la capacidad de todos los sectores de la sociedad para tomar decisiones informadas y controlar mejor sus acciones”.

Además; definió a la educación financiera como una forma de mejorar los conocimientos, habilidades y actitudes de una persona de manera beneficiosa para su vida financiera, e incluyó 14 principios rectores para el desarrollo de las iniciativas de educación financiera que se establecieron según la etapa en la cual se encuentre la iniciativa cubriendo desde la definición del objetivo del programa, diseño del programa, implementación del programa e incluso la agenda de aprendizaje. (SBS y AFP, 2023, p. 2)

2.3.1.2.4. ***Impacto de la Cultura Financiera.*** Según la encuesta realizada por CAF (Banco de Desarrollo de América Latina) se determinó que: a los países andinos como Bolivia, Perú, Ecuador y Colombia para determinar conocimientos, habilidades y actitudes en relación con los temas financieros, se determinó en el estudio que la tendencia de no ahorrar en Perú (45%) es la más alta de la región, seguido de Ecuador (41%), Colombia (39%) y Bolivia (26%). Por otra parte, un 7% de los pobladores del Perú dijo haber depositado con frecuencia en una cuenta de ahorros, frente al 18% de los encuestados en Bolivia, al 13% de Ecuador y 6% de Colombia (Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe, 2015, Párr. 4).

Como se muestra en relación con los demás países andinos, Perú es el país con menor Cultura Financiera, tiene menos conocimiento sobre temas financieros, eso impide que una persona pueda generar ahorros por medio de una institución Financiera.

2.3.2. Morosidad

Según Méndez (2020) señala que “la morosidad es una práctica que se da cuando un deudor no cumple con el pago de sus obligaciones cuando vencen. Dicho deudor puede ser una persona o una organización”.

2.3.2.1. Causas de la Morosidad.

Según Brachfield (2020) menciona que se tiene que detectar el origen del problema para saber con qué deudor se está tratando, no es lo mismo negociar con un deudor solvente que está pasando un bache de tesorería, que gestionar un cobro con cliente que ha extraviado la factura o tratar con el audaz que pretende lucrarse a costa del proveedor (Párr 4).

2.3.2.1.1. **Causa de Liquidez y Problemas financieros.** El cliente cuando sufre una falta de liquidez ya sea por falta de cobros a tiempo de sus facturas o pagos a sus proveedores, se puede quedar en caja negativa ya que el deudor no dispone de suficiente liquidez para hacer frente a sus gastos operativo y financieros, el deudor tiene que buscar otras estrategias para poder aumentar sus ingresos a corto y a largo plazo (Brachfield, 2020, Párr. 6).

2.3.2.1.2. **Causas Económicas.** Según Brachfield, (2020) indica que “la causa principal de la morosidad es la disminución de ventas, consecuentemente genera una disminución en los ingresos, el cual afecta las bases del negocio, es decir que su rentabilidad es mínima” (Párr. 7).

2.3.2.1.3. **Causas Circunstanciales.** Brachfield (2020) en su investigación arguye que las causas circunstanciales se dan cuando “el deudor atraviesa dificultades coyunturales, como una enfermedad, un incendio, un robo, pérdida de mercadería, entre otros, los cuales perjudican al cliente para poder hacer frente a sus pagos” (Párr. 8).

2.3.2.1.4. **Causas Culturales.** Este es un factor muy común, es decir, teniendo dinero el cliente no paga por falta de cultura financiera, y no tiene disciplina, es decir cliente muchas veces olvida la fecha de pago, no revisa el cronograma, anda distraído, es decir no tiene voluntad de pagar, ya que teniendo el dinero no se da tiempo para cumplir con sus obligaciones (Brachfield, 2020, Párr. 9).

2.3.2.1.5. **Causas del nivel intelectual.** A juicio de Brachfield (2020) algunos deudores carecen de la formación y del nivel de conocimiento necesario, para entender que es imprescindible tener puntualidad con las obligaciones de pago. Estos deudores debido a su falta de nivel educativo son incapaces de darse cuenta de los problemas que están provocando al analista al retrasar los pagos de forma reiterada, el deudor que pasa del día de pago, ya se convierte en moroso para la institución, y para un próximo crédito ya no se le va a poder atender en la misma institución (Brachfield, 2020, Párr 10).

2.3.2.1.6. **Causas emocionales.** Cabe recalcar que “En este caso puede ser que el deudor no considere justa la deuda, como por ejemplo los intereses generados por una reprogramación o una refinanciación, no se sienta moralmente obligado a pagar y por este motivo no la paga” (Brachfield, 2020, Párr 11).

2.3.2.2. **Categorías de la Morosidad.** Según Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras del fondo de Pensiones (SBS y AFP, 2008) nos habla sobre las distintas clasificaciones, de acuerdo con la morosidad de las deudas financieras en la clasificación crediticia del deudor de la cartera de crédito a Pequeñas empresas, a microempresas de consumo revolvente y consumo no revolvente, son las siguientes:

2.3.2.2.1. **Normal (0).** La (SBS y AFP, 2008) indica que “son aquellos deudores que vienen cumpliendo con el pago de sus créditos de acuerdo con lo convenido o con un atraso de hasta ocho (8) días calendario” (p 18).

2.3.2.2.2. **Con Problemas Potenciales (1).** “Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de nueve (9) a treinta (30) días calendario” (SBS y AFP, 2008, p.18).

2.3.2.2.3. **Deficiente (2).** “Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de treinta y uno (31) a sesenta (60) días calendario” (SBS y AFP, 2008, p. 18).

2.3.2.2.4. **Dudoso (3).** “Son aquellos deudores que registran atraso en el pago de sus créditos de sesenta y uno (61) a ciento veinte (120) días calendario” (SBS y AFP, 2008, p. 19).

2.3.2.2.5. **Pérdida (4).** “Son aquellos deudores que muestran atraso en el pago de sus créditos de más de ciento veinte (120) días calendario” (SBS y AFP, 2008, p. 19).

En el siguiente cuadro se muestra las categorías y los días de atraso por cada tipo de crédito:

Tabla 1*Categoría de Riesgo Según Empresa por Tamaño*

Categoría de riesgo	En créditos corporativos, a Grandes Empresas y a medianas empresas	En créditos a Pequeñas Empresas, Microempresas de Consumo Revolvente y Consumo no revolvente	En Créditos Hipotecarios para Vivienda
Normal (0)	Puntual en el pago	0 – 8 días	0 – 30 días
Con Problemas Potenciales (1)	1 – 60 días	9 – 30 días	31 – 60 días
Deficiente (2)	61 – 120 días	31 – 60 días	61 – 120 días
Dudoso (3)	120 – 365 días	61 -120 días	121 – 365 días
Pérdida (4)	Más de 365 días	Mas de 120 días	121 – 365 días

Nota. La tabla 1 muestra los días de atraso según la clasificación por tamaño de empresa, y en cada categoría de riesgo.

Fuente: Equifax (2020)

2.3.2.3. Impacto de la Morosidad

2.3.2.3.1. ***En entidades financieras.*** Para definir el impacto de la morosidad en las entidades financieras, Serrano (2021) precisó que:

La morosidad en el sistema financiero se ha incrementado e impactando principalmente a las microfinancieras. En concordancia con la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS), en las cajas rurales, la morosidad se incrementó de 8.76% a 12.5%, en comparación con el año anterior; mientras que las EDPYMES este indicador aumentó de 4,76% a 5.64%; sin embargo, se redujo en las cajas ediles de 7.29% a 5.66% (Párr. 1).

En la época de pandemia la crisis produjo un impacto económico y financiero, y con ello se tuvo un incremento en la morosidad. Según Serrano (2021), gerente de la Caja Huancayo, señala que la morosidad se genera por las reprogramaciones las cuales, en un momento evita que

los clientes incumplan en su pago, pero una vez terminado el periodo de reprogramación hay incremento de morosidad.

2.3.2.3.2. **En los clientes.** En la investigación presentada por Fischman (2023) precisó que “Un cliente moroso es aquel que no cumple con el plazo de pago otorgado o pactado. Estos retrasos en los pagos pueden afectar el flujo de efectivo de tu empresa a tal grado que afectan el funcionamiento comercial” (párr. 1).

De acuerdo con Fischman (2023), presenta los tipos de clientes más comunes de morosidad:

i) Los clientes morosos casuales, son los que quieren pagar, pero no pueden. Siempre pagan a tiempo, aunque por alguna razón se retrasan en un pago; ii) los clientes morosos intencionales, son quienes pueden pagar, pero no lo hacen, es decir, alargan la deuda lo más que pueden; iii) los clientes morosos negligentes, se refiere a los deudores que pueden pagar, pero que no se preocupan por saber cuál es la cantidad que deben; iv) los clientes morosos despreocupados, son los clientes que quieren y pueden pagar, pero al ser muy olvidadizos o desorganizados y ; v) los clientes morosos crónicos, se refiere a aquellas personas que siempre, sin excepción, pagan tarde.

Existen distintos tipos de clientes morosos, la mayoría puede realizar el pago, se puede decir que a veces los clientes tienen diversos factores que le impiden poder realizar el pago de sus cuotas, pero se tiene que estudiar a cada cliente y averiguar por qué motivo no puede pagar y dar una solución. El impacto que genera en los clientes es que una vez que el cliente tenga uno de estos tipos de morosidad, es más difícil de volver a renovar un crédito, el cliente se va a ver afectado en el sistema financiero con una calificación menor, y cuando necesite de nuevo un crédito se le va a negar, a parte que perjudica en su historial crediticio.

2.3.2.3.2. **Banco Central de Reserva del Perú.** Para Aparicio & Hesione (2011) hacen referencia de que:

El ratio de morosidad se basa en una definición relacionada al número de días de mora, que no incorpora los castigos reales realizados por las instituciones bancarias. Además, esta variable solo puede ser explicada por el rezago de la variable dependiente y su evolución no está muy vinculada al ciclo económico, porque existe un retraso en el reconocimiento del riesgo cuando el ciclo económico es favorable. Así, este sería un indicador retrasado que enciende alarmas cuando el problema ya ha madurado y no sería un indicador muy adecuado para analizar el riesgo crediticio en contextos en donde el ciclo se encuentra en expansión (p. 3).

2.4. Definición de Términos Básicos

2.4.1. Banco Central de Reserva del Perú

Es un organismo autónomo su principal función es emitir billetes y monedas además de administrar las reservas de la nación.

2.4.2. Causa de liquidez y problemas financieros

Es la falta de dinero en efectivo para poder hacer frente a las deudas que incurre por falta de cobros a sus clientes, obteniendo poca liquidez para poder hacer frente a los gastos operativos y financieros de la empresa.

2.4.3. Causas circunstanciales

Es un accidente, algo imprevisto como algún factor externo que no se puede controlar, como un robo, o una enfermedad.

2.4.4. Causas culturales

Se refiere a las costumbres, tradiciones y características que tiene una persona en una determinada comunidad.

2.4.5. Causas del nivel intelectual

Falta de conocimiento educativo sobre la realidad, no tiene habilidad para poder entender los hechos generados en la sociedad por el bajo nivel educativo.

2.4.6. Causas económicas

Se refiere a las bajas ventas, o al alza de precios que afecta al negocio.

2.4.7. Causas emocionales

Son las reacciones suscitadas debido a un acontecimiento, según el hecho que lo haya generado, pueden ser reacciones positivas o negativas.

2.4.8. Comunicación financiera

Es la información brindada de una institución acerca de sus finanzas, y cómo se encuentra actualmente.

2.4.9. Con problemas potenciales (1)

Es una de las clasificaciones de la morosidad en los PYMES, se refiere de 9 a 30 días de atraso en su cuota.

2.4.10. Crédito

Es el otorgamiento de financiación de dinero con la condición de devolverlo en un determinado plazo con intereses fijados en acuerdo mutuo.

2.4.11. Deficiente (2)

Clasificación de un cliente moroso, en PYMES se refiere de 31 a 60 días de atraso en el pago de su cuota.

2.4.12. Dudoso (3)

Es una de las clasificaciones del cliente moroso, en cuanto a PYMES se refiere de 61 días a 120 días de atraso.

2.4.13. Educación financiera en la población

Es una disciplina donde se enseña acerca de conocimientos financieros en una sociedad, para poder tener mayor alcance y mayor información al momento de la toma de decisiones financieras.

2.4.14. Entidad financiera

Es una organización que tiene como objetivo brindar servicios financieros con asesoramiento en el mercado.

2.4.15. Clientes

Es una persona natural o persona jurídica que presta los servicios que ofrece una entidad financiera.

2.4.16. Gasto

Es una salida de dinero por la compra de un bien o servicio, no es directamente parte del costo, es necesaria para la parte operativa, no tiene retorno directo de capital.

2.4.17. La Cultura financiera

Es un conjunto de prácticas, habilidades y conocimientos adquiridos por la experiencia.

2.4.18. Inversión

Es un activo que tiene como finalidad desembolsar dinero con la finalidad de generar ingresos y tener un beneficio económico.

2.4.19. Morosidad

Es la demora, falta de puntualidad en los pagos o en el cumplimiento de las obligaciones.

2.4.20. Normal (0)

Es una categoría de un cliente moroso, para la clasificación de PYME son los atrasos de 0 a 8 días.

2.4.21. Pérdida (4)

Es una categoría de un cliente moroso, para la clasificación según PYME son los atrasos de clientes más de 120 días.

2.4.22. Plan de educación financiera

Es una estrategia con la finalidad de mejorar las competencias y habilidades financieras de la población.

2.4.23. Planificación financiera

Es la elaboración de un presupuesto teniendo presente los recursos que tiene la empresa o persona para poder lograr un objetivo financiero de rentabilidad.

Capítulo III. Hipótesis y Variables

3.1. Planteamiento de las Hipótesis

3.1.1. *Hipótesis General*

- Existe relación directa entre la cultura financiera y la morosidad en los clientes de la Caja Metropolitana de Lima del distrito de Cajamarca, 2023.

3.1.1.2. Hipótesis específicas:

- El nivel de cultura financiera en los clientes de la Caja Metropolitana de Lima es medio.
- El nivel de morosidad en los clientes de la caja Metropolitana de Lima es medio.

3.2. Variables

3.2.1. *Variable 1:*

Cultura Financiera

3.2.2. *Variable 2:*

Morosidad

3.3. Operacionalización de las Variables

Tabla 2

Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Cultura Financiera	Sánchez (2014) indica que la Cultura Financiera son “las habilidades, conocimientos y prácticas que llevamos día a día para lograr una correcta administración de lo que ganamos y gastamos, así como un adecuado manejo de los productos financieros para tener una mejor calidad de vida”.	La variable Cultura Financiera, abarca el Comportamiento financiero y la educación financiera.	Comportamiento Financiero	Crédito	a)	Ordinal
				Inversión	b)	
				Gasto	c)	
				Planificación financiera	d)	
			Educación Financiera	Educación financiera en la población	f)	
				Comunicación financiera	g)	
				Plan de educación financiera	h)	
				Impacto de la cultura financiera	i)	
Morosidad	Según (Méndez, 2020) señala que “la morosidad es una práctica que se da cuando un deudor no cumple con el pago de sus obligaciones cuando vencen. Dicho deudor puede ser una persona o una organización”.	La variable Morosidad se clasifica en normal, con problemas potenciales, deficiente, dudoso y pérdida, para su adecuado control.	Causas de la Morosidad	Causa de liquidez y problemas financieros	j)	
				Causas económicas	k)	
				Causas circunstanciales	l)	
				Causas culturales	m)	
				Causas del nivel intelectual	n)	
				Causas emocionales	ñ)	
			Categorías de la Morosidad	Normal (0)	o)	
				Con Problemas Potenciales (1)	p)	
				Deficiente (2)	q)	
				Dudoso (3)	r)	
				Pérdida (4)	s)	
			Impacto de la Morosidad	En entidades financieras	t)	
				En los clientes	u)	
				Banco Central de Reserva del Perú	v)	

Capítulo IV. Marco Metodológico

4.1. Enfoque y Métodos de la Investigación

4.1.1. Enfoques de la Investigación

Según Hernandez-Sampieri & Mendoza (2018) En el Enfoque Cuantitativo, los datos se encuentran en forma de números (cantidades) y por ende su recolección de datos se fundamenta en la medición. Esta recolección se lleva a cabo utilizando procedimientos estandarizados y aceptados por una comunidad científica, para que un estudio sea creíble y aceptado por otros investigadores, debe demostrarse que se siguieron tales procedimientos (pág. 6).

4.1.2. Métodos de la Investigación

4.1.2.1. Método Deductivo. Es un método de la investigación en la formulación de axiomas o conjunto de tesis de partida en una teoría. Mediante este método es posible llegar a conclusiones directas deduciendo lo particular sin intermediarios (Carvajal, 2023, párr. 7).

4.1.2.2 Método Inductivo – Deductivo. Este método de inferencia se basa en la lógica y estudia hechos específicos, aunque es inductivo, por una parte, es decir, parte de lo particular a lo general y deductivo en sentido opuesto que va de lo general a lo particular (Bernal, 2016, pág. 71).

4.1.2.3 Método Hipotético - Deductivo. Según Bernal (2016) Trata de un proceso que parte de unas afirmaciones en calidad de hipótesis y busca objetar o falsear dichas hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones generales que deben confrontarse con los hechos antes de constituirse en teorías (Pág. 71).

4.1.2.4 Método Analítico – Sintético. Dicha metodología estudia los hechos al desintegrar el objeto de estudio en partes para estudiarlas en forma individual, luego se integran esas partes para estudiarlas de manera holística e integral (síntesis) (Bernal, 2016, pág. 72).

4.2. Nivel o Alcance de Investigación

Según Hernandez-Sampieri & Mendoza (2018) Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Pág. 108).

Los estudios Correlacionales, son investigaciones que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables, miden las variables y su relación en términos estadísticos (Hernandez-Sampieri & Mendoza, 2018, pág. 109).

4.3. Diseño de la Investigación

Según Arias (2020) Tiene Diseño No Experimental Transversal, en dicho diseño no hay estímulos o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio, los sujetos del estudio son estudiados en su contexto natural sin alterar ninguna situación, así mismo, no se manipulan las variables de estudio y Transversal porque recoge los datos en un solo momento y solo una vez, es como tomar una foto o una radiografía para luego describirlas en la investigación, pueden tener alcances exploratorios, descriptivos y correlaciones (Pág. 46) .

4.4. Población y Muestra

4.4.1. Población

Para Jany (1994), la Población es la totalidad de elementos o individuos que tienen ciertas características similares y sobre las cuales se desea hacer inferencia (p. 48), citado por (Bernal, 2016, p. 210).

El total de los clientes de la Caja Metropolitana de Lima es de 1173 clientes.

4.4.2. Muestreo

Para la presente investigación se considera el Muestreo No Probabilístico Intencional, el cual se distingue por seguir los criterios personales del investigador, ejemplo: Si la población

está compuesta por estudiantes de una institución educativa, el investigador puede aplicar criterios de inclusión y exclusión para elegir a aquellos que estén matriculados o no, que tengan buen rendimiento académico o elegir a la población total, es decir la población censal (Arias, 2020, p. 61).

4.4.3. Muestra

La Muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo de la investigación y sobre la cual se efectuarán la medición y la observación de las variables objeto de estudio (Bernal, 2016, p. 211).

La muestra de la presente investigación será de 57 clientes de la Caja Metropolitana.

4.5. Unidad de Análisis.

La unidad de análisis es aquel objeto de estudio de quien se producen los datos o la información para el análisis del estudio (Arias, 2020, p. 62). Para la presente investigación la conforman los clientes de la Caja Metropolitana de Lima en Cajamarca 2023.

4.6. Técnica e Instrumento de recolección de datos.

Las técnicas que se utilizaron para la presente investigación fueron la encuesta y la revisión documental.

Muchos métodos de investigación, como herramientas y procedimientos analíticos como la encuesta, están disponibles para los investigadores que les permiten obtener datos y guiar el proceso de recopilación de datos (Arias, 2020, p. 54).

La revisión documental, es una técnica en la cual se recurre a información escrita, puede ser a través de datos que hayan sido generados por la medición hecha por otros, o como textos que constituyen eventos estudios (Hurtado, 2008, p. 445).

El Cuestionario, es una modalidad de la técnica de la Encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación (Ñaupas, Mejia, Novoa, & Villagómez, 2014, p. 211).

Muchos métodos de investigación, como herramientas y procedimientos analíticos como la encuesta, están disponibles para los investigadores que les permiten obtener datos y guiar el proceso de recopilación de datos (Arias, 2020, p. 54). En la presente investigación se utilizó también este instrumento, la encuesta, conformada por 22 preguntas y una escala nominal del 1 al 5 cada una.

4.7. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.

El procesamiento de la información se realizará mediante el programa IBM SPSS Versión 27, en las que se ordenará y clasificará la información para luego ser presentada en Tablas y Figuras para analizar, interpretar y discutir los resultados para obtener las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Capítulo V. Resultados y Discusión

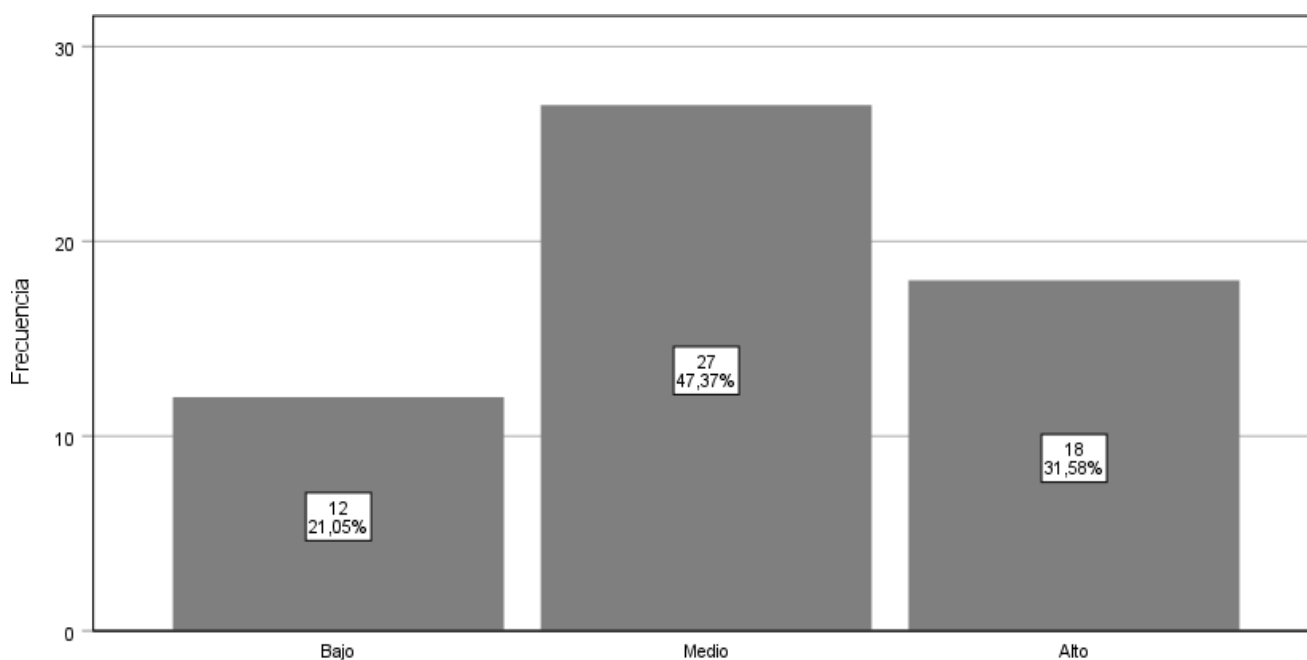
5.1 Presentación, interpretación y análisis de Resultados

De los resultados de la encuesta aplicada a 57 clientes de la Caja Metropolitana de Lima, Cajamarca 2023, siendo la muestra de la presente investigación, se procede con el análisis de los gráficos, los ítems del cuestionario y de las Variables de la investigación.

5.1.1. Resultados estadísticos de la variable 1. Cultura Financiera

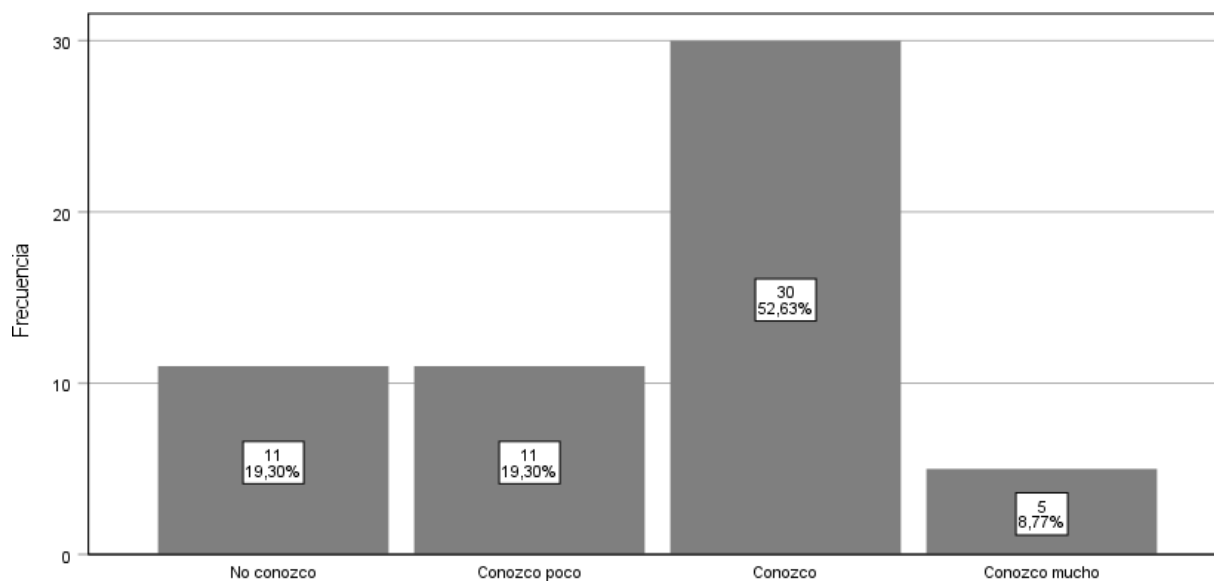
Figura 2

Cultura Financiera



Respecto a la variable Cultura Financiera se observa en la Figura 2 que, de los 57 clientes encuestados de la Caja Metropolitana de Lima, el 21.05% (12) clientes tienen conocimiento bajo, el 47.37% (27) clientes tienen conocimiento medio y el 31.58% (18) clientes tienen conocimiento alto.

5.1.1.1. Dimensión: Comportamiento Financiero

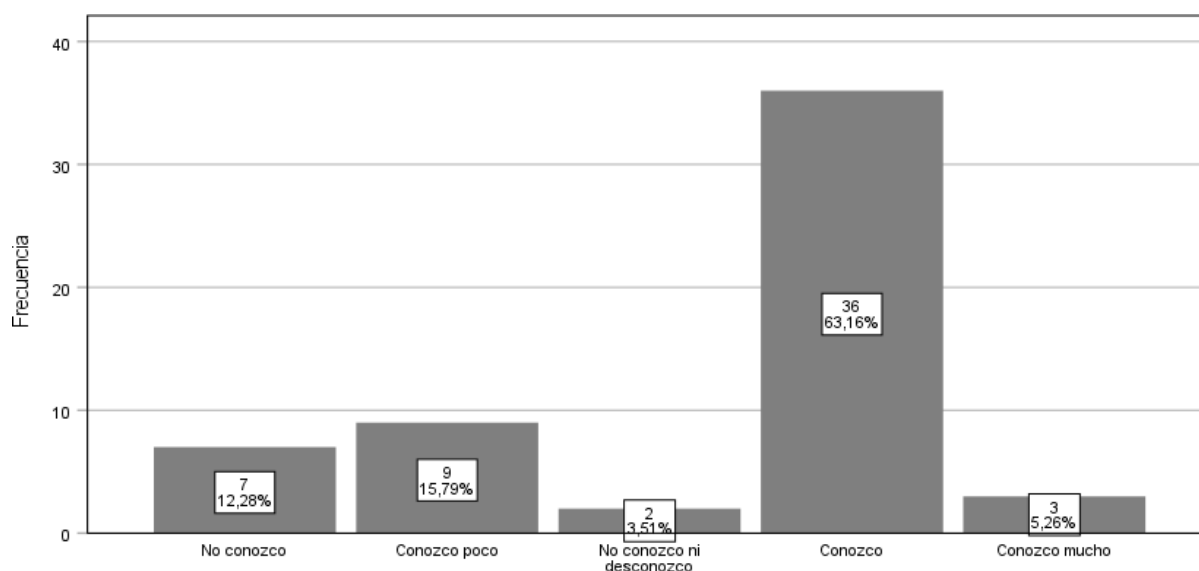
Ítem a)**Figura 3***El crédito*

De la Figura 3 se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 19.30% (11) clientes no conoce acerca del crédito, el 19.30% (11) clientes conoce poco, el 52.63% (30) clientes conoce y el 8.77% (5) clientes conoce mucho, respecto a que El Crédito es el otorgamiento de financiación de dinero con la condición de devolverlo en un determinado plazo con intereses fijados en acuerdo mutuo.

Ítem b)

Figura 4

La Inversión

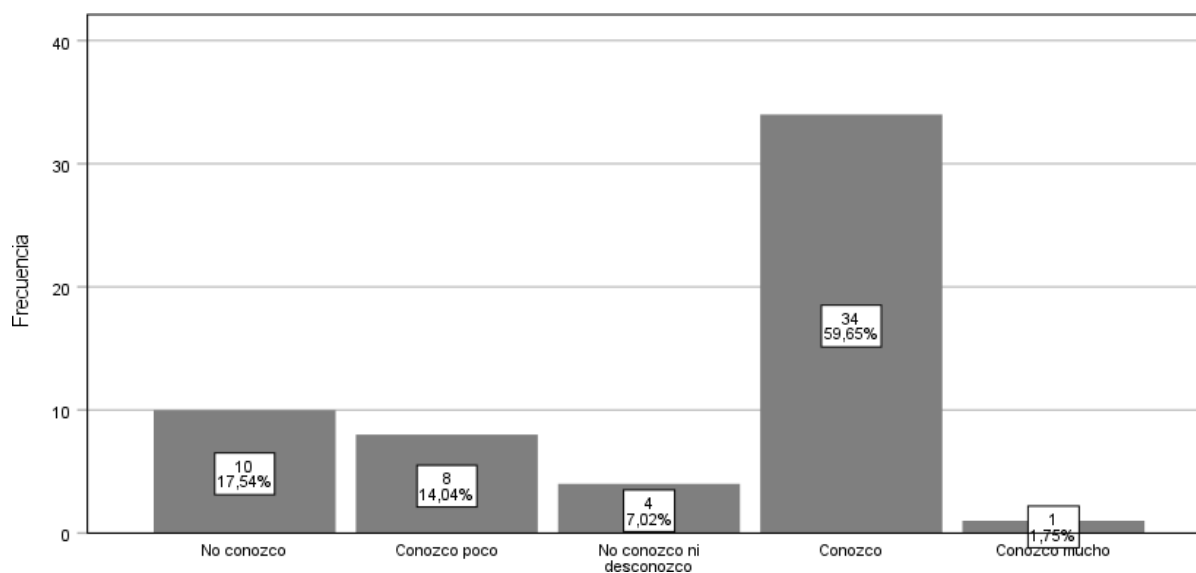


De la Figura 4 se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 12.28% (7) clientes no conoce acerca de La Inversión, el 15.79% (9) clientes conoce poco, el 3.51% (2) clientes no conoce ni desconoce, el 63.16% (36) clientes conoce y 5.26% (3) clientes conoce mucho, respecto a que La Inversión es un activo que tiene como finalidad desembolsar dinero para generar ingresos y tener un beneficio económico en un futuro.

Ítem c)

Figura 5

El Gasto

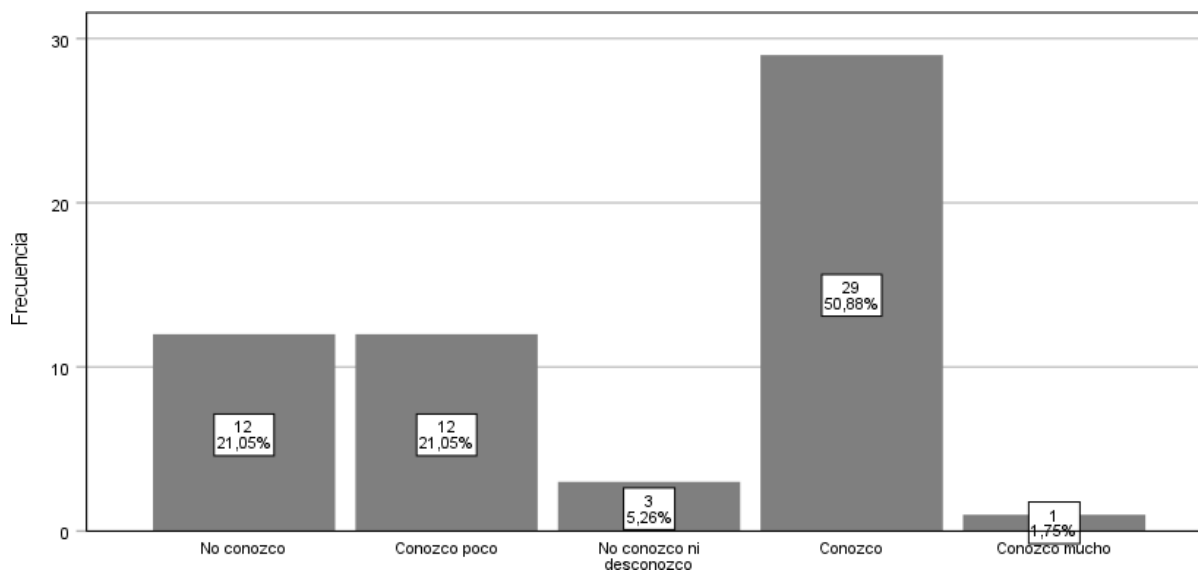


De la Figura 5 se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 17.54% (10) clientes no conoce acerca del Gasto, el 14.04% (8) clientes conoce poco, el 7.02% (4) clientes no conoce ni desconoce, el 59.65% (34) clientes conoce y 1.75% (1) clientes conoce mucho, respecto a que El Gasto es una salida de dinero por la compra de un bien o servicio, no es directamente parte del costo, es necesaria para la parte operativa, no tiene retorno directo de capital.

Ítem d)

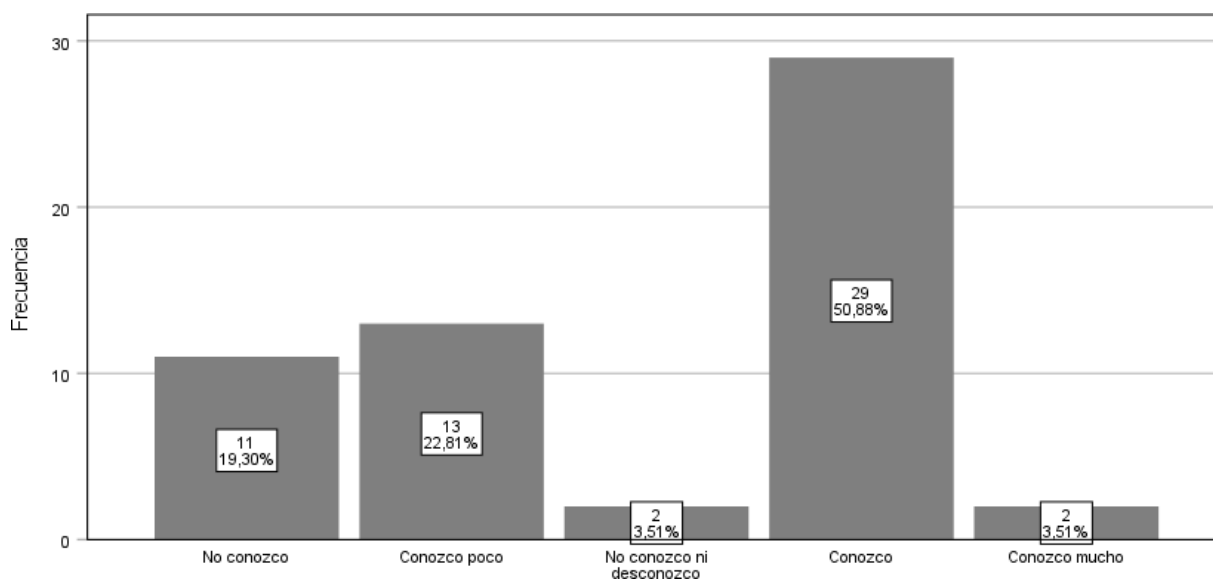
Figura 6

La Planificación Financiera



De la Figura 6 se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 21.05% (12) clientes no conoce acerca de la Planificación Financiera, el 21.05% (12) clientes conoce poco, el 5.26% (3) clientes no conoce ni desconoce, el 50.88% (29) clientes conoce y el 1.75% (1) clientes conoce mucho, respecto a que La Planificación Financiera es la elaboración de un presupuesto teniendo presente los recursos que tiene la empresa o persona para poder lograr un objetivo financiero de rentabilidad, la planificación financiera sirve para saber en qué se va a invertir y determinar el objetivo financiero.

5.1.1.2. Dimensión: Educación Financiera

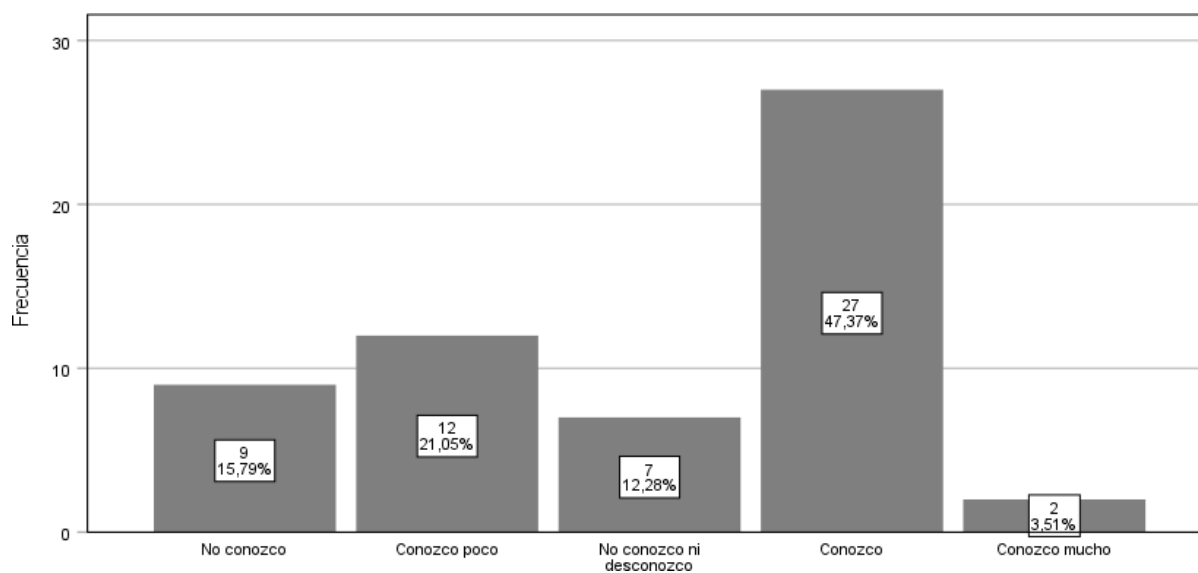
Ítem e)**Figura 7***La Educación Financiera*

De la Figura 7 se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 19.30% (11) clientes no conoce acerca de la Educación Financiera, el 22.81% (13) clientes conoce poco, el 3.51% (2) clientes no conoce ni desconoce, el 50.88% (29) clientes conoce y el 3.51% (2) clientes conoce mucho, respecto a que La Educación Financiera es una disciplina donde se enseña acerca de conocimientos financieros en una sociedad, para poder tener mayor alcance y mayor información al momento de la toma de decisiones financieras, además controlar los gastos innecesarios para evitar sobre endeudarse.

Ítem f)

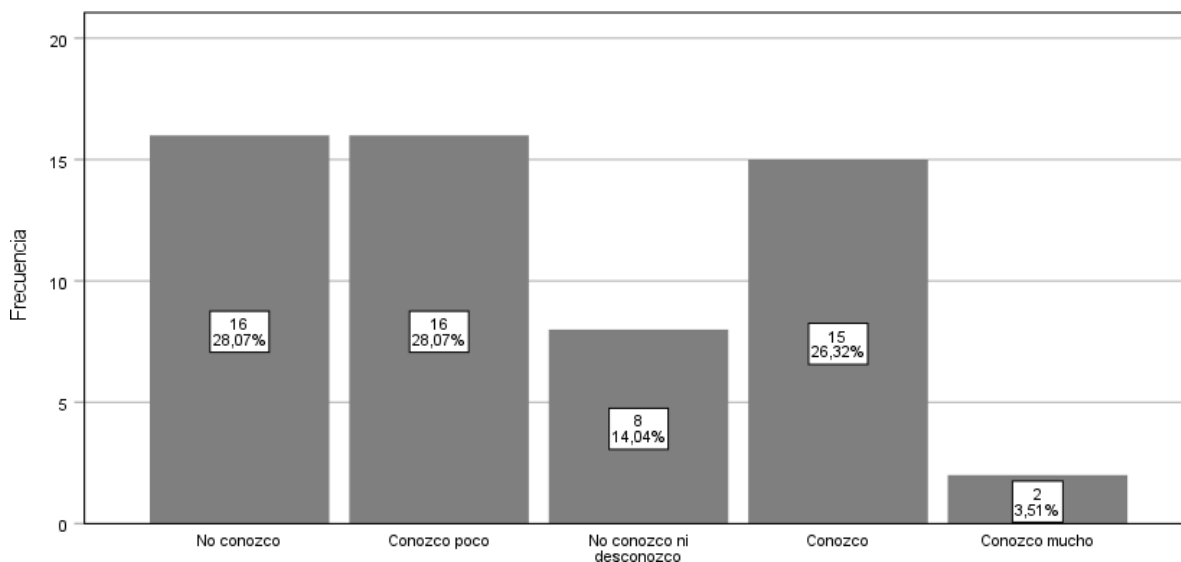
Figura 8

La Comunicación Financiera



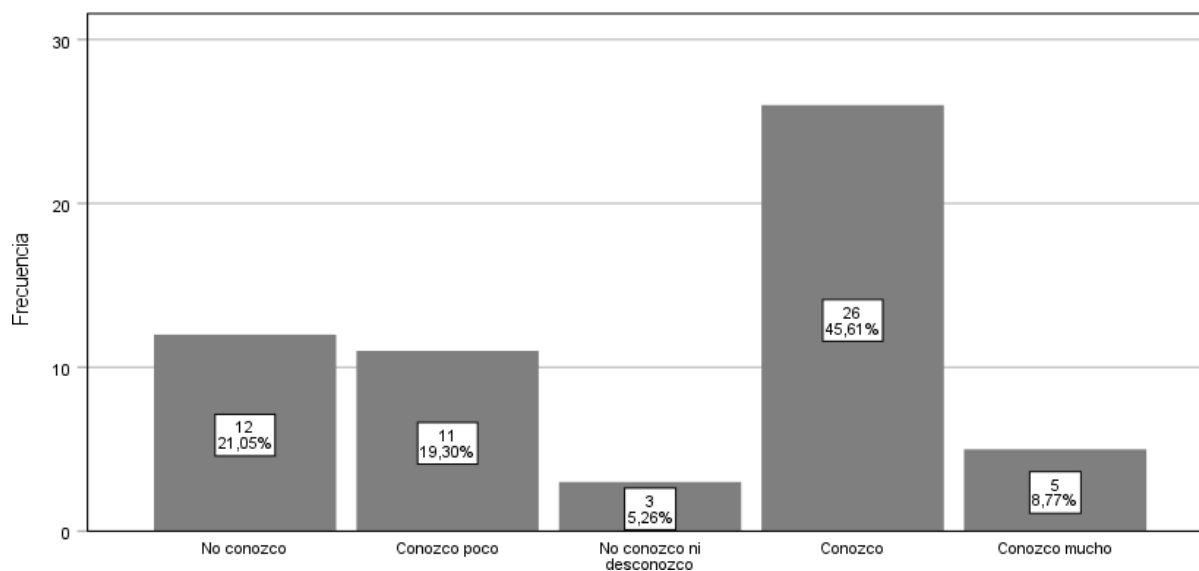
De la Figura 8 se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 15.79% (9) clientes no conoce acerca de La Comunicación Financiera, el 21.05% (12) clientes conoce poco, el 12.28% (7) clientes no conoce ni desconoce, el 47.37% (27) clientes conoce y el 3.51% (2) clientes conoce mucho, respecto a que La Comunicación Financiera es la información brindada de una institución acerca de sus finanzas, y cómo se encuentra actualmente.

Ítem g)

Figura 9*El Plan de Educación Financiera*

De la Figura 9 se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 28.07% (16) clientes no conoce acerca del Plan de Educación Financiera, el 28.07% (16) clientes conoce poco, el 14.04% (8) clientes no conoce ni desconoce, el 26.32% (15) clientes conoce y el 3.51% (2) clientes conoce mucho, respecto a que El Plan de Educación Financiera es una estrategia con la finalidad de mejorar las competencias y habilidades financieras de la población.

Ítem h)

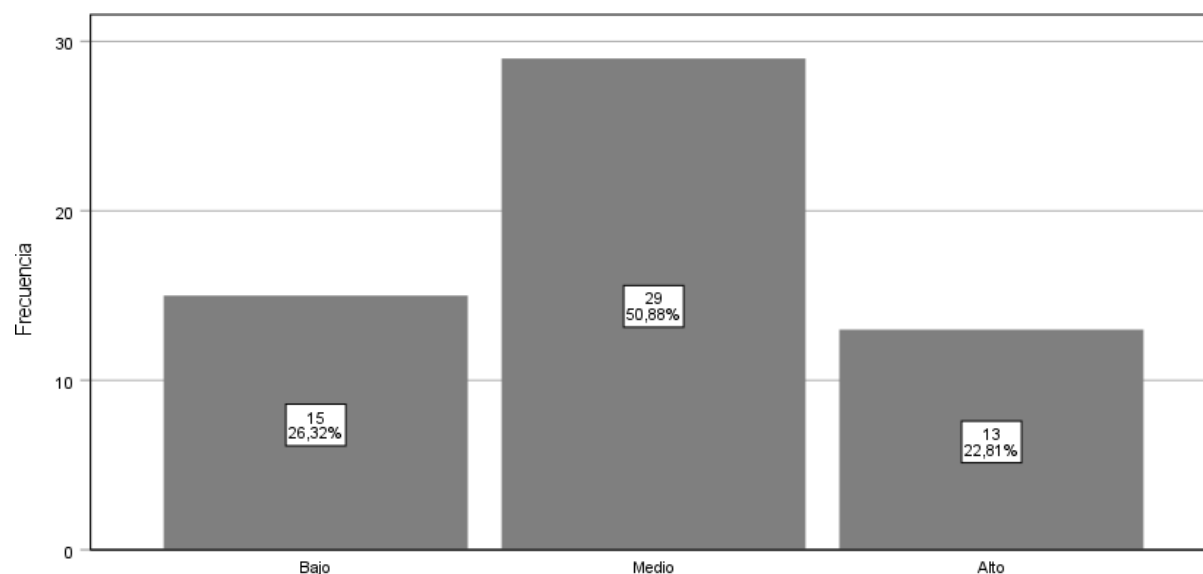
Figura 10*La Cultura Financiera*

De la Figura 10 se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 21.05% (12) clientes no conoce acerca de La Cultura Financiera, el 19.30% (11) clientes conoce poco, el 5.26% (3) clientes no conoce ni desconoce, el 45.61% (26) clientes conoce y el 8.77% (5) clientes conoce mucho, respecto a que La cultura financiera es un conjunto de prácticas, habilidades y conocimientos adquiridos por la experiencia.

5.1.2. Resultados estadísticos de la variable 2 Morosidad

Figura 11

Morosidad



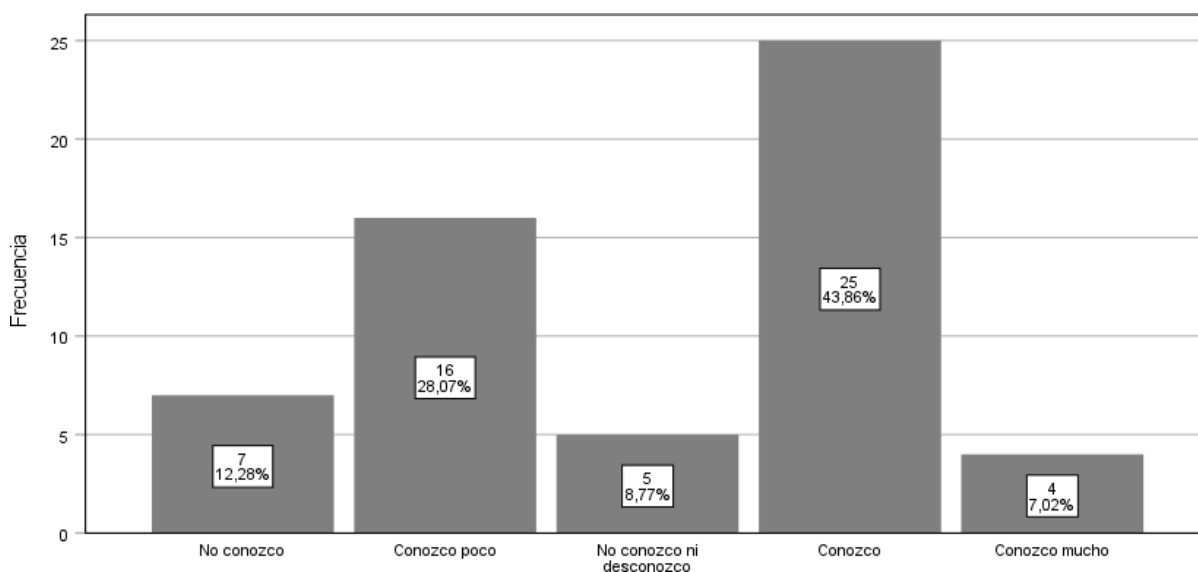
Respecto a la variable Morosidad, se refiere a la demora, falta de puntualidad en los pagos o en el cumplimiento de las obligaciones. Se observa en la figura 11 que de los 57 clientes encuestados de la Caja Metropolitana de Lima, el 26.32% (15) clientes tienen conocimiento bajo, el 50.88% (29) clientes tienen conocimiento medio y el 22.81% (13) clientes tienen conocimiento alto.

5.1.2.1. Dimensión: Causas de la Morosidad

Ítem i)

Figura 12

La Liquidez y Problemas Financieros

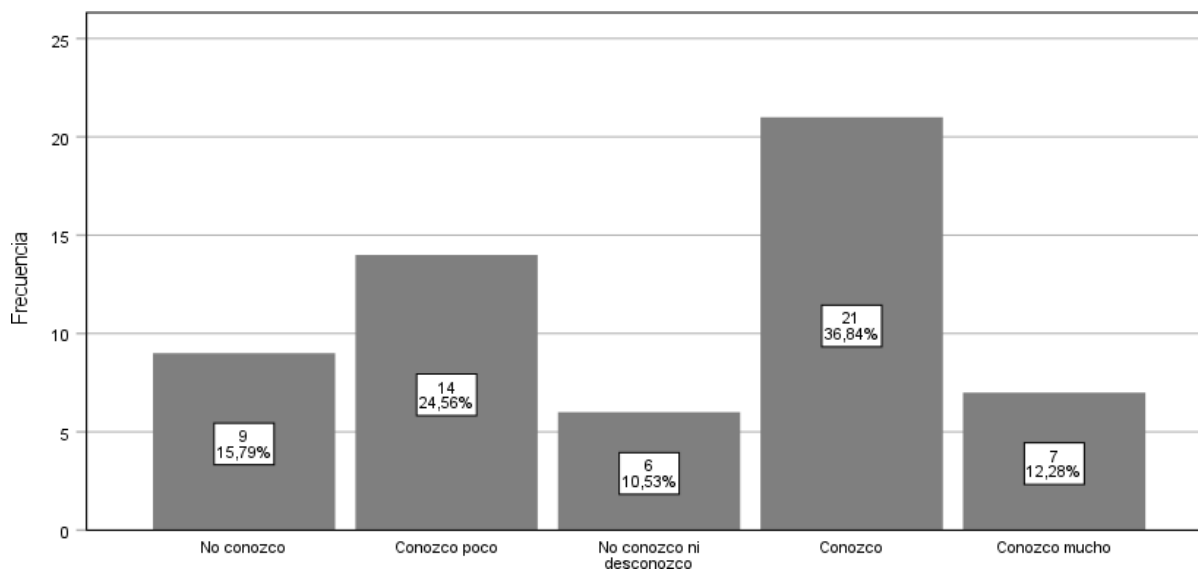


De la Figura 12 respecto a que La Liquidez y Problemas Financieros son la falta de dinero en efectivo para poder hacer frente a las deudas que incurre por falta de cobros a sus clientes, obteniendo poca liquidez para poder hacer frente a los gastos operativos y financieros de la empresa, se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 12.28% (7) clientes no conoce acerca de La Liquidez y Problemas Financieros, el 28.07% (16) clientes conoce poco, el 8.77% (5) clientes no conoce ni desconoce, el 43.86% (25) clientes conoce y el 7.02% (4) clientes conoce mucho.

Ítem j)

Figura 13

Las Causas Económicas de la Morosidad

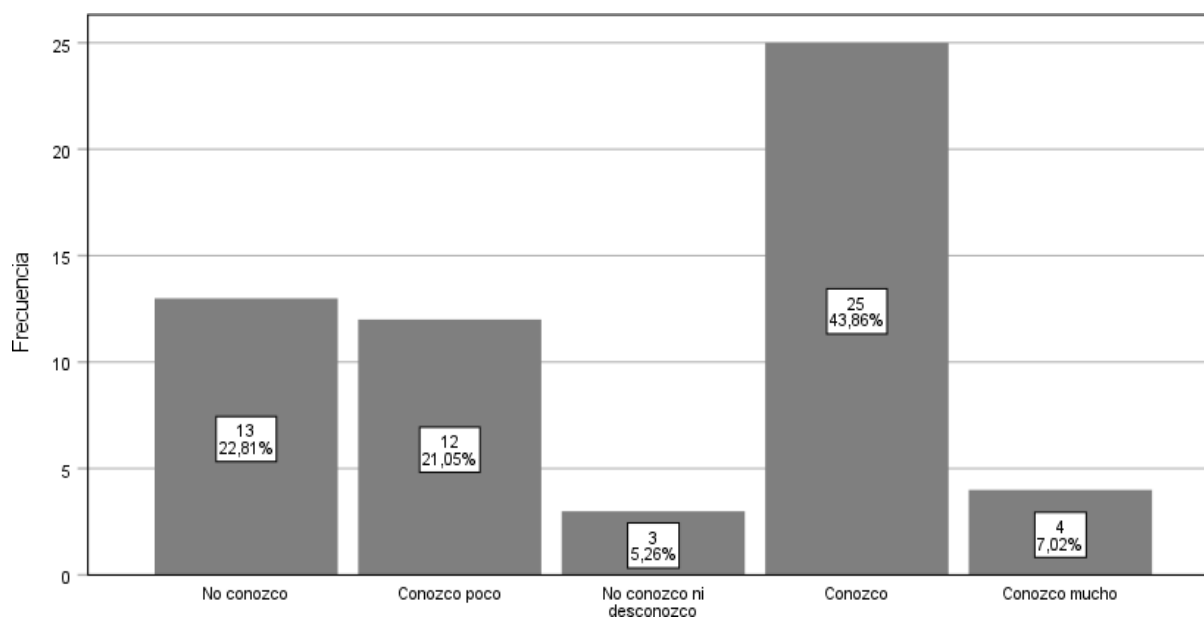


De la Figura 13 se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 15.79% (9) clientes no conoce acerca de Las Causas Económicas de la Morosidad, el 24.56% (14) clientes conoce poco, el 10.53% (6) clientes no conoce ni desconoce, el 36.84% (21) clientes conoce y el 12.28% (7) clientes conoce mucho, respecto a que Las causas económicas de la morosidad, se refiere a la baja de ventas, o al alza de precios que afecta al negocio, cliente está en base a la funcionalidad de la economía del país.

Ítem k)

Figura 14

Las Causas Circunstanciales de la Morosidad

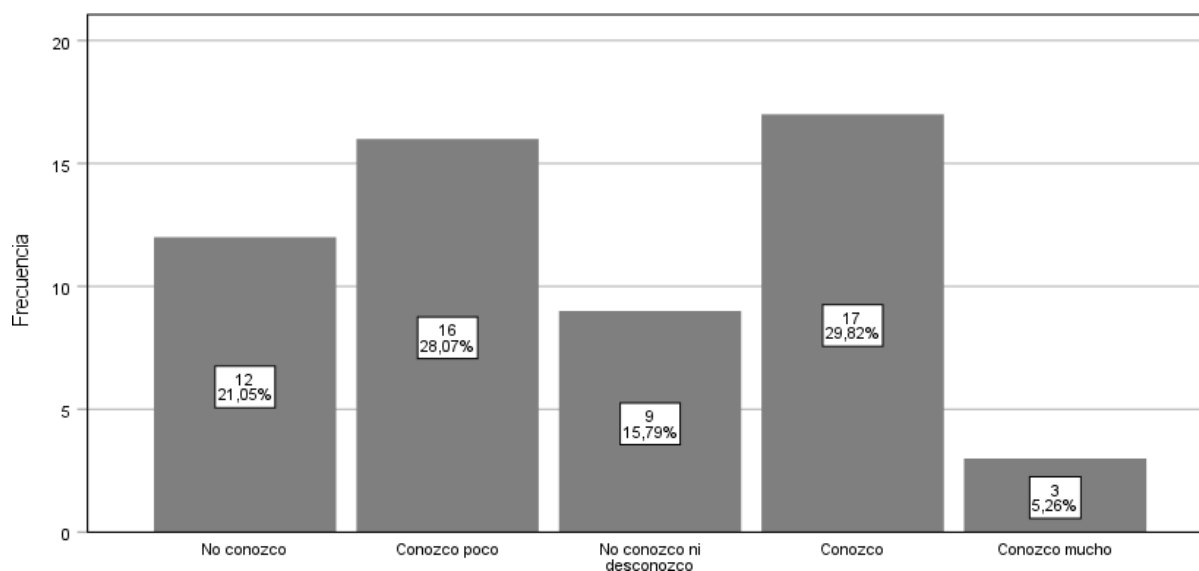


De la Figura 14 se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 22.81% (13) clientes no conoce acerca de Las Causas Circunstanciales de la Morosidad, el 21.05% (12) clientes conoce poco, el 5.26% (3) clientes no conoce ni desconoce, el 43.86% (25) clientes conoce y el 7.02% (4) clientes conoce mucho, respecto a que Las Causas Circunstanciales de la Morosidad se refiere a algún accidente, algo imprevisto como algún factor externo que no se puede controlar, como un robo, o una enfermedad.

Ítem I)

Figura 15

Las Causas Culturales de la Morosidad

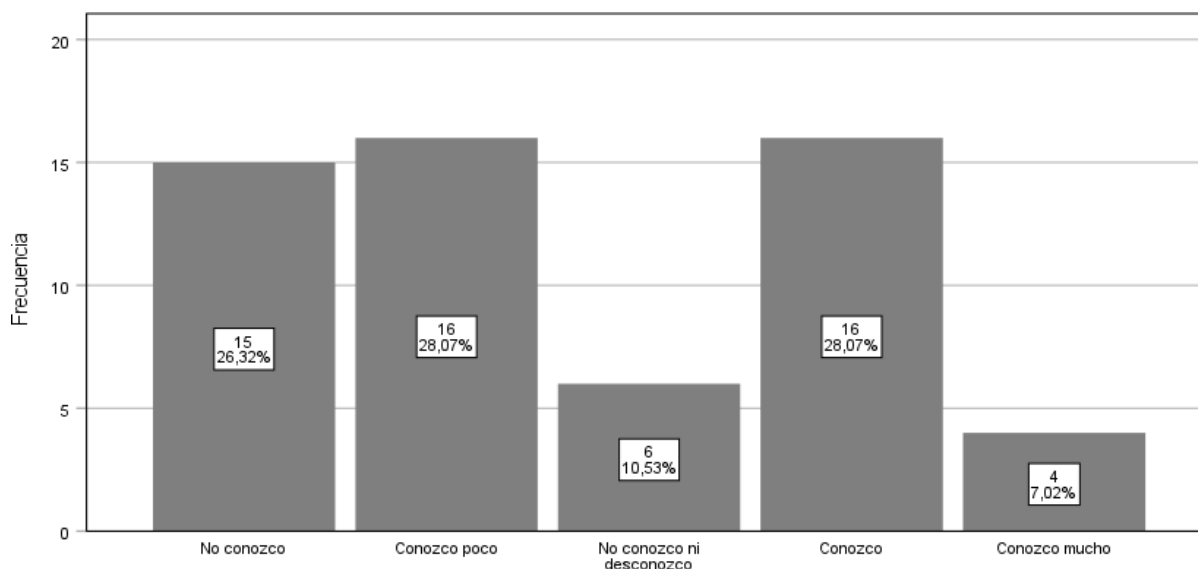


De la Figura 15 se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 21.05% (12) clientes no conoce acerca de Las Causas Culturales de la Morosidad, el 28.07% (16) clientes conoce poco, el 15.79% (9) clientes no conoce ni desconoce, el 29.82% (17) clientes conoce y el 5.26% (3) clientes conoce mucho, respecto a que Las Causas Culturales de la Morosidad, se refiere a las costumbres, tradiciones y características que tiene una persona en una determinada comunidad.

Ítem m)

Figura 16

Las Causas del Nivel Intelectual de la morosidad

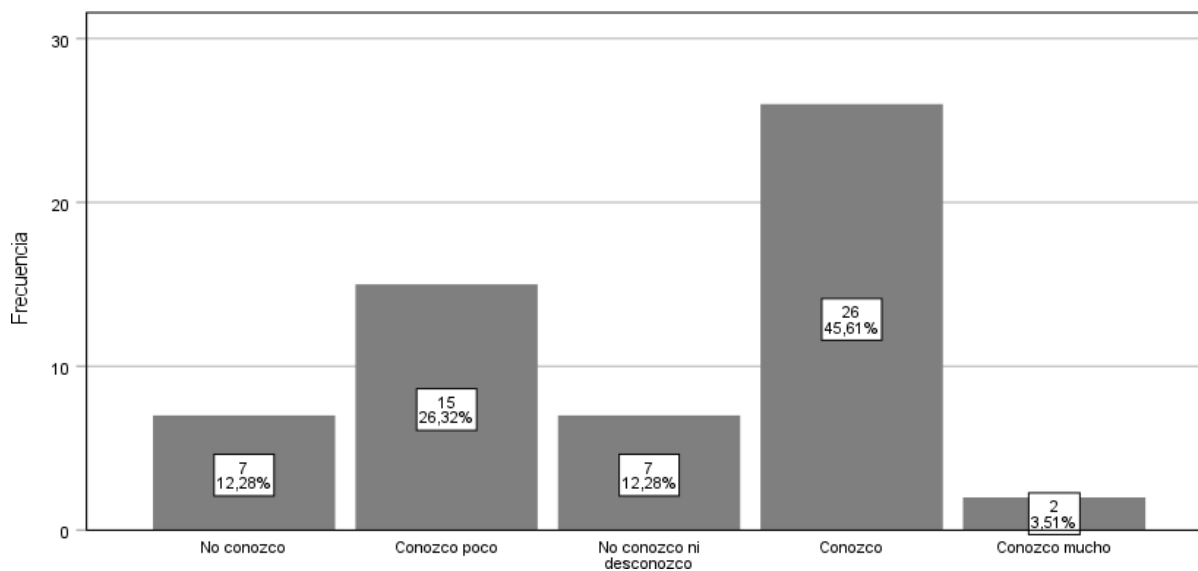


De la Figura 16 se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 28.07% (16) clientes no conoce acerca de Las Causas del Nivel Intelectual, el 10.53% (6) clientes conoce poco, el 28.07% (16) clientes no conoce ni desconoce, el 28.07% (16) clientes conoce y el 7.02% (4) clientes conoce mucho, respecto a que Las causas del nivel intelectual se refiere a la falta de conocimiento educativo sobre la realidad, no tiene habilidad para poder entender los hechos generados en la sociedad por el bajo nivel educativo.

Ítem n)

Figura 17

Causas Emocionales de la Morosidad



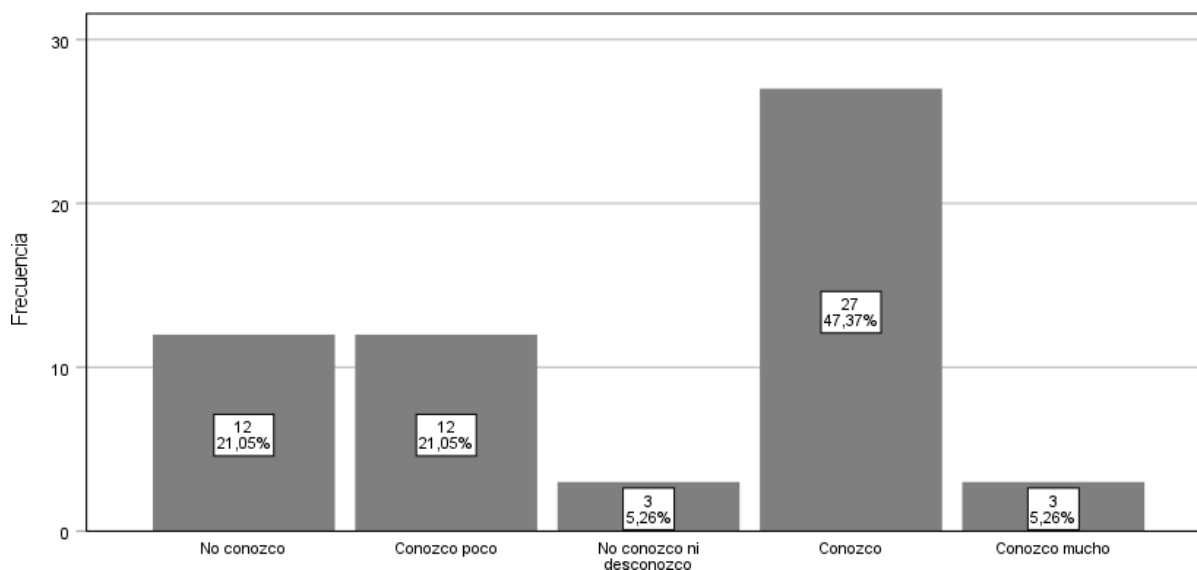
De la Figura 17 se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 12.28% (7) clientes no conoce acerca de Las Causas Emocionales de la Morosidad, el 26.32% (15) clientes conoce poco, el 12.28% (7) clientes no conoce ni desconoce, el 45.61% (26) clientes conoce y el 3.51% (2) clientes conoce mucho, respecto a que Las Causas Emocionales de la Morosidad son las reacciones suscitadas debido a un acontecimiento, según el hecho que lo haya generado, pueden ser reacciones positivas o negativas como por ejemplo el fallecimiento de un familiar, se ven afectados emocionalmente y descuidan sus obligaciones con la institución.

5.1.2.2. Dimensión: Categorías de la morosidad

Ítem ñ)

Figura 18

Calificación Normal

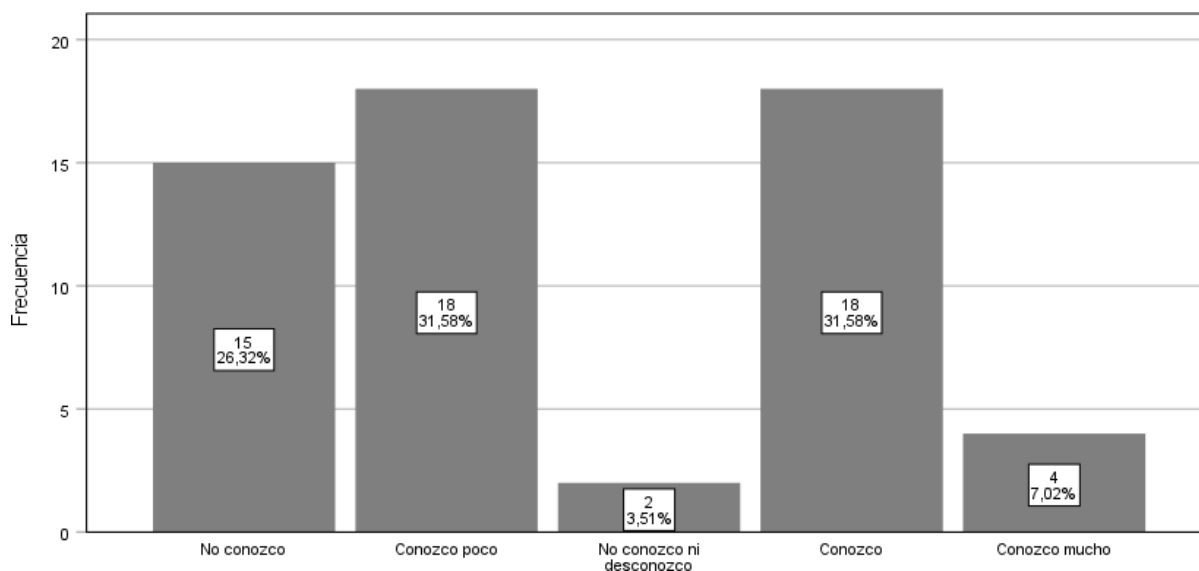


De la Figura 18 se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 21.05% (12) clientes no conoce acerca de La Calificación Normal, el 21.05% (12) clientes conoce poco, el 5.26% (3) clientes no conoce ni desconoce, el 47.37% (27) clientes conoce y el 5.26% (3) clientes conoce mucho, respecto a que La calificación normal, es una categoría de un cliente moroso, para la clasificación de PYME son los atrasos de 0 a 8 días.

Ítem o)

Figura 19

La Calificación con Problemas Potenciales o CPP

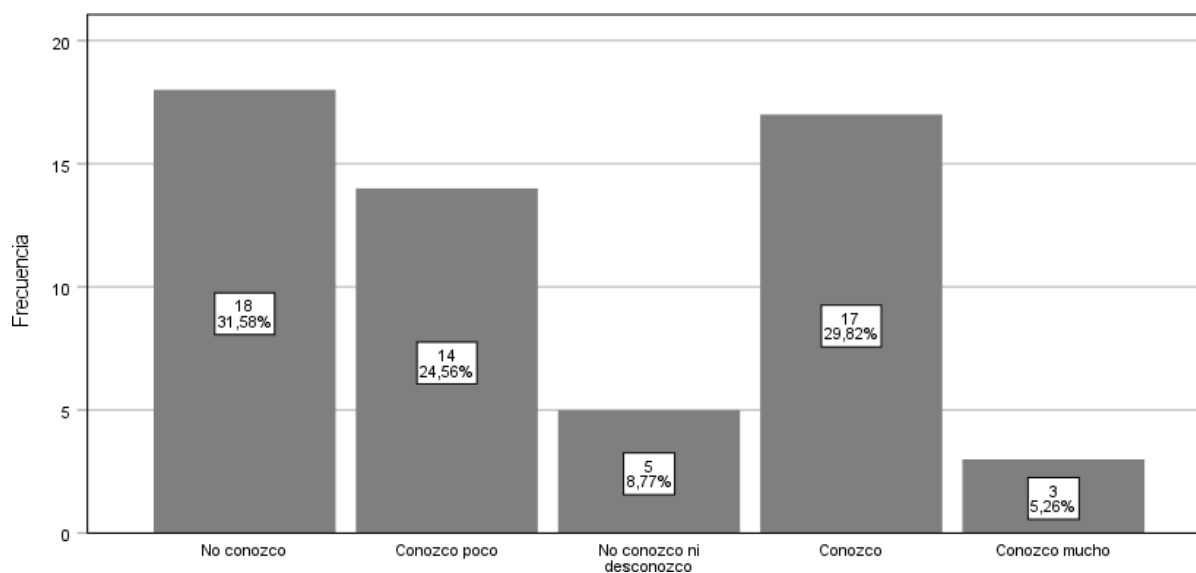


De la Figura 19 se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 26.32% (15) clientes no conoce acerca de La Calificación con Problemas Potenciales o CPP, el 31.58% (18) clientes conoce poco, el 3.51% (2) clientes no conoce ni desconoce, el 31.58% (18) clientes conoce y el 7.02% (4) clientes conoce mucho, respecto a que La Calificación con Problemas Potenciales o CPP es una de las clasificaciones de la morosidad en los PYMES, se refiere de 9 a 30 días de atraso en su cuota.

Ítem p)

Figura 20

La Clasificación Deficiente

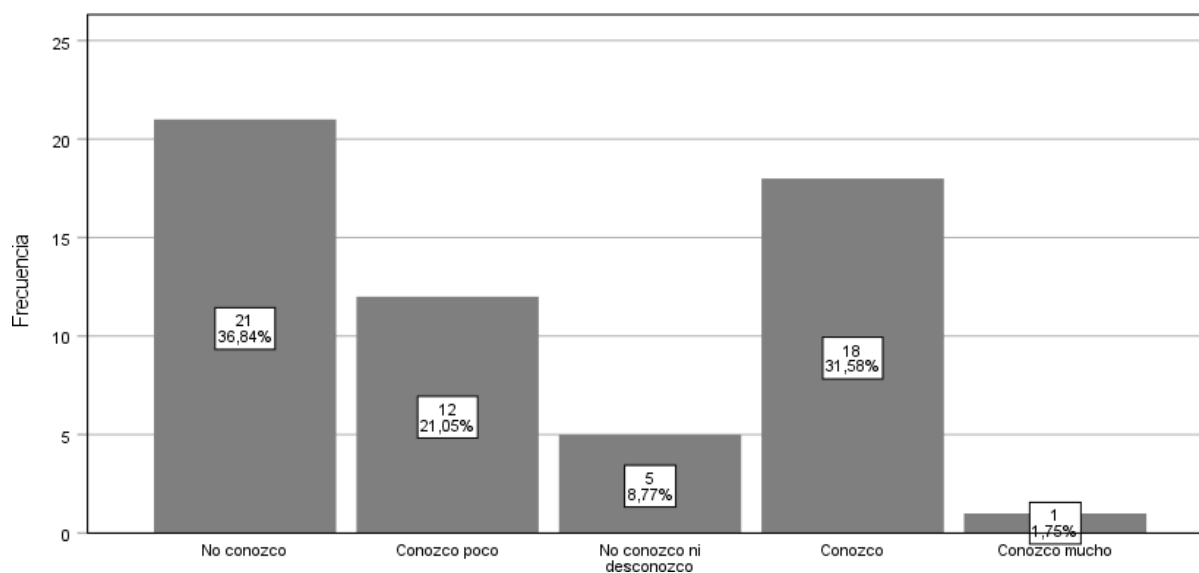


De la Figura 20 se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 31.58% (18) clientes no conoce acerca de La Clasificación Deficiente, el 24.56% (14) clientes conoce poco, el 8.77% (5) clientes no conoce ni desconoce, el 29.82% (17) clientes conoce y el 5.26% (3) clientes conoce mucho, respecto a que La Clasificación Deficiente en PYMES se refiere de 31 a 60 días de atraso en el pago de su cuota.

Ítem q)

Figura 21

Calificación dudosa

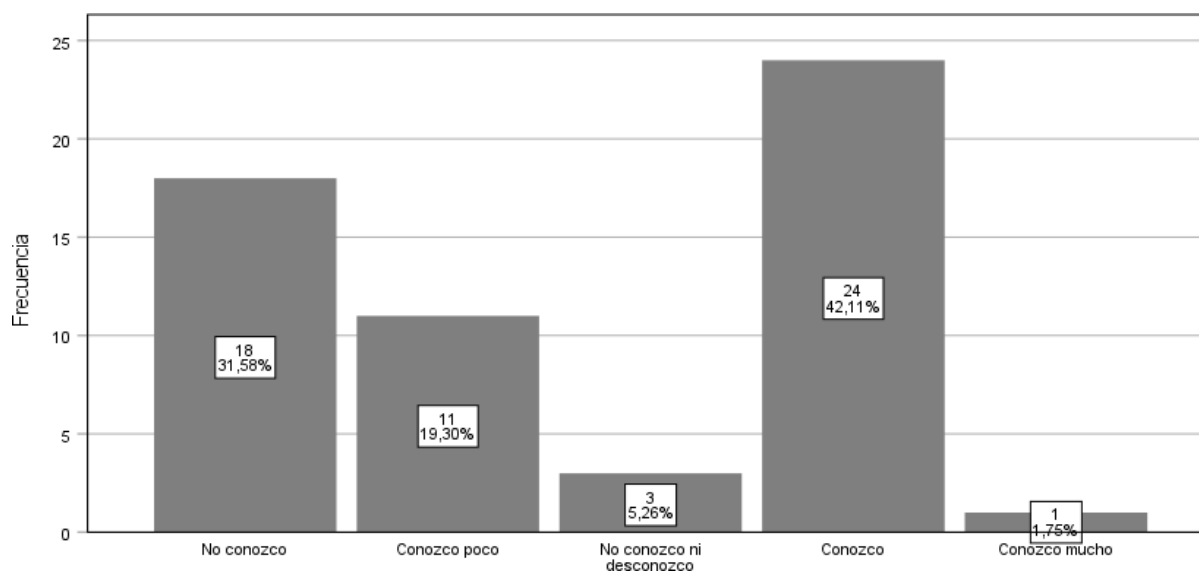


De la Figura 21 se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 36.84% (21) clientes no conoce acerca de La Calificación Dudosa, el 21.05% (12) clientes conoce poco, el 8.77% (5) clientes no conoce ni desconoce, el 31.58% (18) clientes conoce y el 1.75% (1) cliente conoce mucho, respecto a que La calificación dudosa en cuanto a PYMES se refiere de 61 días a 120 días de atraso.

Ítem r)

Figura 22

Clasificación en Pérdida

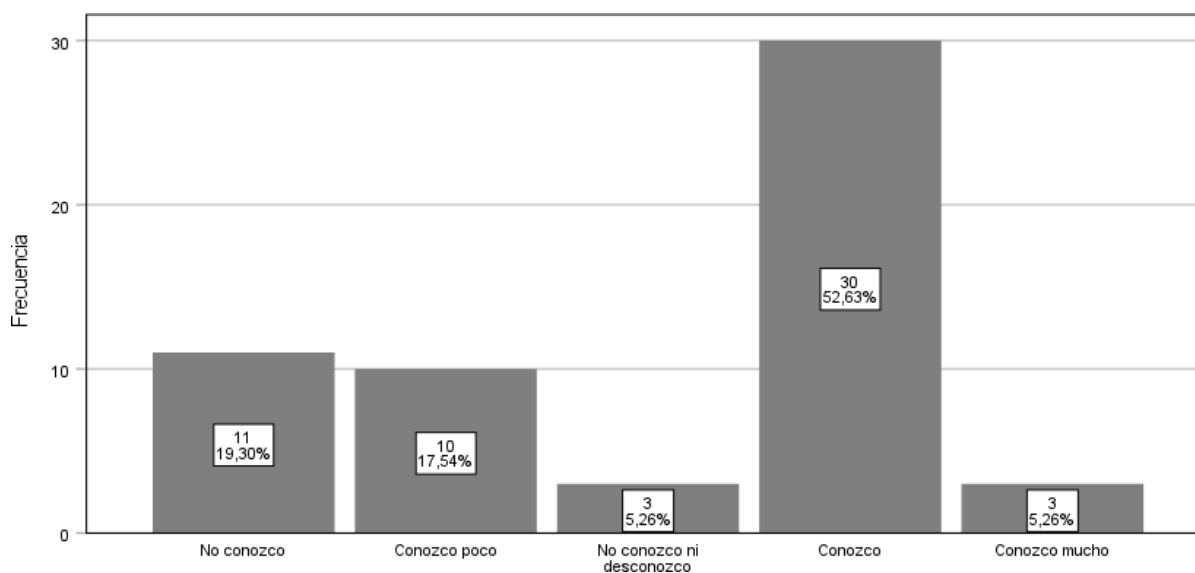


De la Figura 22 se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 31.58% (18) clientes no conoce acerca de La Calificación en Pérdida, el 19.30% (11) clientes conoce poco, el 5.26% (3) clientes no conoce ni desconoce, el 42.11% (24) clientes conoce y el 1.75% (1) cliente conoce mucho, respecto a que La Clasificación de un cliente en Pérdida en la categoría PYME son los atrasos de clientes más de 120 días.

Ítem s)

Figura 23

La Entidad Financiera

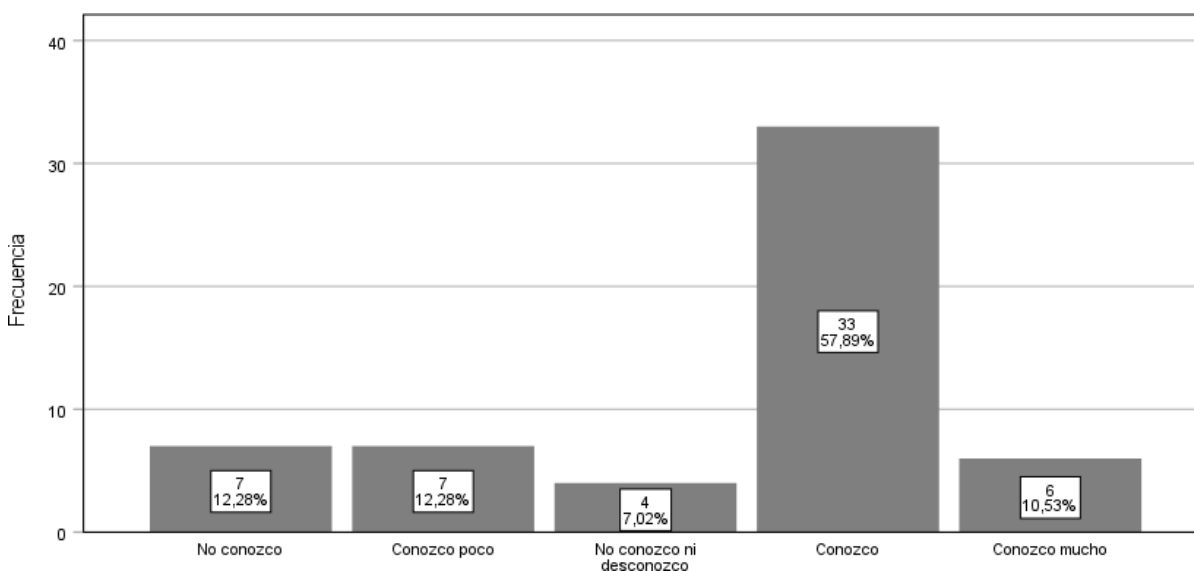


De la Figura 23 se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 19.30 (11) clientes no conoce acerca de La Calificación en Pérdida, el 17.54% (10) clientes conoce poco, el 5.26% (3) clientes no conoce ni desconoce, el 52.63% (30) clientes conoce y el 5.26% (3) clientes conoce mucho, respecto a que La Entidad Financiera es una organización que tiene como objetivo brindar servicios financieros con asesoramiento en el mercado.

Ítem t)

Figura 24

El Cliente

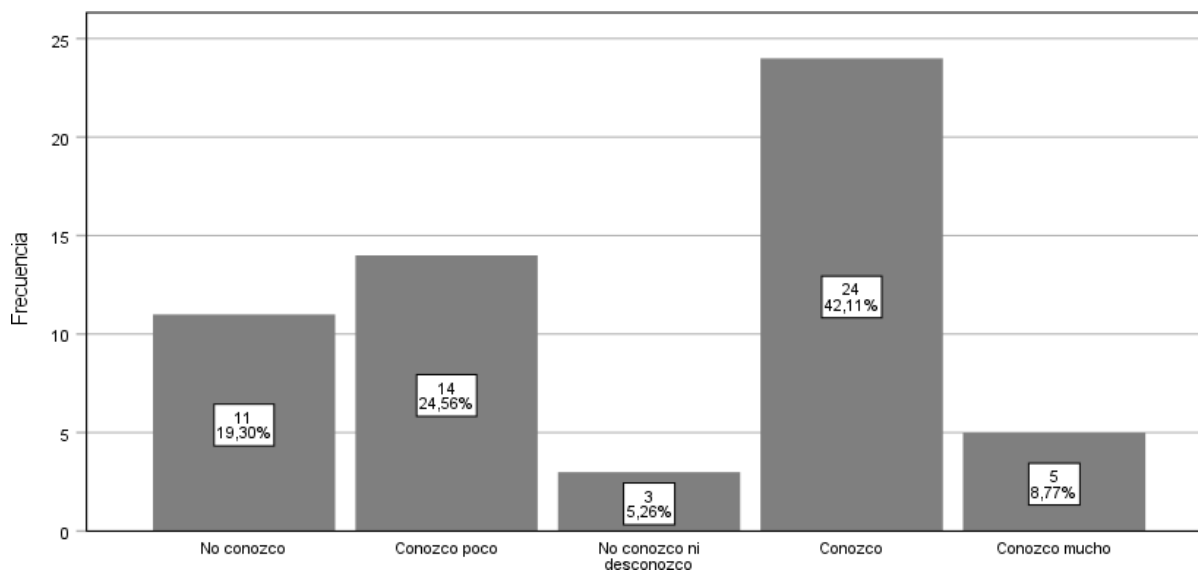


De la Figura 24 se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 12.28 (7) clientes no conoce acerca de quién es un Cliente, el 12.28% (7) clientes conoce poco, el 7.02% (4) clientes no conoce ni desconoce, el 57.89% (33) clientes conoce y el 10.53% (6) clientes conoce mucho, respecto a que El Cliente es una persona natural o persona jurídica que presta los servicios que ofrece una entidad financiera.

Ítem u)

Figura 25

El Banco Central de Reserva del Perú



De la Figura 25 se observa que de los 57 clientes de la Caja Metropolitana encuestados el 19.30 (11) clientes no conoce acerca de El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP), el 24.56% (14) clientes conoce poco, el 5.26% (3) clientes no conoce ni desconoce, el 42.11% (24) clientes conoce y el 8.77% (5) clientes conoce mucho, respecto a que El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) es un organismo autónomo su principal función es emitir billetes y monedas además de administrar las reservas de la nación.

5.1.3. Baremo de las Variables

- Variable 1: Cultura Financiera
- Variable 2: Morosidad

Escala de Likert:

- Mínimo: 1
- Máximo: 5
- Niveles: 3

Tabla 3

Construcción de escala de valoración – Baremación

		V1	V 2
Puntuaje	Nº Preguntas	8	14
	Puntaje Mínimo	8	14
	Puntaje Máximo	40	70
	Rango	33	57
BAREMO	Intervalo	11.00	19.00
	Bajo (1)	0	14
	Medio (2)	18	32
		15	33
	Alto (3)	29	51
		30	52
		40	70

5.2. Resultados.

5.2.1. Contrastación de la hipótesis

5.2.1.1. Procedimiento de recolección de datos. En la presente investigación, se consideró como primer paso la revisión del instrumento para la recolección de datos. Luego se procedió a coordinar con el representante de la institución o empresa para la autorización y aplicación del cuestionario. Durante el proceso de selección, se administraron las pruebas según

el horario establecido, para ello, se coordinó con anticipación la fecha y hora. La aplicación del cuestionario se realizó brindando las instrucciones a los encuestados y explicándoles como debían marcar las respuestas según las alternativas. Terminada la evaluación, se revisaron las respuestas y los valores obtenidos fueron trasladados a una base de datos por variable y dimensiones a c

5.2.1.2. Prueba de Normalidad.

Tabla 4

Prueba de normalidad

<i>Pruebas de normalidad</i>						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
SUMA_V1_CF	,121	57	,037	,951	57	,021
SUMA_V2_M	,087	57	,200*	,975	57	,273

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

No Normales. Prueba no paramétrica Rho Spearman

Debido a que era una muestra mayor de 50 encuestados, son 57 encuestados, la prueba de normalidad se realizó con Kolmogorov – Smirnov; así se evidencia que p-valor (0.021) es menor que el valor de significancia (0.05) en la variable 1 Cultura Tributaria; Por lo tanto, los datos tienen distribución que no es normal y le corresponde utilizar la estadística no paramétrica; asimismo, el estadístico para la prueba de hipótesis es el coeficiente de correlación Rho Spearman.

5.2.1.3 Prueba de Hipótesis. Para realizar la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación Rho Spearman se han seguido los pasos:

- **Hipótesis de investigación:** Existe relación entre la Cultura Financiera y la Morosidad en los Clientes de la Caja Metropolitana de Lima del distrito de Cajamarca,2023.
- **Hipótesis Estadísticas:**
 - Hipótesis Nula H_0 = No existe relación entre la Cultura Financiera y la Morosidad en los Clientes de la Caja Metropolitana de Lima del distrito de Cajamarca,2023.
 - Hipótesis Alternativa H_1 = Existe relación entre la Cultura Financiera y la Morosidad en los Clientes de la Caja Metropolitana de Lima del distrito de Cajamarca,2023.
- **Asumimos nivel de confianza** = 95%
- **Margen de error** = 5%
- **Regla de decisión:**

$p > \alpha (0.05) = \text{acepta}$ H_0 se rechaza la hipótesis alternativa

$p \leq \alpha (0.05) = \text{rechaza}$ H_0 se acepta la hipótesis alternativa

Valores para determinar la intensidad de la correlación:

Tabla 5*Correlaciones*

<i>Correlaciones</i>			SUMA_V1_CF
Rho de Spearman	SUMA_V2_M	Coeficiente de correlación	,756**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	57

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

La tabla 5 se observa que el coeficiente de correlación Rho Spearman es igual a 0,756, se determina que existe una correlación considerable entre ambas variables; así mismo se evidencia que el p-valor (sig.=0.000) es menor que 0.05 permitiendo de esa manera aceptar la hipótesis alternativa(alterna): Existe relación entre la Cultura Financiera y la Morosidad en los Clientes de la Caja Metropolitana de Lima del distrito de Cajamarca,2023, y entonces se rechaza la hipótesis nula (nulidad) y se acepta la hipótesis alternativa. Además, el valor de Rho Spearman es de 0.756 indicando que se trata de una relación directa, es decir a mayor Cultura Financiera, existe mayor Morosidad, siendo una relación positiva considerable.

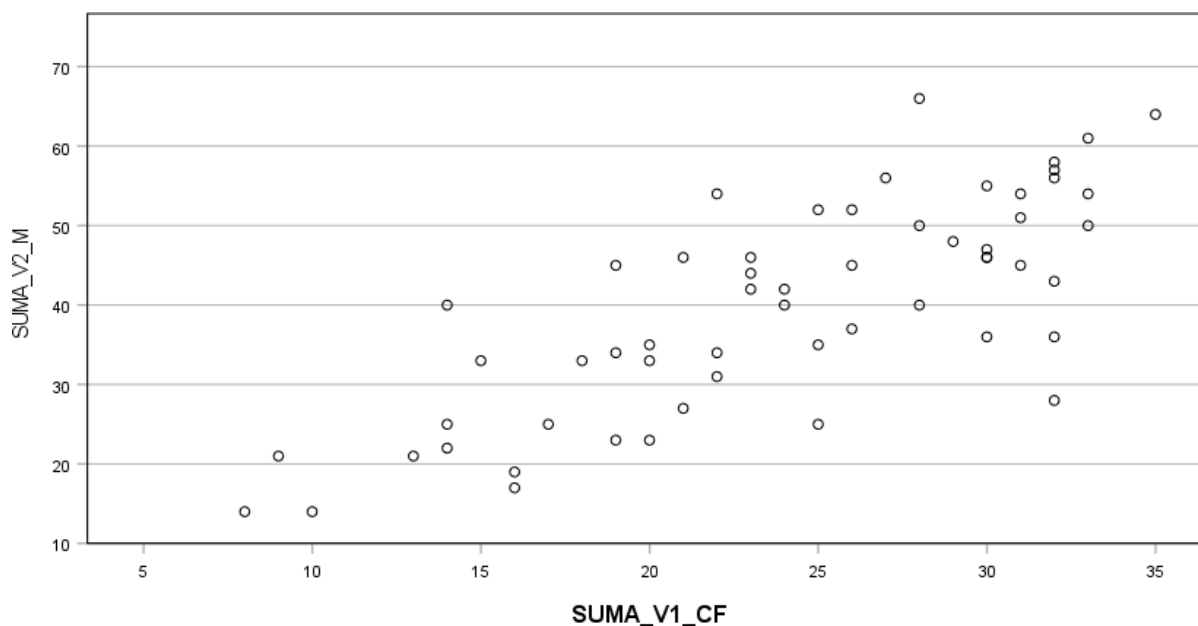
Tabla 6*Valores para determinar la intensidad de la correlación*

Valores	Interpretación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

- Diagrama de Dispersión:

Figura 26

Diagrama de Dispersión



Interpretación:

En el diagrama conseguido, Figura 26 se muestra la línea de referencia donde se puede observar que existe una relación lineal positiva. El nivel de concentración de los puntos indica un grado importante de relación entre las variables graficadas, estos valores permiten generalizar los resultados de la muestra a la población.

5.3. Discusión de Resultados.

La investigación se realizó según estudios relacionados al tema, respondiendo al objetivo general de la tesis titulada “Cultura Financiera y Morosidad en los Clientes de la Caja Metropolitana de Lima del Distrito de Cajamarca, 2023”, que fue Determinar la relación de la Cultura Financiera y la Morosidad de la Caja Metropolitana de Lima del Distrito de Cajamarca, 2023. De la cual se obtuvo como resultados según el coeficiente de correlación Rho Spearman es igual a 0,756 y una significancia de 0,000 por lo que podemos deducir que existe una correlación positiva considerable entre la Cultura financiera y la Morosidad; resultado que coincide con Diaz (2019) en su tesis titulada “Cultura financiera y su relación con el nivel de morosidad del sub Cafae Ugeutubamba, Bagua Grande, 2019” donde obtuvo como resultado a través de la prueba estadística de Chi cuadrado donde se obtuvo una significancia de 0.42 siendo mayor a 0,05; por lo que concluyen que existe correlación entre la cultura financiera y el nivel de morosidad. De igual manera, concuerda con los resultados de Herrada et al. (2021) en su tesis titulada “Cultura Financiera e Índice de Morosidad en la Agencia (528) Mi Banco Huánuco 2018” en la cual obtuvo como resultado según el valor de Significación Asintótica $0,001 < 0.05$; es decir, que existe correlación de Spearman, siendo positiva considerable entre las variables de Cultura Financiera e índice de Morosidad, además se concluye que los clientes que tienen Cultura Financiera, incurrirán en Morosidad, por lo tanto, se perjudicarán en el Sistema Financiero. Finalmente se pudo observar en la tesis de Fernandez & Quispe, (2022) en su tesis titulada “Cultura Financiera y Morosidad Financiera de los Comerciantes del Sector Ropa del Mercado San José de San Román, Juliaca 202” , en la que se tuvo resultado según el coeficiente de Pearson que si existe correlación negativa media entre la cultura financiera y la morosidad financiera con -0.038^{**} muy significativa a un nivel de confianza del 99%, con una significancia

de 0.007 valor que está por debajo del 0.01 requerido, se determinó que hay una relación negativa media entre la cultura financiera y la morosidad financiera en los comerciantes del sector de ropa del Mercado San José de San Román Juliaca, 2021, porque según la encuesta existe un mayor grado de relación negativa es decir de morosidad por el motivo de que existe una baja cultura financiera.

En tal sentido, con lo referido anteriormente se llegó a determinar que la cultura financiera es un punto muy importante que se tiene que dar prioridad para poder minimizar el nivel de morosidad e impacto en la Caja Metropolitana de Lima, 2023, aquí se tiene que saber concientizar al cliente ya que también podemos afirmar que a mayor Cultura Financiera existe mayor morosidad en los clientes de la Caja Metropolitana de Lima, ya que al tener mayor conocimiento el cliente puede tener mala moral de pago aunque tenga la capacidad de pago, y puede generar el incumplimiento de sus deudas financieras. Dando por respuesta al objetivo general donde se concluye que existe relación lineal positiva en las variables, Cultura financiera y Morosidad.

Conclusiones

Respecto a la relación que existe entre Cultura Financiera y Morosidad, se encontró en el indicador estadístico Rho de Spearman es igual a 0.765 lo cual demuestra que tiene una relación directa, lo que significa que a mayor cultura financiera existe mayor morosidad, esto se debe a las malas prácticas que tienen las personas con conocimiento alto, y saben que no se les va a poder exigir de manera determinante el pago de la obligación, lo cual corrobora la hipótesis general, existe relación directa entre la cultura financiera y la morosidad en los clientes de la Caja Metropolitana de Lima del distrito de Cajamarca, 2023.

Además, el nivel de significancia es de 0.000 ($0.000 < 0.05$). Demuestra que la Cultura Financiera se relaciona directamente con Morosidad en los clientes de la Caja Metropolitana de Lima del distrito de Cajamarca 2023, demostrando la validez de la hipótesis alternativa.

Se concluye, según encuestas a los 57 clientes de la Caja Metropolitana de Lima Agencia Cajamarca, que el 21.05% (12) clientes tienen un nivel de conocimiento bajo, el 47.37% (27) clientes tienen un nivel medio y el 31.58% (18) clientes tienen un nivel alto de conocimiento, respecto a la Cultura Financiera y sus indicadores: comportamiento financiero y educación financiera, tienen principalmente un nivel de conocimiento bajo y medio representando el 68.42% (39 clientes). Por lo que se concluye que los clientes tienen un nivel de conocimiento medio acerca de la cultura financiera.

Según las encuestas a 57 clientes encuestados de la Caja Metropolitana de Lima se logró analizar el estado actual de morosidad de la Caja Metropolitana de Lima, se encontró el 26.32% (15) clientes tienen un nivel bajo, el 50.88% (29) clientes tienen un nivel medio y el 22.81% (13) clientes tienen un nivel alto de conocimiento respecto a la morosidad,

principalmente un nivel de conocimiento bajo y medio representan el 77.19% (44 clientes), a la morosidad y sus indicadores causas de la morosidad, categorías de la morosidad e impacto de la morosidad, evidenciando la falta de conocimiento e información acerca de la toma de decisiones y los pagos, de la morosidad en los clientes de la Caja Metropolitana de Lima Agencia Cajamarca. Por lo que se concluye que los clientes tienen un conocimiento de morosidad en un nivel medio.

Según lo investigado en la institución financiera Caja Metropolitana, se encuentra un 43% (24) clientes en calificación normal, y un 26%(15) clientes en pérdida, lo cual es preocupante ya que gran parte de la muestra son clientes con mal comportamiento de pago, el cual indica un alto nivel de morosidad de los clientes de la Caja Metropolitana de Lima.

Recomendaciones

La Cultura Financiera está relacionada con la Morosidad de los clientes de la Caja Metropolitana de Lima, del distrito de Cajamarca 2023, si bien es cierto existe muchos factores por los que se puede incurrir en morosidad, a través de charlas, capacitaciones y conferencias para orientar y concientizar al cliente, se puede bajar el nivel de morosidad y mejorar la cultura Financiera, para que no incurran en morosidad, promoviendo morosidad nula en la Caja Metropolitana de Lima Distrito de Cajamarca. Existen factores externos que no se pueden controlar, siempre se tiene que escuchar al cliente para poder ayudarlo a evitar ser cliente moroso, además, no ser mal calificado en el sistema Financiero.

Se recomienda a la Caja Metropolitana de Lima, que incentiven a las personas para que puedan tener mayor conocimiento y se pueda hacer un buen uso en las prácticas diarias de la cultura financiera, y tomar en cuenta las consecuencias de quedar mal en el sistema financiero, así poder concientizar y reducir la morosidad.

Se recomienda a la institución de la Caja Metropolitana de Lima poder dar más información a través de publicidad y con las asesorías de los colaboradores de la institución a sus clientes.

Se recomienda a los analistas de créditos no sobre endeuden al cliente, solo con la finalidad de llegar a su meta mensual, porque al final los clientes no van a poder hacer frente a sus deudas financieras y serán futuros morosos.

Referencias:

- Álvarez, M. (2020). *Cultura Financiera y Comportamientos Financieros de los Millennials: Análisis de la Población Española [Tesis para la Obtención del Grado en Administración y Dirección de Empresas]*. Repositorio Institucional, España.
<https://minerva.usc.es/entities/publication/120a3606-c6b5-42c6-b61b-eeda9409d9a3>
- Aparicio, C., & Hesione, M. (Diciembre de 2011). *Calidad de la Cartera Crediticia Bancaria y el Ciclo Económico: Una Mirada al Gasto en Provisiones Bancarias en el Perú*. Superintendencia de Banca, Seguros y Administradoras Privadas de Fondo de Pensiones:
https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/ddt_ano2011/3_Aparicio_y_Moreno_2011.pdf
- Arias, J. (2020). *Proyecto de Tesis Guía para la Elaboración*. Jose Luis Arias Gonzales.
- Banco Bilbao Vizcaya Argentaria. (24 de Abril de 2023). *¿Qué son las Inversiones Financieras y qué Tipos Existen?* Banco Bilbao Vizcaya Argentaria: <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-son-las-inversiones-financieras-y-que-tipos-existen/>
- Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe. (09 de Junio de 2015). *Perú Necesita Fortalecer su Cultura Financiera*. Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe:
<https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2015/06/peru-necesita-fortalecer-su-cultura-financiera/>
- Benavides, J., & Idrogo, J. (2022). *El Sobreendeudamiento y la Morosidad de los Socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pio X Ltda., Cajamarca, año 2020 - 2021 [Tesis para título, Universidad Privada del Norte]*. Repositorio Institucional, Cajamarca.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/31644>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación*. Pearson.
- Brachfield, P. (30 de Junio de 2020). *Las Causas Principales por las que Existen Morosos*.

- Barchfield Credit & Risk Consultants: <https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/las-causas-principales-por-las-que-existen-morosos-2/>
- Bueno, W., & Arias, G. (2022). La Morosidad de las Cajas Municipales del Perú en la Era Pre y Post COVID. Análisis del Sector Microempresarial. *Economía y Negocios*, 4(1), 83. <https://doi.org/https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1352/1601>
- Carvajal, L. (05 de Junio de 2023). *El Método Deductivo de la Investigación*. <https://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>
- Cibrán, P., Prado, C., Crespo, M., & Huarte, C. (2013). *Planificación Financiera*. ESIC. <https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=LSL4DAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT12&dq=qu%C3%A9+es+planificaci%C3%B3n+financiera&ots=L VY88QrWsU&sig=FI0yl7Yb082Szp1FvaGI5UpZvco#v=onepage&q=qu%C3%A9%20es%20planificaci%C3%B3n%20financiera&f=false>
- Díaz, Y. (2019). *Cultura Financiera y su Relación con el Nivel de Morosidad del Sub Cafae Ugeutcubamba, Bagua Grande, 2019 [tesis para grado académico profesional de bachiller, Universidad Señor de Sipán]*. Repositorio Institucional, Pimental. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6381/D%c3%adaz%20Hern%c3%a1ndez%20Yeisa%20Yoreli.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Domínguez, J. (Julio de 2022). *La Cultura Financiera en la Sociedad Española: Conocimientos, Competencias y Hábitos Financieros*. Funcas: <https://www.funcas.es/articulos/la-cultura-financiera-en-la-sociedad-espanola-conocimientos-competencias-y-habitos-financieros/>
- El Superintendente de Banca, Seguros y Administradoras del fondo de Pensiones. (2008, 19 de noviembre). *Resolución S.B.S N°11356*. Lima: Diario el Peruano. https://doi.org/https://intranet2.sbs.gob.pe/dv_int_cn/1097/v4.0/Adjuntos/11356-

2008.r.pdf

Equifax. (19 de Agosto de 2020). *Conozca la Clasificación de los Deudores*. Conozca la Clasificación de los Deudores: <https://www.reportededeudas.com/conozca-la-clasificacion-de-los-deudores/>

Fernandez, N., & Quispe, M. (2022). Cultura Financiera y Morosidad Financiera de los Comerciantes del Sector Ropa del Mercado San José de San Román, Juliaca 2021 [Tesis para Título, Universidad Cesar Vallejo]. *Cultura financiera y morosidad financiera de los comerciantes del sector ropa del mercado San José de San Román, Juliaca 2021*. Universidad Cesar Vallejo, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95654>

Fischman, F. (03 de 05 de 2023). *Clientes Morosos: Cómo Gestionar los Problemas de Pago*. HUBSPOT: <https://blog.hubspot.es/service/clientes-morosos>

Hernandez-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. México: Mc Graw Hill Education. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>

Hurtado, J. (2008). *Metodología de la investigación Holística* (Vol. 1). Funation Sypal.
<https://doi.org/https://ayudacontextos.wordpress.com/wp-content/uploads/2018/04/jacqueline-hurtado-de-barrera-metodologia-de-investigacion-holistica.pdf>

Ibáñez, M. (16 de Setiembre de 2020). *La Educación Financiera en Perú*. Instituto de Estudios Financieros: <https://www.iefweb.org/es/la-educacion-financiera-en-peru/>

López, M. (2022). *Cultura Financiera de los Trabajadores Administrativos de la Sede de la Universidad Nacional de Cajamarca, 2022* [Tesis para título, Universidad Nacional de

- Cajamarca]. Repositorio Institucional, Cajamarca.
<https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/5302>
- López, P. (09 de Febrero de 2022). *Educación Financiera: Un Reto Pendiente en el Perú*. BBVA: <https://www.bbva.com/es/pe/sostenibilidad/educacion-financiera-un-reto-pendiente-en-el-peru/>
- Mejía, D. (7 de Mayo de 2021). *¿Cómo están la Inclusión y Educación Financiera en América Latina?* Banco de Desarrollo de América Latina:
<https://www.caf.com/es/conocimiento/visiones/2021/05/como-estan-la-inclusion-y-educacion-financiera-en-america-latina/>
- Mejía, G. (12 de Abril de 2018). *7 Comportamientos Financieros que Debes Tener para Mejorar tu Bienestar*. 7 Comportamientos Financieros que Debes Tener para Mejorar tu Bienestar:
<https://guillermomejia.com/comportamientos-financieros-positivos/>
- Méndez, D. (17 de Enero de 2020). *Morosidad*. Numdea by Fleebe:
<https://numdea.com/morosidad.html>
- Monteza, N., & Roncal, L. (2022). El Riesgo Crediticio y la Morosidad de MiBanco en el Distrito de Cajamarca, 2020 [Tesis para optar el título profesional de Contador Público, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. *Repositorio Institucional*. Cajamarca.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2168>
- Morales, J., & Morales, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria.
<https://books.google.com.mx/books?hl=es&lr=&id=gtXhBAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=definici%C3%B3n+de+cr%C3%A9dito+segun+autores+en+libros&ots=p1iRLhig-5&sig=V-EMDOC4msM0XR7N4OmlmatsGzc#v=onepage&q&f=false>
- Ñaupas, H., Mejia, E., Novoa, E., & Villagómez, a. (2014). *Metodología de la Investigación*

Cuantitativa - Cualitativa y Redaccion de la Tesis. Ediciones de la U.

Pedrosa, S. (01 de Mayo de 2024). *Gasto*. Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/gasto.html>

Polania, F., Suaza, C., Arévalo, N., & González, D. (2016). *La Cultura Financiera como el Nuevo Motor para el Desarrollo Económico en Latinoamérica* [Tesis de especialización, Universidad EAN]. *La Cultura Financiera como el Nuevo Motor para el Desarrollo Económico en Latinoamérica* [Tesis de especialización, Universidad EAN]. Repositorio Institucional, Colombia. <https://repository.universidadean.edu.co/handle/10882/8951>

Rodríguez, L., & Arias, A. (2018). *Cultura Financiera, Análisis del Comportamiento y Toma Decisión* [Tesis para título de Finanzas y Comercio Internacional, Universidad de la Salle]. Repositorio Institucional, Bogotá. <https://hdl.handle.net/20.500.14625/30572>

Ruiz, A. (2020). *Comunicación Financiera*. Comunicólogos:

<https://www.comunicologos.com/practicas/comunicaci%C3%B3n-financiera/>

Salinas, F., Echevarría, G., & Celiz, H. (2021). *Cultura Financiera e Índice de Morosidad en la Agencia (528) Mi Banco Huánuco 2018* [Tesis para optar el título de Contador público, Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio Institucional, Huánuco. <https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/6822>

Sánchez, E. (Agosto de 2014). *La Cultura Financiera y la Estadística*.

https://doi.org/https://repensarlaculturafinanciera.files.wordpress.com/2014/08/la_cultura_financiera_y_la_estadistica_blog_.pdf

Serrano, J. (09 de Abril de 2021). *Morosidad en las Cajas Municipales y Rurales Incrementa por Pandemia*. Económica: <https://economica.pe/morosidad-en-las-cajas-municipales-y-rurales-incrementa-por-pandemia/>

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2019). *Ley General del Sistema Financiero y del Sistema de seguros Ley 26702*. Perú.

https://www.sbs.gob.pe/Portals/0/jer/LEY_GENERAL_SISTEMA_FINANCIERO/20190201_Ley-26702.pdf

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (23 de Abril de 2023). *Plan Nacional de Educación Financiera*. Portal de Inclusión Financiera: <https://www.sbs.gob.pe/inclusion-financiera/Politica-Nacional/PLANEF>

Apéndices:

Apéndice A. Matriz de Consistencia Metodológica

Tabla 7

Matriz de Consistencia Metodológica

Cultura Financiera y Morosidad en los Clientes de la Caja Metropolitana de Lima del distrito de Cajamarca, 2023.						
Investigador (a): Tirado Cercado, Cinthya Doris						
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores	Metodología
Problema general ¿Cuál es la relación de la Cultura Financiera y la Morosidad en los Clientes de la Caja Metropolitana de Lima del distrito de Cajamarca, 2023?	Objetivo general Determinar la relación de la Cultura Financiera y la Morosidad de la Caja Metropolitana de Lima del distrito de Cajamarca, 2023.	Hipótesis general Existe relación entre la Cultura Financiera y la Morosidad en los Clientes de la Caja Metropolitana de Lima del distrito de Cajamarca, 2023.	Cultura financiera	Comportamiento Financiero	- Crédito - Inversión - Gasto - Planificación financiera	Enfoque Cuantitativo
Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de Cultura Financiera de la Caja Metropolitana de Lima en los Clientes del distrito de Cajamarca, 2023?	Objetivos específicos Determinar el nivel de la Cultura Financiera en los clientes de la Caja Metropolitana de Lima del distrito de Cajamarca, 2023.			Educación Financiera	- Educación financiera en la población - Comunicación financiera - Plan de educación financiera - Impacto de la cultura financiera	Alcance o nivel de investigación Descriptivo y/o correlacional Diseño de la investigación No experimental/transversal
			Morosidad	Causas de la Morosidad	- Causa de liquidez y problemas financieros	Método de investigación

Cultura Financiera y Morosidad en los Clientes de la Caja Metropolitana de Lima del distrito de Cajamarca, 2023.						
Investigador (a): Tirado Cercado, Cinthya Doris						
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores	Metodología
¿Cuál es el nivel de Morosidad en los Clientes de la Caja Metropolitana de Lima del distrito de Cajamarca, 2023?	Determinar el nivel de Morosidad en los Clientes de la Caja Metropolitana de Lima del distrito de Cajamarca, 2023				- Causas económicas - Causas circunstanciales - Causas culturales - Causas del nivel intelectual - Causas emocionales	Deductivo, Inductivo-deductivo Hipotético-deductivo Analítico-sintético
				Categorías de la Morosidad	- Normal (0) - Con problemas potenciales (1) - Deficiente (2) - Dudoso (3) - Pérdida (4)	Población: Muestra: Muestreo: No probabilístico intencional Técnica: Encuesta Revisión documental
				Impacto de la Morosidad	- En Entidades Financieras - En los clientes - Banco central de Reserva del Perú	Instrumento: Cuestionario

Apéndice B. Instrumento de recolección de datos

Universidad Nacional de Cajamarca

Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas

Escuela Académico Profesional de Contabilidad

Cuestionario

La presente encuesta tiene por finalidad recopilar información para la obtención de resultados de la Tesis titulada: Cultura Financiera y Morosidad en los Clientes de Caja Metropolitana de Lima 2023, la cual será analizada en forma anónima, agradeciendo de antemano su colaboración.

Instrucciones: Leer atentamente cada uno de los ítems y marque con (X) solo una de las alternativas que crea conveniente.

Variable 1: Cultura Financiera

Dimensión: Comportamiento Financiero

a) El crédito es el otorgamiento de financiación de dinero con la condición de devolverlo en un determinado plazo con intereses fijados en acuerdo mutuo.

1. () No conozco

2. () Conozco poco

3. () No conozco ni desconozco

4. () Conozco

5. () Conozco mucho

b) La Inversión es un activo que tiene como finalidad desembolsar dinero con la finalidad de generar ingresos y tener un beneficio económico en un futuro.

1. () No conozco
2. () Conozco poco
3. () No conozco ni desconozco
4. () Conozco
5. () Conozco mucho

c) El Gasto es una salida de dinero por la compra de un bien o servicio, no es directamente parte del costo, es necesaria para la parte operativa, no tiene retorno directo de capital.

1. () No conozco
2. () Conozco poco
3. () No conozco ni desconozco
4. () Conozco
5. () Conozco mucho

d) La planificación financiera es la elaboración de un presupuesto teniendo presente los recursos que tiene la empresa o persona para poder lograr un objetivo financiero de rentabilidad, la planificación financiera sirve para saber en qué se va a invertir y determinar el objetivo financiero.

1. () No conozco
2. () Conozco poco
3. () No conozco ni desconozco
4. () Conozco
5. () Conozco mucho

Dimensión: Educación Financiera

e) La educación financiera es una disciplina donde se enseña acerca de conocimientos financieros en una sociedad, para poder tener mayor alcance y mayor información al momento de la toma de decisiones financieras, además controlar los gastos innecesarios para evitar sobre endeudarse.

1. () No conozco
2. () Conozco poco
3. () No conozco ni desconozco
4. () Conozco
5. () Conozco mucho

f) La comunicación financiera es la información brindada de una institución acerca de sus finanzas, y cómo se encuentra actualmente.

1. () No conozco
2. () Conozco poco
3. () No conozco ni desconozco
4. () Conozco
5. () Conozco mucho

g) El plan de educación financiera es una estrategia con la finalidad de mejorar las competencias y habilidades financieras de la población.

1. () No conozco
2. () Conozco poco
3. () No conozco ni desconozco
4. () Conozco
5. () Conozco mucho

h) La cultura financiera es un conjunto de prácticas, habilidades y conocimientos adquiridos por la experiencia.

1. () No conozco
2. () Conozco poco
3. () No conozco ni desconozco
4. () Conozco
5. () Conozco mucho

Variable 2: Morosidad

Dimensión: Causas de la Morosidad

i) La liquidez y problemas financieros son la falta de dinero en efectivo para poder hacer frente a las deudas que incurre por falta de cobros a sus clientes, obteniendo poca liquidez para poder hacer frente a los gastos operativos y financieros de la empresa.

1. () No conozco
2. () Conozco poco
3. () No conozco ni desconozco
4. () Conozco
5. () Conozco mucho

j) Las causas económicas, se refiere a la baja ventas, o al alza de precios que afecta al negocio, cliente está en base a la funcionalidad de la economía del país.

1. () No conozco
2. () Conozco poco
3. () No conozco ni desconozco
4. () Conozco
5. () Conozco mucho

k) Las causas circunstanciales se refiere a algún accidente, algo imprevisto como algún factor externo que no se puede controlar, como un robo, o una enfermedad.

1. () No conozco
2. () Conozco poco
3. () No conozco ni desconozco
4. () Conozco
5. () Conozco mucho

l) Las causas culturales se refiere a las costumbres, tradiciones y características que tiene una persona en una determinada comunidad.

1. () No conozco

2. () Conozco poco

3. () No conozco ni desconozco

4. () Conozco

5. () Conozco mucho

m) Las causas del nivel intelectual se refiere a la falta de conocimiento educativo sobre la realidad, no tiene habilidad para poder entender los hechos generados en la sociedad por el bajo nivel educativo.

1. () No conozco

2. () Conozco poco

3. () No conozco ni desconozco

4. () Conozco

5. () Conozco mucho

n) Las causas emocionales son las reacciones suscitadas debido a un acontecimiento, según el hecho que lo haya generado, pueden ser reacciones positivas o negativas.

1. () No conozco
2. () Conozco poco
3. () No conozco ni desconozco
4. () Conozco
5. () Conozco mucho

Dimensión: Categorías de la morosidad

ñ) La calificación normal, es una categoría de un cliente moroso, para la clasificación de PYME son los atrasos de 0 a 8 días.

1. () No conozco
2. () Conozco poco
3. () No conozco ni desconozco
4. () Conozco
5. () Conozco mucho

o) La calificación con problemas potenciales o CPP es una de las clasificaciones de la morosidad en los PYMES, se refiere de 9 a 30 días de atraso en su cuota.

1. () No conozco
2. () Conozco poco
3. () No conozco ni desconozco
4. () Conozco
5. () Conozco mucho

p) La clasificación deficiente en PYMES se refiere de 31 a 60 días de atraso en el pago de su cuota.

1. () No conozco
2. () Conozco poco
3. () No conozco ni desconozco
4. () Conozco
5. () Conozco mucho

q) La clasificación dudoso en cuanto a PYMES se refiere de 61 días a 120 días de atraso.

1. () No conozco
2. () Conozco poco
3. () No conozco ni desconozco
4. () Conozco
5. () Conozco mucho

r) La clasificación de un cliente en pérdida en la categoría PYME son los atrasos de clientes más de 120 días.

1. () No conozco
2. () Conozco poco
3. () No conozco ni desconozco
4. () Conozco
5. () Conozco mucho

Dimensión: Impacto de la Morosidad

s) La entidad financiera una organización que tiene como objetivo brindar servicios financieros con asesoramiento en el mercado.

1. () No conozco
2. () Conozco poco
3. () No conozco ni desconozco
4. () Conozco
5. () Conozco mucho

t) El cliente es una persona natural o persona jurídica que presta los servicios que ofrece una entidad financiera.

1. () No conozco
2. () Conozco poco
3. () No conozco ni desconozco
4. () Conozco
5. () Conozco mucho

u) El Banco Central de Reserva del Perú (BCRP) es un organismo autónomo su principal función es emitir billetes y monedas además de administrar las reservas de la nación.

1. () No conozco

2. () Conozco poco

3. () No conozco ni desconozco

4. () Conozco

5. () Conozco mucho

Apéndice C. Prueba de Fiabilidad del instrumento de recolección de datos

- **Variable 1: Cultura Financiera**

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad variable 1

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,836	8

Las estadísticas de fiabilidad del Alfa de Cronbach tienen un valor de 0.836 donde indica que tiene una buena consistencia para poder aplicar el cuestionario.

- **Variable 2: Morosidad**

Tabla 9

Estadísticas de fiabilidad variable 2

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elemento</u>
,932	14

Las estadísticas de fiabilidad del Alfa de Cronbach tienen un valor de 0.932 donde indica que tiene una excelente consistencia para poder aplicar el cuestionario.

Anexos:***Anexo A: Fotografías del procesamiento de encuestas***

Se muestra las fotografías tomadas en los mercados de Cajamarca y en la Caja Metropolitana de Lima distrito de Cajamarca, se realizó la aplicación del cuestionario para la recolección de datos y su análisis respectivo.

Figura 27

Fotografía I del proceso de Recolección de Datos



Figura 28

Fotografía II del proceso de Recolección de Datos

**Figura 29**

Fotografía III del proceso de Recolección de Datos

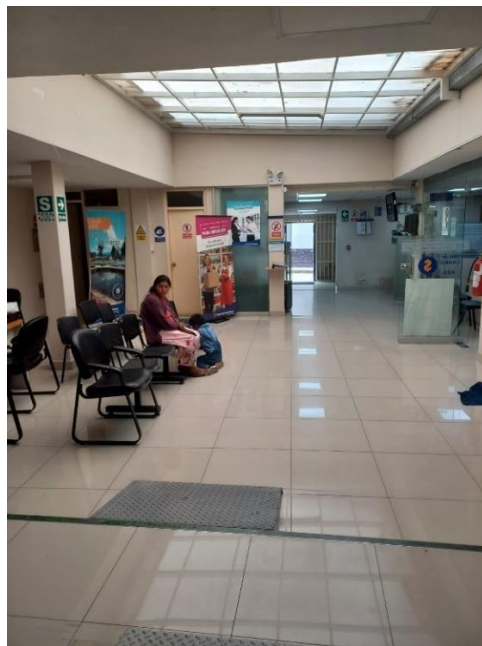


Figura 30

Fotografía IV del proceso de Recolección de Datos

**Figura 31**

Fotografía V del proceso de Recolección de Datos



Figura 32

Fotografía VI del proceso de Recolección de Datos

