

**UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE**  
**ECONOMISTA**

**“EDUCACIÓN FINANCIERA Y PROCESO DE OTORGAMIENTO**  
**DE CRÉDITO A MICROEMPRESARIOS EN LA CAJA**  
**MUNICIPAL CUSCO AGENCIA QUILLABAMBA, CUSCO 2023”**

**Autores:**

Huaman Ccarhuaslla Wilmer

Quintanilla Arnado Carolaen Estefany

**Asesora:**

Dra. Diana Margaret Quispe Roque

**Santa Ana, La Convención, Cusco**

**2023**

**Título**

Educación financiera y proceso de otorgamiento de crédito a microempresarios  
en la caja municipal Cusco agencia Quillabamba, Cusco 2023”

**Línea de Investigación**

Negocios y emprendimiento

## Declaración jurada de originalidad

### HOJA DE DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Huanan C. Carhuaslla Wilmer, identificado  
 (a) con DNI N° 76125758, Bachiller de la Escuela Profesional  
 de Economía, domiciliado(a) en La calle/Jirón/Av  
Jr. Sambaray 0-11 del Distrito Santa Ana Provincia La Convención  
 Departamento Cusco Celular 964802929 Email: huananccarhuaslla@gmail.com

**DECLARO BAJO JURAMENTO:** Que la tesis que presento es original e inédita, no siendo copia parcial ni total de una tesis desarrollada, y/o realizada en el Perú o en el extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el Art. N° 411, del código penal concordante con el Art. 32° de la Ley N° 27444, y la ley del procedimiento Administrativo general y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor.

En fe de lo cual firmo la presente.

Santa Ana, 15 de Junio del 2023



DNI N°: 76125758

**HOJA DE DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

Yo, Carola en Estefany Quintanilla Aracido....., identificado  
(a) con DNI N° 74504997....., Bachiller de la Escuela Profesional  
de Economia....., domiciliado(a) en La calle/Jirón/Av  
Dirección: Alborada del Distrito Santa Ana Provincia La Convención  
Departamento Cusco Celular 958 670 467 Email: estefanyqa95@gmail.com

**DECLARO BAJO JURAMENTO:** Que la tesis que presento es original e inédita, no siendo copia parcial ni total de una tesis desarrollada, y/o realizada en el Perú o en el extranjero, en caso contrario de resultar falsa la información que proporciono, me sujeto a los alcances de lo establecido en el Art. N° 411, del código penal concordante con el Art. 32° de la Ley N° 27444, y la ley del procedimiento Administrativo general y las Normas Legales de Protección a los Derechos de Autor.

En fe de lo cual firmo la presente.

Santa Ana, 15 Mayo del 2023.

Carola en Estefany Quintanilla A.  
DNI N° 74504997

## REPORTE DE SIMILITUD FIRMADA POR EL ASESOR



# Informe del Detector de Plagio Viper

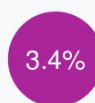
CAP IV - WILMER y CAROLAEN06-09-2023.docx es  
 Sep 26, 2023

Visto bueno

Diana Margaret Quispe Roque  
 Asesor de tesis  
 DNI 43266238

Porcentaje Total

# 10%



3.4%

GUÍA PARA ELABORAR INFORME DE TESI...

<http://ulp.edu.pe/assets/archivos/investigacion/guia->



0.9%

Relación entre el nivel de educación financier...

<https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5>



0.8%

Influencia de la cultura financiera en la adquis...

<http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.1291>



0.8%

La participación ciudadana y la gestión munic...

<https://core.ac.uk/download/556175511.pdf>



0.7%

Registro Nacional de Trabajos de Investigació...

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/214405>

<https://www.oecd.org/financiamiento/education/oecd-inte-r>

---

0.1% TRABAJO DE INVESTIGACIÓN Los Estados...  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/han>

---

0.1% Contratación de hipótesis - Implementación ...  
<https://1library.co/article/contrastaci%C3%B3n-hipo>

---

0.1% Modelo de Presentación de Informe Final de ...  
<https://es.scribd.com/document/412478835/Modelo->

UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA  
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ECONOMISTA  
“EDUCACIÓN FINANCIERA Y PROCESO DE  
OTORGAMIENTO DE CRÉDITO A MICROEMPRESARIOS EN  
LA CAJA MUNICIPAL CUSCO AGENCIA QUILLABAMBA,  
CUSCO 2023”

Para obtener el título de Economista

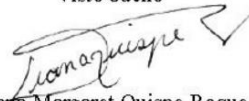
Autores:

Huamán Ccarhuaslla Wilmer

Quintanilla Arnado Carolaen

Asesora:

Visto bueno

  
Diana Margaret Quispe Roque  
Asesor de tesis  
DNI 43266238

**UNIVERSIDAD PRIVADA LÍDER PERUANA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA**



**UNIVERSIDAD  
LÍDER PERUANA**

**TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE  
ECONOMISTA**

“Educación financiera y proceso de otorgamiento de crédito a microempresarios  
en la caja municipal Cusco agencia Quillabamba, Cusco 2023”

Presentado por Huaman Ccarhuaslla Wilmer y Quintanilla Arnado Carolaen  
Estefany

**Presidente:**

\_\_\_\_\_  
*Dr. Maximo Fidel Pasache Ramos*

**Primer Miembro:**

\_\_\_\_\_  
*Mg. Alejandro Rojas Luque*

**Segundo Miembro:**

\_\_\_\_\_  
*Mg. Henry Washington Cuadros Tito*

**Asesora:**

\_\_\_\_\_  
*Dra. Diana Margaret Quispe Roque*

## **Dedicatoria**

Este presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darnos fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres pues sin ellos no lo habría logrado ya que ellos son el motor y motivo para esforzarme día a día y no rendirme ante ninguna adversidad que se me presente.

**Huaman Ccarhuaslla Wilmer**

Dedico este trabajo a mi madre Yesica Arnado Trujillo por ser el pilar de mi hogar, por su fortaleza en cada paso de mi vida, por sus sacrificios y apoyo en cada paso que daba.

A mi querido padre Giannotto Cuba, por cuidarme, protegerme y brindarme sus consejos.

A mi enamorado Eduardo Gamarra quien me apoyo y alentó para continuar cuando parecía que me iba rendir.

A todos ellos dedico este trabajo desde el fondo de mi corazón porque ustedes al final me motivaron para alcanzar mis anhelos. ¡¡¡gracias!!!

**Quintanilla Arnado Carolaen Estefany**



## **Agradecimiento**

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar a mi familia, gracias a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto y por siempre creer en mí, gracias a la vida porque cada día me demuestra lo hermosa que es la vida y feliz de disfrutarla.

A mis queridos padres Melquiadez y Gerónima; a mis hermanos Eberth, Alexander, Mariluz, Yobert y Jaime, quienes a lo largo de mi vida velaron por mí y han estado pendiente por mi bienestar y educación siendo mi apoyo incondicional en todo momento. No ha sido sencillo el camino hasta ahora, agradezco a Dios por acompañarme en este importante trayecto.

Finalmente quedo agradecido a quien lee este apartado y más de mi tesis, por permitir a mis experiencias, investigaciones y conocimiento, incurrir dentro de su repertorio de información mental.

### **Huaman Ccarhuaslla Wilmer**

principalmente agradezco a dios que fue mi motivador para cada día continuar y no dejar la universidad.

Agradezco a la universidad por haberme aceptado y abierto las puertas para poder estudiar, así como también a todos los profesores que me dieron sus conocimientos y su enseñanza durante mi vida estudiantil.

Finalmente, agradezco a mi asesor de tesis por darme la oportunidad de acudir a su conocimiento, su orientación profesional y tenerme paciencia para guiarme durante todo el desarrollo de la tesis.

### **Quintanilla Arnado Carolaen Estefany**

## Índice de contenido

Dedicatoria.....	viii
Agradecimiento.....	ix
Índice de tablas .....	xiii
Índice de figuras.....	xiv
Resumen.....	xv
Abstract .....	xvi
Introducción .....	xvii
<b>CAPÍTULO I. Planteamiento del problema .....</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2. Formulación del problema .....	2
1.2.1. Problema general .....	2
1.2.2. Problemas específicos .....	2
1.3. Objetivos de la investigación .....	3
1.3.1. Objetivo general.....	3
1.3.2. Objetivos específicos .....	3
1.4. Formulación de la hipótesis .....	3
1.4.1. Hipótesis general.....	3
1.4.2. Hipótesis específicas .....	3
1.5. Justificación de la investigación .....	4
1.5.1. Justificación teórica .....	4
1.5.2. Justificación práctica.....	4

1.5.3. Justificación de implicancia social .....	4
1.5.4. Justificación metodológica .....	4
1.6. Delimitaciones de la investigación .....	4
1.6.1. Espacial .....	4
1.6.2. Temporal .....	4
1.6.3. Teórico .....	5
<b>CAPITULO II. Marco Teórico .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1. Antecedentes de la Investigación .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.1. Antecedentes Internacionales .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.2. Antecedentes nacionales .....</b>	<b>7</b>
2.1.3. Antecedentes locales .....	8
<b>2.2. Bases teóricas.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2.1. Identificación y conceptualización de variables .....</b>	<b>11</b>
<b>2.2.2. Operacionalización de variable .....</b>	<b>14</b>
2.3. Marco Conceptual.....	15
<b>CAPÍTULO III. Metodología de la investigación .....</b>	<b>18</b>
3.1. Tipo de investigación.....	18
3.2. Enfoque de la investigación .....	18
3.3. Diseño de la investigación .....	18
3.3. Alcance de investigación .....	18
3.5. Población y muestra.....	19

3.5.1. Población .....	19
3.5.2. Descripción de muestra.....	19
3.5.3. Técnica.....	19
3.5.4. Instrumento .....	20
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	20
3.8. Procedimiento de procesamiento de datos .....	20
3.9. Confiabilidad y validez.....	20
<b>CAPITULO IV. RESULTADOS, CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS Y</b>	
<b>DISCUSIÓN .....</b>	<b>21</b>
4.1 Resultados .....	21
4.2 Contrastación de Hipótesis .....	29
4.2.1 Contrastación de la hipótesis general.....	29
4.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 1 .....	29
4.2.3 Contrastación de la hipótesis específica 2 .....	30
4.2.3 Contrastación de la hipótesis específica 3 .....	31
4.3 Discusión .....	33
Referencias Bibliográficas .....	37
ANEXOS .....	1
Anexo: 1 Operacionalización de variables .....	2
Anexo 2: Matriz de consistencia.....	4
Anexo 3: Instrumento Encuesta.....	6

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Resultados de la variable Educación Financiera.....	21
<b>Tabla 2</b> Resultados de la dimensión Finanzas Personales .....	22
<b>Tabla 3</b> Resultados de la dimensión Instrumentos Financieros .....	23
<b>Tabla 4</b> Resultados de la dimensión Servicios y Productos Financieros .....	24
<b>Tabla 5</b> Resultados para la variable Proceso de Otorgamiento de Crédito.....	25
<b>Tabla 6</b> Resultados para la dimensión Condición Económica.....	26
<b>Tabla 7</b> Resultados para la dimensión Política de Crédito .....	27
<b>Tabla 8</b> Resultados para la dimensión Riesgo de Otorgamiento de Crédito.....	28
<b>Tabla 9</b> Prueba Chi-Cuadrado para medir asociación entre la educación financiera y el proceso de otorgamiento de crédito .....	29
<b>Tabla 10</b> Coeficiente Tau de Kendall entre la variable Educación Financiera y Proceso de Otorgamiento de Crédito .....	29
<b>Tabla 11</b> Prueba Chi-Cuadrado para medir asociación entre las finanzas personales y el proceso de otorgamiento de crédito .....	30
<b>Tabla 12</b> Coeficiente Tau de Kendall entre la dimensión Finanzas Personales y Proceso de Otorgamiento de Crédito .....	30
<b>Tabla 13</b> Prueba Chi-Cuadrado para medir asociación entre los instrumentos financieros y el proceso de otorgamiento de crédito .....	31
<b>Tabla 14</b> Coeficiente Tau de Kendall entre la dimensión Instrumentos Financieros y Proceso de Otorgamiento de Crédito .....	31
<b>Tabla 15</b> Prueba Chi-Cuadrado para medir asociación entre los servicios y productos financieros y el proceso de otorgamiento de crédito.....	31
<b>Tabla 16</b> Coeficiente Tau de Kendall entre la dimensión servicios y productos financieros y Proceso de Otorgamiento de Crédito .....	32

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Resultados de la variable Educación Financiera .....	21
<b>Figura 2</b>	Resultados de la dimensión Finanzas Personales.....	22
<b>Figura 3</b>	Resultados de la dimensión Instrumentos Financieros .....	23
<b>Figura 4</b>	Resultados de la dimensión Servicios y Productos Financieros .....	24
<b>Figura 5</b>	Resultados para la variable Proceso de Otorgamiento de Crédito .....	25
<b>Figura 6</b>	<i>Resultados para la dimensión Condición Económica.....</i>	<i>26</i>
<b>Figura 7</b>	Resultados para la dimensión Política de Crédito .....	27
<b>Figura 8</b>	Resultados para la dimensión Riesgo de Otorgamiento de Crédito ...	28

## Resumen

La presente investigación titulada “Educación financiera y proceso de otorgamiento de crédito a microempresarios en la caja municipal cusca agencia Quillabamba, Cusco 2023”, teniendo como objetivo general determinar la educación financiera en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023. Para llevar a cabo este trabajo de investigación se ha recorrido a la siguiente metodología de estudio, tipo de investigación básica, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de alcance correlacional, la muestra de la población está conformada por 184 microempresarios. Finalmente, como resultado de la investigación se pudo determinar que el nivel de significancia del 5% se observa un p-valor de 0,006 esto significa que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que hay relación significativa o asociación entre las variables Educación Financiera y Proceso de Otorgamiento de Crédito.

**Palabras claves:** Educación financiera, otorgamiento de crédito, micro empresas.

## **Abstract**

The present research titled “Financial education and the process of granting credit to microentrepreneurs in the Cusco municipal fund agency Quillabamba, Cusco 2023”, having as a general objective to determine financial education in the process of granting credit to microentrepreneurs who are served by the agency of the Cusco Municipal Fund in Quillabamba in 2023. To carry out this research work, the following study methodology has been used, type of basic research, quantitative approach, non-experimental design, correlational scope, population sample It is made up of 184 microentrepreneurs. Finally, as a result of the investigation, it was determined that at the 5% level of significance, a p-value of 0.006 was observed, this means that the null hypothesis was rejected and it was concluded that there was sufficient statistical evidence to affirm that there was a significant relationship or association. between the variables Financial Education and Credit Granting Process.

**Keywords:** Financial education, granting of credit, micro businesses.



## **Introducción**

La educación financiera desempeña un papel fundamental en el desarrollo y crecimiento económico de una sociedad. En un contexto donde el acceso al crédito es vital para el impulso y consolidación de los emprendimientos, es esencial que los microempresarios cuenten con los conocimientos necesarios para tomar decisiones financieras acertadas. El proceso de otorgamiento de crédito se convierte así en un punto crucial, ya que puede contribuir a la mejora de la capacidad productiva y la estabilidad financiera de los microempresarios.

En este sentido, la Caja Municipal se presenta como una institución financiera clave en el otorgamiento de crédito a microempresarios. Sin embargo, es necesario analizar la relación entre la educación financiera y el proceso de otorgamiento de crédito, con el objetivo de identificar las posibles barreras y oportunidades que puedan existir en esta dinámica.

El presente estudio tiene como objetivo principal analizar y evaluar el impacto de la educación financiera en el proceso de otorgamiento de crédito a microempresarios en la Caja Municipal. A través de un enfoque multidimensional, se exploraron los conocimientos financieros de los microempresarios, la influencia de la educación financiera en su capacidad de acceso al crédito y los resultados obtenidos a nivel de crecimiento y sostenibilidad de sus negocios.

Para llevar a cabo este estudio, se utilizaron una metodología cuantitativa que combina. Se realizaron encuestas a una muestra representativa de microempresarios que han solicitado créditos a la Caja Municipal. Además, se revisaron documentos y políticas institucionales relacionadas con la educación financiera y el otorgamiento de crédito.

Los resultados obtenidos de esta investigación proporcionaron información valiosa para la Caja Municipal y otras instituciones financieras similares, así como para

los microempresarios interesados en acceder a créditos. Asimismo, contribuirá al avance del conocimiento en el campo de la educación financiera y su impacto en el desarrollo empresarial, permitiendo la implementación de estrategias más efectivas y adaptadas a las necesidades de los microempresarios.

Bajo este contexto, el siguiente trabajo de investigación se desglosa en:

**Capítulo I**, denominado **“Planteamiento del Problema”**, donde se abarca la descripción de la realidad problemática, la formulación de problemas general y específicos, los objetivos de la investigación, la formulación de hipótesis, justificación de la investigación y la delimitación de la investigación.

**Capítulo II**, denominado **“Marco Teórico”**, donde se abarca los antecedentes de la investigación, Bases Teóricas, identificación y conceptualización de las variables.

**Capítulo III**, denominado **“Metodología de la Investigación”**, donde se abarca el tipo de investigación a realizar, así como el enfoque, diseño y alcance de la investigación; así mismo, se da a conocer la población y muestra y las técnicas e instrumentos de recolección de datos. Por último, dar a conocer las técnicas de procesamiento de datos y la confiabilidad y validez de estas.

**Capítulo IV**, denominado **“Aspectos Administrativos”**, donde desglosamos el Cronograma de Actividades, los Recursos Humanos y Materiales y el Presupuesto.

Finalmente, esta las Referencias Bibliográficas y los Anexos.

## **CAPÍTULO I. Planteamiento del problema**

### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

La educación financiera ha sido reconocida a nivel mundial como un factor que puede reducir la exclusión social y desarrollar el sistema financiero. Además, se revela una falta de comprensión de los fundamentos y conceptos financieros dentro de la población adulta, lo que lleva a decisiones equivocadas en cuanto a ahorros, deudas e inversiones, que pueden ser perjudiciales para el bien actual y el futuro de su familia. (Herrera y Racanello, 2014)

También en el plano internacional de acuerdo con la Asociación de Bancos de México (ABM) en 2008, el conocimiento de los asuntos financieros se ha vuelto más importante debido a: 1) el desarrollo acelerado de los mercados financieros; 2) la situación económica actual; 3) la variedad, inclusión y complejidad de nuevos productos bancarios; 4) las múltiples formas de financiamiento; 5) el mayor número de instituciones bancarias; 6) el cambio en los esquemas de pensiones; y 7) los avances tecnológicos en esta materia. Todo esto hace que las personas sean conscientes de la necesidad de la educación financiera.

La falta de educación financiera entre los mexicanos se manifiesta principalmente en la escasez de uso de productos y servicios financieros, los malos hábitos en la compra de los mismos, el desconocimiento de sus derechos y obligaciones por lo cual está involucrada la falta de planificación financiera.

Finalmente, a nivel internacional, existen determinaciones y visiones adecuadas para el problema de la educación financiera, y se han promovido soluciones y programas razonables para reducir las debilidades de la educación financiera de las clases sociales, con algunos éxitos prometedores. La Organización de Cooperación de Desarrollo Económico (OCDE) está particularmente interesado en desarrollar políticas relacionadas con la mejora de la educación financiera en los países vinculados.

En Perú se reconoce que los jóvenes recurren cada vez más al sistema financiero para ahorrar y endeudarse, por lo que la consecuencia lógica es la necesidad de mayor información sobre conceptos financieros básicos. A partir de aquí, el Estado Peruano desde la Superintendencia de Banca y Seguros (SBS) y el Ministerio de Educación (Minedu), varias organizaciones públicas y privadas han

decidido introducir políticas y proyectos para mejorar la educación financiera en el Perú, a través del Plan Nacional de Educación Financiera (PLANEF) el cual a la fecha se encuentra en elaboración.

Por lo cual en la presente investigación se plantea de qué manera la educación financiera influye en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023, existen casos donde los consumidores no han recibido la correcta educación financiera, ya sea por instituciones financieras, organizaciones gubernamentales o sin fines de lucro, escuelas o universidades; los empresarios que inician un negocio, ya sea en el sector agrícola, turístico o comercial, después de un período, llegan a endeudarse con diferentes instituciones financieras o tienden a tener muchos retrasos de pago y estos pueden llegar incluso al punto de quebrar. La población de estudio fue elegida convenientemente, para tal caso se tomó en cuenta a aquellos microempresarios que han obtenido préstamos de la caja municipal Cusco agencia Quillabamba. Aunque esta entidad financiera se especializa en dotar de capital de trabajo a las micro y pequeñas empresas, con el fin de contribuir al desarrollo de la localidad, puede que no esté realizando una adecuada responsabilidad social con sus clientes, siendo necesario identificar las falencias de los clientes para el uso adecuado del capital de trabajo que les es brindado.

## **1.2. Formulación del problema**

### ***1.2.1. Problema general***

¿De qué manera la educación financiera influye en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

- ¿De qué manera las finanzas personales influyen en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023?
- ¿De qué manera los instrumentos financieros influyen en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023?
- ¿De qué manera los servicios y productos financieros influyen en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son

atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### ***1.3.1. Objetivo general***

Determinar la influencia de la educación financiera en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023.

#### ***1.3.2. Objetivos específicos***

- Establecer la influencia de las finanzas personales en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023.
- Determinar la influencia del instrumento financiero en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023.

### **1.4. Formulación de la hipótesis**

#### ***1.4.1. Hipótesis general***

La educación financiera influye significativamente en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023

#### ***1.4.2. Hipótesis específicas***

- Las finanzas personales influyen directa y significativamente en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023.
- Los instrumentos financieros influyen directa y significativamente en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023.
- Los servicios y productos financieros influyen directa y significativamente el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023.

## **1.5. Justificación de la investigación**

### ***1.5.1. Justificación teórica***

El presente estudio de investigación se realiza porque el tema de la educación financiera, en el ámbito local no ha sido explorado. Por lo que los resultados obtenidos podrán ser incorporados como antecedente para las próximas investigaciones.

### ***1.5.2. Justificación práctica***

El presente estudio se realizó primordialmente enfocándonos en el propósito de entender la educación financiera de los microempresarios, teniendo en cuenta el estudio de las tres dimensiones que componen la educación financiera, a saber: Finanzas personales, instrumento financiero y Servicios y productos financieros.

### ***1.5.3. Justificación de implicancia social***

La investigación es relevante dado que primero tiene como fin analizar el nivel de educación financiera para que a priori esta investigación sirva como antecedente de la situación actual que los microempresarios tienen; del mismo modo esto ayudara a mejorar las pautas para brindar un otorgamiento de crédito.

Esto también será importante en la vida individual y comunitaria de la sociedad, ya que la estabilidad socioeconómica está relacionada con la satisfacción en el bienestar social.

### ***1.5.4. Justificación metodológica***

La investigación que se presenta se justifica en la educación financiera, la cual se realizará como parte de un enfoque cuantitativo que ayudará a profundizar y completar la comprensión de las variables y realidades. El instrumento que se utilizará “Cuestionario” es válido y confiable para obtener información de la realidad que presenta

## **1.6. Delimitaciones de la investigación**

### ***1.6.1. Espacial***

El presente estudio se desarrolló en el distrito de Santa Ana en la Provincia de La Convención departamento del Cusco.

### ***1.6.2. Temporal***

La investigación se realizó a cabo en el año 2023.

### ***1.6.3. Teórico***

La investigación utilizara dos variables, educación financiera y proceso de otorgamiento de crédito, cada una con sus respectivas dimensiones e indicadores.

## **CAPITULO II. Marco Teórico**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

#### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Para Prieto y Carrillo (2022) en su tesis de maestría titulada “Análisis del impacto de los créditos otorgados por la banca privada, periodo 2007-2021”, cuyo objetivo fue identificar las variables que inciden en el otorgamiento de créditos de la banca privada y analizar si el monto del crédito incide en el crecimiento económico del Ecuador en el periodo 2007-2021. Para ello se tienen en cuenta ocho variables, llegando así a las siguientes conclusiones: Durante todo el tiempo de inspección, todo el volumen de préstamos muestra la tendencia creciente marcada por tres disminuciones, por primera vez en 2009 debido a la crisis económica y financiera de 2008; La segunda vez en 2015-2016 debido a la disminución de los precios del petróleo y el impacto del terremoto en 2016 y el tercero en 2020 como resultado de la crisis de atención médica causada por la epidemia CIVE-19.

Luengo y Medina (2014) en su tesis de maestría titulada “Análisis del otorgamiento de los créditos que son hipotecarios en el sistema de cooperativas con la banca tradicional en Chile”, cuyo objetivo fue utilizar puntos de referencia para mostrar las diferencias entre el sector cooperativo y la banca tradicional en Chile con base en temas hipotecarios, destacando efectos tales como cuotas de incorporación y excedentes en los socios y clientes hipotecarios del sector cooperativo, además del análisis CAE, llegando así a las siguientes conclusiones: Un estudio comparativo de los sistemas bancarios tradicional y cooperativo en Chile en materia de crédito hipotecario conduce a diferentes conclusiones que serán interpretadas en función de sus particularidades. Además, se considerarán aspectos finales, limitaciones y recomendaciones del estudio.

Para Olin (2014) en su tesis de maestría titulada “La Educación financiera como base para la toma de decisiones personales de inversión”, el objetivo fue conocer el impacto de la educación financiera en la toma de decisiones de inversión de los estudiantes de la FCA, ya que en México el gobierno no ha hecho lo suficiente para abordar la educación financiera. En comparación con otros países, el método utilizado en el estudio es el método cuantitativo, su diseño es no empírico y descriptivo, por lo que se han extraído las siguientes conclusiones. Como resultado, la mayoría de las personas conocen los instrumentos financieros, pero no invierten en ellos. Los resultados



mostraron que nueve de cada diez estudiantes creían que la educación financiera era de mucha ayuda para decidir cómo destinar el dinero para generar utilidades.

Para Vargas (2011) en su tesis para maestría titulada “Estrategias para la innovación de la educación financiera en México. el caso del financiamiento bancario al consumo”, cuyo objetivo es brindar asesoría sobre las innovaciones en educación financiera en México, especialmente en lo relacionado con el crédito bancario al consumo (tarjetas de crédito). Estas recomendaciones se desarrollaron en base a la clasificación de innovaciones propuesta en el Manual de Oslo, por lo que se enfocan en las innovaciones de producto, proceso, mercadeo y organización, dando lugar a la conclusión de que es imperativo que la sociedad siga ampliando su concepto de innovación de tal manera que todas las barreras mentales que se han puesto sobre la innovación de servicios sigan reduciéndose y permitan que se fortalezcan continuamente.

### **2.1.2. Antecedentes nacionales**

Para Juárez (2020) en su tesis titulada “La educación financiera y el uso de tarjetas de crédito caso: comerciantes del mercado santa rosa en san juan de Lurigancho – año 2019”, investigación para optar el título profesional de licenciado en administración, en la Universidad San Martín de Porres. Su objetivo fue determinar el grado de asociación entre las variables “educación financiera” y “uso de tarjeta de crédito” en una muestra aleatoria de 104 comerciantes de la central de abastos “Santa Rosa de San Juan de Lurigancho”, con base en información recolectada durante el año 2019. Diseño de investigación no empírica, aplicación, descripción y correlación, utilizando herramientas cuantitativas como encuestas estructuradas según escala Likert, de las cuales se extraen las siguientes conclusiones. Existe una correlación significativa entre la variable educación financiera y el uso directo y moderado de tarjetas de crédito, es decir, un aumento en la puntuación de educación financiera en la muestra conduce a un aumento en la puntuación media de las tarjetas de crédito.

Para Choque y Ramos (2020) en su tesis titulada “Gestión del proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la calidad de cartera crediticia en la cooperativa de ahorro y crédito de Fondesurco agencia Moquegua, 2018”, el objetivo fue demostrar si la gestión del proceso de otorgamiento de crédito afecta la calidad de la cartera de crédito, queriendo también demostrar si el proceso de cuantificación de crédito afecta el otorgamiento de crédito, la deuda y finalmente demostrar si el proceso de evaluación cualitativa del crédito afecta el otorgamiento de crédito y reembolso. El

proceso metodológico utilizado en el estudio utilizó el método de interpretación y evaluación de la gestión de procesos crediticios en la cooperativa de crédito y ahorro Moquegua Fondesurco en el periodo 2018, del cual se extrajeron las siguientes conclusiones, al cuantificar los asesores crediticios para préstamos, el 68,5% pasó de muy insatisfactorio a satisfactorio y el 31,5% de los revisores de informes financieros de efectivo a muy efectivo.

Para Sigwas (2019) en su tesis titulada “El proceso de otorgamiento de crédito y su relación con la clasificación crediticia del deudor en la empresa de bienes y servicios para el hogar S.A.C., Iquitos, periodo - 2018”, el objetivo fue determinar la relación entre el proceso de préstamo y la categoría de crédito del deudor en la empresa de “Bienes y Servicios para el Hogar S.A.C. Iquitos Periodo 2018”. El estudio se basa en dos variables, una es variable (V1) Proceso de préstamo y por otro lado (V2) Clasificación crediticia de los deudores en S.A.C. La investigación cuantitativa no empírica correlacional utiliza listas de verificación para recopilar evidencia de 95 registros de cumplimiento crediticio y utiliza el análisis de la literatura para categorizar a los deudores como confiables y no confiables, suficientes y dudosos/ineficaces. Se concluye en los bienes y servicios para el Hogar S.A.C, el proceso de préstamo de desarrollo empresarial es posible.

Para Rojas y Huamani (2018) en su tesis titulada “Educación financiera y uso de las tarjetas de crédito en los clientes del banco de crédito del Perú (BCP) sede Grau la victoria- en el año 2015”, cuyo objetivo es explicar el impacto de la cultura financiera en el uso de tarjetas de crédito. Para ello se utilizaron dos encuestas, la primera fue para medir los conocimientos que componen la cultura financiera de los clientes del banco y la segunda - para obtener indicadores que muestren el uso del producto por parte de los clientes. lo que ofrece el Banco, especialmente las más populares, como las tarjetas de crédito, de este modo se concluye que el hecho de que las tarjetas de crédito sean de una forma u otra una de las herramientas más efectivas para optimizar la dinámica comercial, se han convertido en un elemento casi indispensable en la gestión de todo tipo de transacciones comerciales.

### ***2.1.3. Antecedentes locales***

Rumaja (2020), en su tesis titulada “Control Interno y el Proceso de Otorgamiento de Créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, Período 2019” cuyo objetivo fue

establecer cómo influye el Control Interno, en el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019. Para ello se utilizó el método cuantitativo, utilizando, de igual forma, el razonamiento deductivo y descriptivo; así mismo cuenta con un diseño no experimental, transversal, descriptiva correlacional. La población de estudio está constituida por 36 colaboradores del Sub Comité de Administración del Fondo de Apoyo y Estímulo de la Dirección Regional de Educación del Cusco, (SUB CAFAE CUSCO) Sede Principal y se concluyó que, el Control Interno si influye significativamente con el proceso de otorgamiento de créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, período 2019.

Lezama (2021) en su tesis titulada “Influencia de la Cultura Financiera en la Adquisición de Productos del Sistema Financiero por parte de los Microempresarios de la ciudad del Cusco-periodo 2019”. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la cultura financiera en la adquisición de productos de sistema financiero por parte de los microempresarios de la ciudad del Cusco. La investigación fue de tipo aplicada, descriptiva y correlacional, debido a que describió de modo sistemático las características de una población. La población fueron los microempresarios fiscalizados por los gobiernos regionales durante el año fiscal 2019, la muestra estuvo conformada por 45 microempresarios. Se concluyó que, la cultura financiera influye significativamente en la adquisición de productos del sistema financiero por parte de los microempresarios de la ciudad del Cusco.

## **2.2. Bases teóricas**

### **A. Importancia de la educación financiera**

La importancia de la educación financiera radica en su capacidad para empoderar a las personas y brindarles las habilidades necesarias para tomar decisiones financieras informadas y responsables.

La educación financiera es crucial en la sociedad actual, ya que proporciona a las personas los conocimientos y las habilidades necesarias para administrar eficientemente sus finanzas personales, tomar decisiones informadas y evitar problemas financieros. La educación financiera promueve la toma de conciencia sobre la importancia del ahorro, la inversión, la planificación del presupuesto, el endeudamiento responsable y la comprensión de los conceptos básicos del sistema financiero. (Mandell, 2018)

## **B. Importancia de la cultura financiera**

La importancia de la cultura financiera radica en la necesidad de que las personas adquieran conocimientos, habilidades y actitudes sólidas en relación con las finanzas, lo que les permitirá tomar decisiones informadas y responsables en su vida financiera. Se refiere al conjunto de conocimientos, habilidades y comportamientos relacionados con las finanzas que posee una persona o una comunidad. Es fundamental para el bienestar económico y la estabilidad financiera de los individuos y las sociedades en general. La cultura financiera ayuda a las personas a comprender conceptos como el ahorro, la inversión, el endeudamiento responsable, la gestión del riesgo y la planificación financiera, lo que les permite tomar decisiones informadas y enfrentar los desafíos económicos de manera efectiva. (Lusardi y Mitchell, 2017)

## **C. Beneficios de la educación financiera**

La educación financiera se refiere al proceso de adquirir conocimientos y habilidades relacionadas con la gestión de las finanzas personales y la toma de decisiones financieras informadas. Los beneficios de la educación financiera son numerosos y abarcan diferentes aspectos de la vida de las personas. (Chen y Volpe, 2019)

## **D. Atributos de la educación financiera**

Los atributos de la educación financiera incluyen: conocimientos financieros básicos, como comprensión de conceptos y términos financieros; habilidades financieras, como la capacidad de presupuestar, ahorrar, invertir y tomar decisiones informadas; actitudes y valores financieros, como la conciencia de riesgos, la responsabilidad financiera y la ética en las finanzas; y la capacidad de aplicar los conocimientos y habilidades financieras en situaciones de la vida real. (OCDE, 2016)

## **E. Factores que afectan la educación financiera**

Los factores que afectan la educación financiera incluyen aspectos individuales, como la educación formal, la experiencia financiera previa, la confianza en las habilidades financieras y la actitud hacia el riesgo. También se ven influenciados por factores sociales, como la familia, los amigos y las redes sociales, así como por factores económicos, como la disponibilidad de recursos educativos y el entorno económico. Además, los factores políticos, como las políticas gubernamentales y las regulaciones financieras, pueden desempeñar un papel en la promoción de la educación financiera. (Lusardi y Mitchell, 2014).

## **F. Proceso de otorgamiento de crédito**

El proceso de otorgamiento de crédito se refiere a las etapas y procedimientos que una institución financiera o prestamista sigue para evaluar la elegibilidad de un solicitante de crédito y determinar si se le otorgará un préstamo.

El proceso de otorgamiento de crédito implica la evaluación de la capacidad crediticia y la solvencia del solicitante, así como la valoración de los riesgos asociados al préstamo. Incluye la recopilación de información financiera y personal del solicitante, el análisis de su historial crediticio, la evaluación de sus ingresos y gastos, el cálculo de su capacidad de pago y la determinación de los términos y condiciones del crédito. (Hogarth y Hilgert, 2018)

### **2.2.1. Identificación y conceptualización de variables**

#### ***2.2.1.1. Educación financiera***

La educación financiera se refiere al proceso de adquirir conocimientos, habilidades y actitudes que permiten a las personas tomar decisiones financieras informadas y responsables. Incluye el entendimiento de conceptos y principios financieros básicos, la gestión del dinero, la planificación financiera, el ahorro, la inversión, el manejo de deudas y el desarrollo de hábitos financieros saludables.

La educación financiera es un conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos necesarios para tomar decisiones financieras efectivas y responsables, así como para responder a los retos financieros de la vida diaria. La educación financiera busca capacitar a las personas para que adquieran una mayor autonomía y confianza en la gestión de sus asuntos financieros. (OCDE, 2021)

#### ***2.2.1.1.1. Dimensiones de la educación financiera***

##### **-Finanzas personales**

Las finanzas personales se refieren al manejo y la gestión de los recursos económicos de una persona o familia. Involucra la planificación, el ahorro, la inversión y el control de los ingresos, gastos, deudas y activos personales, con el objetivo de lograr estabilidad financiera y alcanzar metas financieras a corto y largo plazo. (Kapoor et al., 2020)

##### **-Instrumento Financiero**

Un instrumento financiero se refiere a cualquier contrato que crea un derecho financiero para una de las partes y un compromiso financiero o un instrumento de capital para la otra parte. Estos instrumentos pueden ser utilizados para la inversión,

financiamiento, cobertura de riesgos u otras transacciones financieras. (Hull y Nelken, 2020)

### **-Servicios y productos financieros**

Los servicios y productos financieros se refieren a las diversas herramientas, productos y servicios que ofrecen las instituciones financieras para satisfacer las necesidades y objetivos financieros de los individuos y las empresas.

Los servicios y productos financieros engloban una amplia gama de opciones, que incluyen cuentas bancarias, tarjetas de crédito, préstamos, seguros, inversiones, asesoramiento financiero y servicios de pago, entre otros. Estos productos y servicios están diseñados para ayudar a las personas a administrar su dinero, proteger sus activos, financiar proyectos y alcanzar sus metas financieras a corto y largo plazo. (Claessens y Laeven, 2020)

#### **2.2.1.2. Otorgamiento de crédito.**

El otorgamiento de crédito se refiere al proceso mediante el cual una institución financiera o prestamista decide si aprueba o deniega una solicitud de préstamo o crédito por parte de un cliente. Este proceso implica evaluar la solvencia crediticia, el historial crediticio, la capacidad de pago y otros criterios establecidos por la institución financiera. (Brigham y Ehrhardt, 2017)

##### **a. El crédito y su importancia**

Solo con un sistema crediticio muy eficiente puede recuperarse la economía, debido a las necesidades del trabajo, así como al desarrollo del país. Necesitamos crear un sistema sólido en los mercados financieros que conduzca al crecimiento de los diversos y ricos sectores que existen en nuestra economía. (Saunders & Cornett, 2017)

##### **b. Tipos de créditos**

Los tipos de créditos son diversos y se adaptan a las necesidades financieras específicas de los solicitantes. A continuación, se presenta una definición de los tipos de créditos más comunes respaldada por bibliografía actual:

- **Crédito hipotecario:** Es un préstamo a largo plazo utilizado para la adquisición de una vivienda. El inmueble actúa como garantía y el préstamo se reembolsa en cuotas mensuales. (Buckley y Cai, 2018)

- **Crédito automotriz:** Es un préstamo utilizado para la compra de un vehículo. El automóvil actúa como garantía y el préstamo se reembolsa en pagos mensuales. (Dunn y Zinman, 2020)
- **Crédito personal:** Es un préstamo no garantizado utilizado para diversos propósitos personales, como el pago de deudas, la realización de mejoras en el hogar o la financiación de eventos importantes. (Banerjee et al., 2019)

#### *2.2.1.2.1. Dimensiones del Otorgamiento de crédito.*

##### **-Condiciones Económicas**

Las condiciones económicas se refieren al estado general de una economía en términos de variables clave como el crecimiento económico, la inflación, el desempleo, las tasas de interés, la política fiscal y otros factores que afectan la actividad económica de un país o región en un momento determinado. (Blanchard y Johnson, 2019)

##### **-Políticas de crédito**

Las políticas de crédito son directrices y criterios establecidos por una institución financiera o empresa para evaluar y tomar decisiones sobre la concesión de crédito. Estas políticas establecen los procedimientos, criterios de evaluación, límites de exposición, tasas de interés y otros aspectos relacionados con el otorgamiento de crédito. (Mishkin y Eakins, 2018)

##### **-Riesgo de otorgamiento de crédito**

El riesgo de otorgamiento de crédito se refiere a la posibilidad de que un prestamista experimente pérdidas financieras debido a la incapacidad o falta de disposición del prestatario para cumplir con sus obligaciones de pago. Este riesgo implica evaluar la solvencia crediticia, el historial de pagos, la capacidad de repago y otros factores relevantes antes de aprobar un préstamo o crédito. (Saunders & Cornett, 2017)

### 2.2.2. Operacionalización de variable

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>VI: Educación financiera</b>	La educación financiera se define como el proceso por el que las personas mejoran la comprensión sobre los productos, conceptos y riesgos financieros después de haber adquirido información e instrucción (OECD, 2005)	Los elementos que comprende la Educación Financiera son: finanzas personales, instrumentos financieros, servicios y productos financieros.	Finanzas personales  Instrumento financiero  Servicios y productos financieros	Presupuesto Inversión Ahorro  Carta de crédito Leasing financiero Crédito Bancario  Tipos de crédito Transferencia de dinero Seguros
<b>VD: Proceso de otorgamiento de crédito</b>	El otorgamiento de crédito se refiere al proceso mediante el cual una institución financiera o prestamista decide si aprueba o deniega una solicitud de préstamo o crédito por parte de un cliente. Este proceso implica evaluar la solvencia crediticia, el historial crediticio, la capacidad de pago y otros criterios establecidos por la institución financiera. (Brigham y Ehrhardt, 2017)	Según Van Horne (1996, p. 340) las condiciones económicas y las políticas de crédito de la organización son los principales elementos que influyen sobre el nivel de las cuentas por cobrar de una corporación.	Condiciones económicas  Políticas de crédito  Riesgo de otorgamiento del Crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carácter del crédito.</li> <li>• Capacidad del cliente.</li> <li>• Capital del solicitante.</li> <li>• Colateral y garantía de los solicitantes.</li> <li>• Condiciones del crédito</li> <li>• Evaluación de crédito</li> <li>• Seguimiento del crédito</li> <li>• Duración del periodo de crédito.</li> <li>• Riesgo inmediato de impago</li> <li>• Límites máximos de crédito</li> <li>• Índice de comportamiento de pago</li> </ul>



### 2.3. Marco Conceptual

- **Educación financiera:** Conocimiento de cómo administrar, gastar y ahorrar dinero, así como la capacidad de utilizar los recursos financieros para tomar decisiones, determinar cómo se crea, invierte, gasta y ahorra el dinero. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos, 2021)
- **Gastos:** Los gastos se refieren a los desembolsos de dinero realizados por una persona, empresa u organización para adquirir bienes o servicios, cubrir obligaciones financieras o satisfacer otras necesidades. Representan una disminución de los recursos económicos disponibles y juegan un papel crucial en la planificación financiera y la toma de decisiones, ya que pueden afectar directamente la estabilidad económica y la capacidad de ahorro. (Gitman et al., 2019)
- **Planificación:** La planificación es un proceso que implica la identificación de metas y objetivos, la evaluación de los recursos disponibles, la formulación de estrategias y la creación de un conjunto de acciones secuenciales y detalladas para lograr los resultados deseados. Es una herramienta fundamental para el logro efectivo de objetivos en diversos ámbitos, permitiendo la anticipación, la organización y el control de las actividades en función de las metas establecidas. (Robbins et al., 2017)
- **Antecedentes crediticios:** Los antecedentes crediticios son el registro histórico de las obligaciones de crédito y el comportamiento de pago de una persona o entidad. Estos antecedentes incluyen información sobre préstamos, tarjetas de crédito, hipotecas u otras deudas, así como los registros de pagos realizados, retrasos o incumplimientos. Los antecedentes crediticios son utilizados por las instituciones financieras y prestamistas como una herramienta para evaluar la solvencia crediticia y la capacidad de pago de los solicitantes de crédito. (CFPB, 2021)
- **Presupuesto:** El presupuesto se puede definir como un plan financiero que establece los ingresos y gastos esperados de una persona, empresa u organización durante un período determinado. Es una herramienta de gestión que permite planificar, controlar y evaluar el uso de los recursos económicos disponibles. (Brigham y Houston, 2019)

- **Inversión:** La inversión se puede definir como la asignación de recursos financieros con el propósito de obtener beneficios futuros. (Bodie et al., 2018)
- **Ahorro:** El ahorro se puede definir como la acción de reservar una parte de los ingresos o recursos disponibles para su uso futuro en lugar de gastarlos de inmediato. (Bernheim y Garrett, 2017)
- **Carta de Crédito:** Una carta de crédito es un instrumento financiero utilizado en el comercio internacional que garantiza el pago de una transacción entre un comprador y un vendedor. (Keenan, 2019)
- **Leasing Financiero:** El leasing financiero es un contrato a largo plazo mediante el cual una empresa (arrendador) adquiere un bien, como equipos, maquinaria o vehículos, y lo arrienda a otra empresa (arrendatario) a cambio de pagos periódicos. (Megginson y Smart, 2020)
- **Crédito Bancario:** El crédito bancario se refiere a la provisión de fondos por parte de una entidad bancaria a un individuo, empresa u organización, con el compromiso de devolver el monto prestado más los intereses acordados en un período determinado. (Mishkin y Eakins, 2018)
- **Tipos de Crédito:** Los tipos de crédito se refieren a las distintas modalidades de financiamiento ofrecidas por instituciones financieras y prestamistas a individuos, empresas u organizaciones. Cada tipo de crédito presenta características específicas en términos de plazos de pago, tasas de interés, montos máximos de préstamo y propósitos de uso. Estos tipos de crédito incluyen préstamos personales, tarjetas de crédito, hipotecas, créditos comerciales y líneas de crédito, entre otros. La elección del tipo de crédito adecuado depende de las necesidades financieras y las circunstancias individuales de los solicitantes. (Mishkin y Eakins, 2018)
- **Transferencia de Dinero:** La transferencia de dinero es el acto de enviar o recibir fondos monetarios de una persona o entidad a otra, utilizando diferentes métodos y canales de pago. Esta acción implica el desplazamiento de recursos financieros de un lugar a otro, ya sea de forma física o electrónica, con el propósito de realizar pagos, transacciones comerciales, enviar ayuda económica o realizar remesas internacionales. La transferencia de dinero es un componente esencial de la economía global y desempeña un papel fundamental en la facilitación de los intercambios comerciales y financieros. (World Bank, 2020)

- **Seguros:** Los seguros se refieren a contratos en los que una compañía de seguros se compromete, a cambio de un pago regular llamado prima, a proporcionar compensación o protección financiera en caso de que ocurra un evento adverso cubierto por la póliza. (Rejda y McNamara, 2018)
- **Carácter del crédito:** El carácter de crédito se refiere a la evaluación de la capacidad y disposición de un prestatario para cumplir con sus obligaciones de pago. (Fabozzi y Jones, 2016)
- **Capacidad del Cliente:** La capacidad del cliente se refiere a la habilidad financiera de un individuo o entidad para cumplir con las obligaciones de pago de un crédito o préstamo. (Bodie et al., 2018)
- **Capital del Solicitante:** El capital del solicitante se refiere a los activos financieros o recursos propios que posee una persona o entidad al momento de solicitar un crédito o préstamo. (Bodie et al., 2018)
- **Colateral y garantía de los solicitantes:** El colateral y la garantía son términos relacionados utilizados en el contexto de préstamos y créditos para respaldar la obligación de pago del solicitante. (Bodie et al., 2018)
- **Condiciones del Crédito:** Las condiciones del crédito se refieren a los términos y cláusulas establecidos por el prestamista para la concesión de un crédito o préstamo. (Mishkin y Eakins, 2018)
- **Riesgo Económico de la Empresa:** El riesgo económico de una empresa se refiere a la posibilidad de que sus resultados financieros y su capacidad para generar ingresos se vean afectados negativamente debido a cambios en las condiciones económicas, factores externos o eventos imprevistos. (Brigham y Ehrhardt, 2017)
- **Duración del Periodo de Crédito:** La duración del período de crédito se refiere al tiempo que se le otorga a un prestatario para pagar un préstamo o crédito. (Ross et al., 2019)

## **CAPÍTULO III. Metodología de la investigación**

### **3.1. Tipo de investigación**

En tanto al tipo de investigación utilizada vendría a ser la básica, porque se busca profundizar, mediante una extensa investigación científica y didáctica, en aquello que lleva a los microempresarios a buscar un mejor otorgamiento de crédito. Según Carrasco (2009) este tipo de investigación “No cuenta con propósitos aplicativos inmediatos, ya que solo busca ampliar y profundizar el nivel de conocimientos científicos que existen sobre la realidad”.

Por la naturaleza de la investigación, corresponde al tipo básico que ahonda en los temas de motivación intrínseca y satisfacción laboral, así como determinar su impacto.

### **3.2. Enfoque de la investigación**

La investigación fue cuantitativa, debido a que la información requiere del uso de herramientas que brinden información estadística.

Según Hernández et al. (2014) “Para que se establezcan patrones de comportamiento y probar teorías, se debe realizar la recolección de datos y de esta manera probar las hipótesis, en base a la medición numérica y su respectivo análisis estadístico”.

### **3.3. Diseño de la investigación**

Como diseño de investigación será el diseño no experimental, dado que según Hernández et al. (2014) “Son estudios que se efectúan sin que las variables sean manipuladas, y se observaran únicamente los fenómenos que ocurren en su natural ambiente para posteriormente examinarlos”.

### **3.3. Alcance de investigación**

La investigación será de alcance correlacional, porque se desglosó la relación que existe entre la variable educación financiera y el proceso de otorgamiento de crédito.

Según Hernández et al. (2014) “Estos estudios correlacionales quieren encontrar la relación entre las propiedades, características y perfiles de personas, procesos, grupos, objetos con una diferente variable comunidades”.

### 3.5. Población y muestra

#### 3.5.1. Población

Carrasco (2009) define a la población como “Aquel grupo de elementos que están ligados al ámbito espacial donde se llevara a cabo la investigación respectiva”.

La población estuvo constituida por 349 microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco-Quillabamba, información que fue proporcionada de manera verbal.

#### 3.5.2. Descripción de muestra

Según Hernández et al. (2014) “La muestra es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra”

De este modo para Hernández et al. (2014) “Una muestra es un sub grupo de la población de la que se recopilarán datos”.

De acuerdo con la naturaleza de la investigación que se trabajó, utilizando la fórmula propuesta, estos tuvieron una totalidad de 184 microempresarios.

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)e^2 + Z^2pq}$$

Donde:

1. N: el tamaño de la población
2. Z: valor asociado a un nivel de confianza del 95%
3. P: probabilidad de ocurrencia de la característica a observar
4. Q = 1-p
5. E: margen de error aceptable, por lo general 5% o 0.05

Na= 184

Luego, se explica el tipo de muestreo:

El tipo de muestreo fue probabilístico, debido a que los microempresarios que conforman la población de estudio fueron elegidos al azar por el investigador para el propósito del estudio.

#### 3.5.3. Técnica

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta esta permitió la recolección de la información estructurada sobre la situación de ambas variables.

#### **3.5.4. Instrumento**

En la presente investigación se utilizó el cuestionario como instrumento, en donde permitió la recolección información estructurada sobre la situación de ambas variables.

#### **3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Se utilizó la correlación chi-cuadrado de Pearson para probar la hipótesis entre los valores de la variable educación financiera y el otorgamiento de crédito; Los resultados se presentaron en forma de tablas y cuadros estadísticos de acuerdo con los objetivos del trabajo. (Hernandez et al., 2014)

#### **3.8. Procedimiento de procesamiento de datos**

Con base en la investigación utilizada en este estudio, se diseñaron diferentes procedimientos, partiendo del estudio de dos variables, desarrollados desde diferentes enfoques teóricos y bases de investigación, y que conducen a determinar qué herramienta utilizar. Para utilizar el cuestionario tipo Likert de respuesta cerrada presentado en el estudio, se realizó con el consentimiento de la institución, la cual fue utilizada de igual forma para confirmar las hipótesis. Por otro lado, el tratamiento de datos se realizó en relación con el cuestionario utilizado, a partir del cual se interpretaron y analizaron los datos, de ahí que se extraigan conclusiones, seguido de un procedimiento interpretativo.

#### **3.9. Confiabilidad y validez**

En cuanto a la idoneidad del uso del instrumento en este estudio, está determinada por criterios revisados por pares que evalúan la relación de las variables, parámetros e indicadores con los objetivos propuestos.

La confiabilidad se realizó mediante el alfa de Cronbach con el programa SPSS 25.

## CAPITULO IV. RESULTADOS, CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Resultados

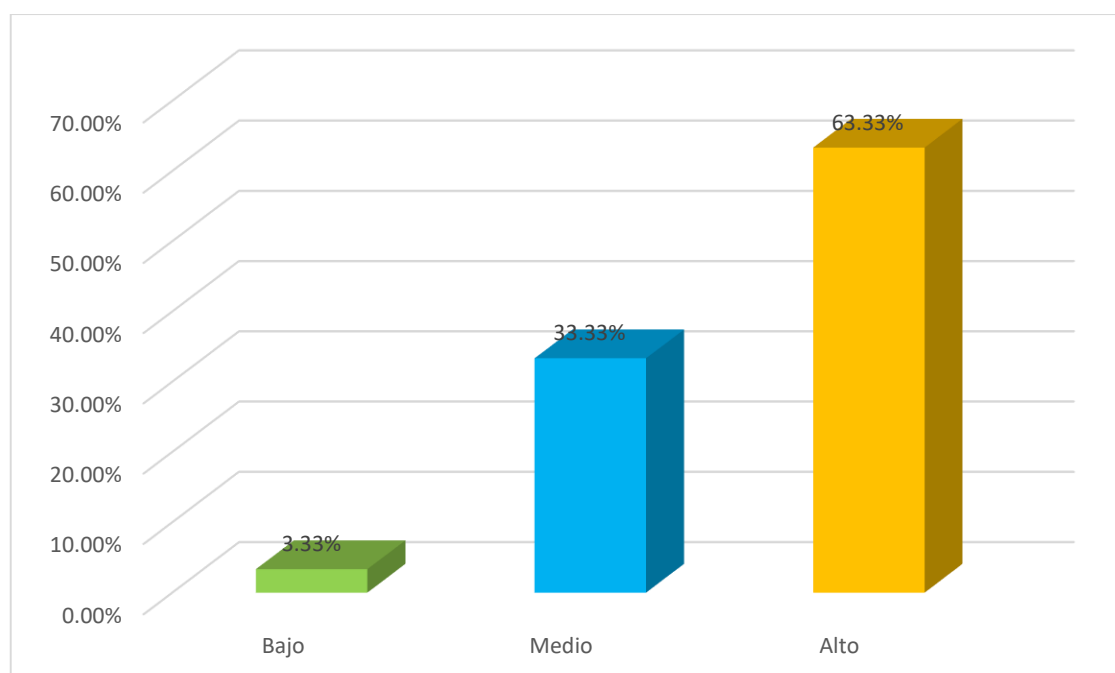
**Tabla 1**

*Resultados de la variable Educación Financiera*

<b>Educación Financiera</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	6	3.33%
Medio	61	33.33%
Alto	116	63.33%
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 1**

*Resultados de la variable Educación Financiera*



#### **Interpretación:**

De la *Tabla 1* y *Figura 1* se puede deducir que el nivel de educación financiera entre los microempresarios encuestados varía significativamente. En concreto, el 63,33% de los participantes indicaron tener un nivel de educación financiera considerado como regular. Por otro lado, un 33,3% de los encuestados afirmaron tener una educación financiera

buena, mientras que solo el 3,33% manifestó tener un nivel malo en este aspecto. La presencia de niveles bajos de educación financiera podría deberse a la incorporación de personal nuevo que aún no ha tenido la oportunidad de adquirir los conocimientos necesarios. Asimismo, es posible que algunos empleados hayan olvidado conceptos fundamentales que deberían ser sólidos dentro de la entidad financiera.

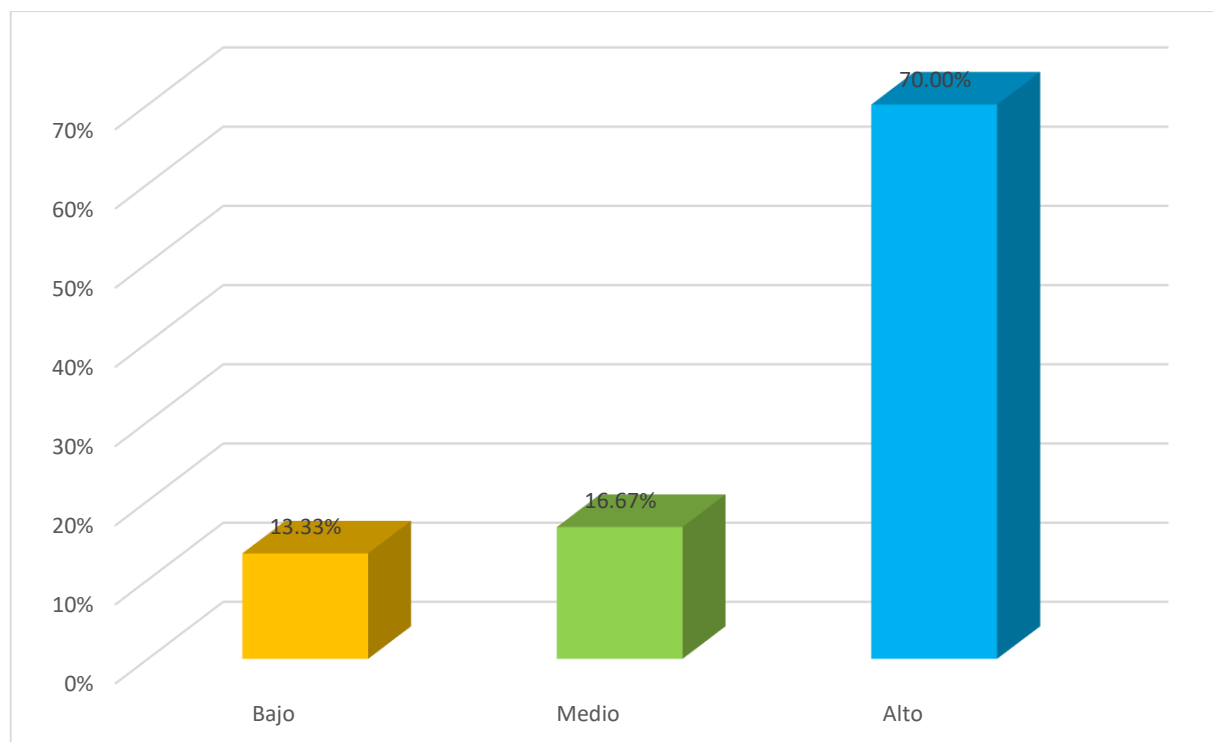
**Tabla 2**

*Resultados de la dimensión Finanzas Personales*

<b>Finanzas Personales</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	25	13.33%
Medio	31	16.67%
Alto	129	70.00%
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 2**

*Resultados de la dimensión Finanzas Personales*



**Interpretación:**

De acuerdo a la *Tabla 2* y *Figura 2* relacionados con la dimensión de Finanzas Personales, se destaca que, de la población de microempresarios encuestados, el 70% reportó tener un nivel considerado como alto en la gestión de sus finanzas personales, mientras que el 16,67% demostró un nivel regular en esta área. No obstante, un 13,33%



admitió tener un nivel malo en sus finanzas personales. Estos resultados ponen de manifiesto la importancia de mejorar la educación financiera y promover el desarrollo de habilidades sólidas en finanzas personales en toda la organización, enfocándose especialmente en aquellos con un nivel deficiente, lo que beneficiaría tanto a los empleados en su vida personal como a la salud financiera global de la entidad.

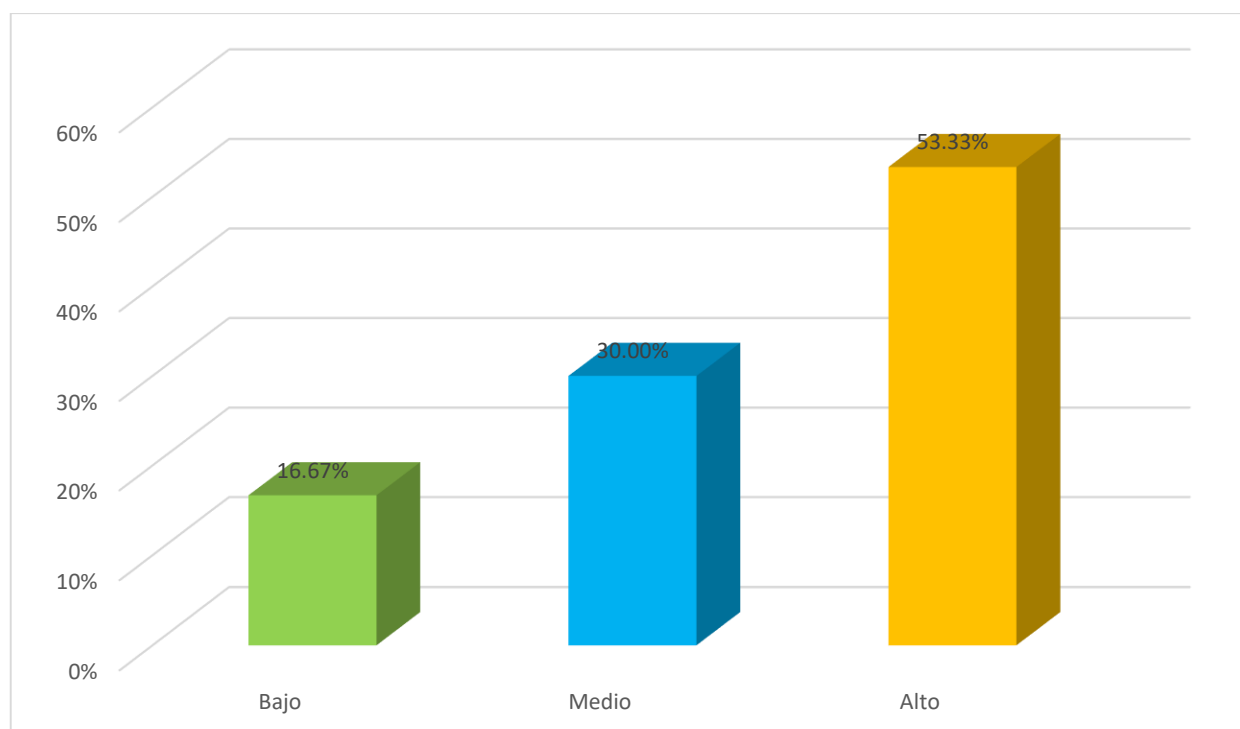
**Tabla 3**

*Resultados de la dimensión Instrumentos Financieros*

<b>Instrumentos Financieros</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	31	16.67%
Medio	55	30.00%
Alto	98	53.33%
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 3**

*Resultados de la dimensión Instrumentos Financieros*



**Interpretación:**

De acuerdo con la *Tabla 3* y *Figura 3*, enfocadas en la dimensión de Instrumentos Financieros, se destaca que el 53,33% de los microempresarios posee un nivel

considerado alto en la gestión de instrumentos financieros, seguido por un 30% con un conocimiento regular o medio en este ámbito. Sin embargo, es preocupante que un 16,67% revele un nivel malo en esta área. Estos resultados subrayan la importancia de reforzar la formación y el entendimiento de los instrumentos financieros, especialmente para aquellos con un nivel insatisfactorio, lo que puede contribuir a una toma de decisiones más sólida y eficaz en el ámbito financiero.

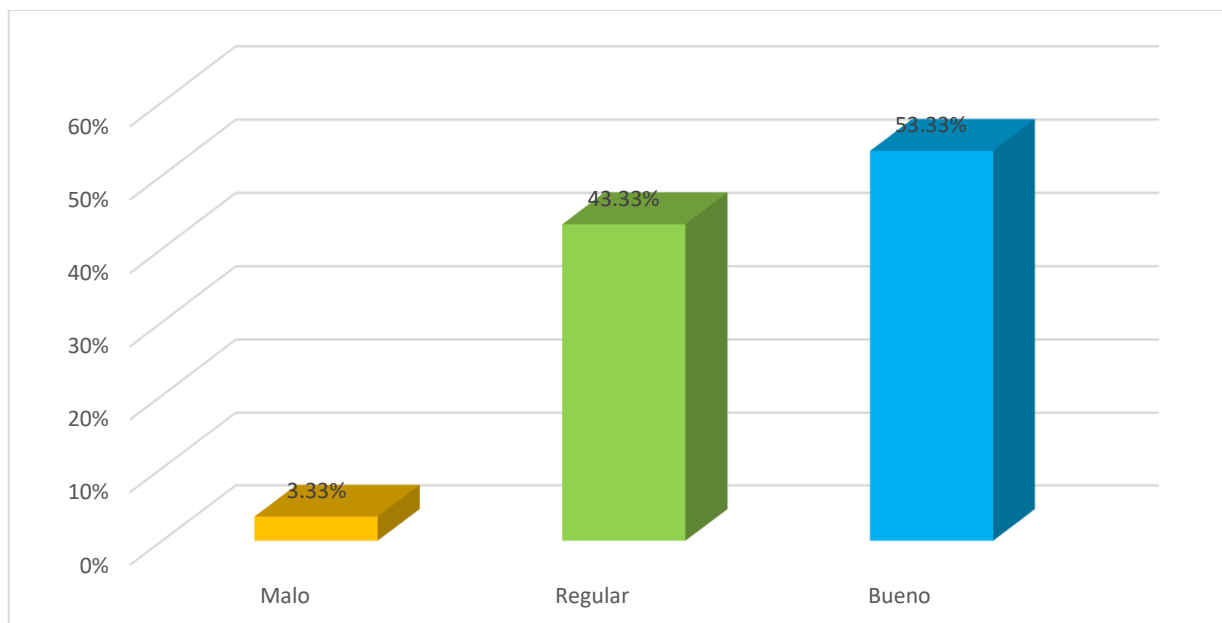
**Tabla 4**

*Resultados de la dimensión Servicios y Productos Financieros*

Servicios y Productos Financieros	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	3.33%
Regular	80	43.33%
Bueno	98	53.33%
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 4**

*Resultados de la dimensión Servicios y Productos Financieros*



**Interpretación:**

Según la **Tabla 4** y **Figura 4**, relacionados con la dimensión de Servicios y Productos Financieros, se destaca que el 53,33% de los microempresarios encuestados perciben los servicios y productos ofrecidos por la entidad como bueno, mientras que el 43,33% los considera regulares. Sin embargo, es importante señalar que un 3,33% de los encuestados expresan que la calidad de los servicios y productos financieros es mala. Estos resultados sugieren la necesidad de realizar una evaluación exhaustiva de la oferta de servicios y

productos financieros, con especial atención en abordar las áreas identificadas como deficientes, para mejorar la satisfacción de los clientes y la competitividad de la entidad.

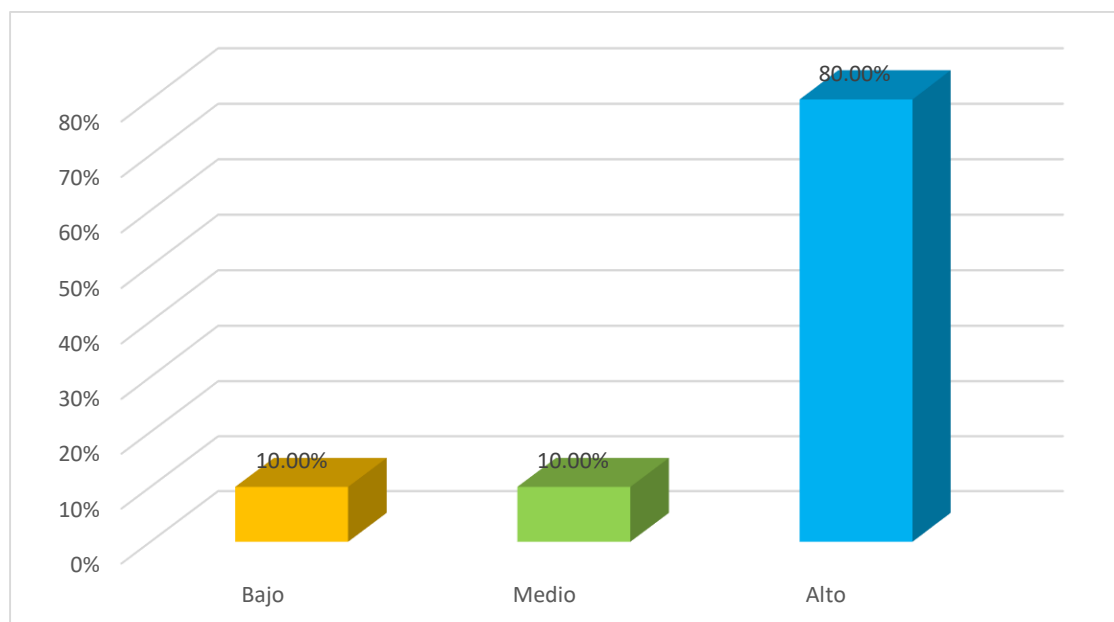
**Tabla 5**

*Resultados para la variable Proceso de Otorgamiento de Crédito*

Proceso de Otorgamiento de Crédito	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	10.00%
Medio	18	10.00%
Alto	147	80.00%
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 5**

*Resultados para la variable Proceso de Otorgamiento de Crédito*



**Interpretación:**

De la **Tabla 5** y **Figura 5** se destaca que el 80% de los encuestados indica que la entidad tiene un proceso de otorgamiento de crédito que consideran alto. En contraste, el 10% de los encuestados califica este proceso como nivel medio, y otro 10% lo percibe como bajo. Estos resultados indican una percepción mayoritaria de que la entidad tiene un proceso

de otorgamiento de crédito que se considera altamente eficiente, aunque una minoría lo evalúa como medio o bajo.

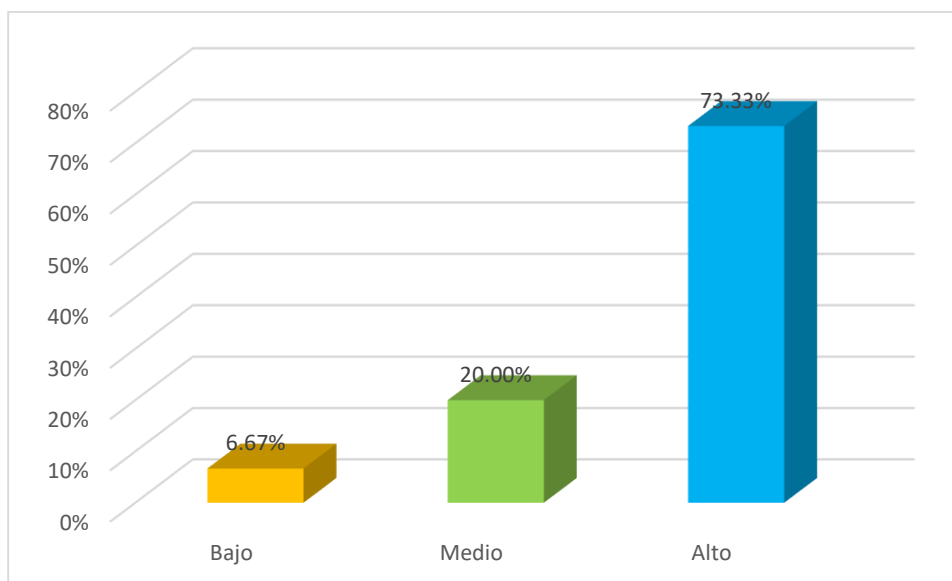
**Tabla 6**

*Resultados para la dimensión Condición Económica*

<b>Condición Económica</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	12	6.67%
Medio	37	20.00%
Alto	135	73.33%
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 6**

*Resultados para la dimensión Condición Económica*



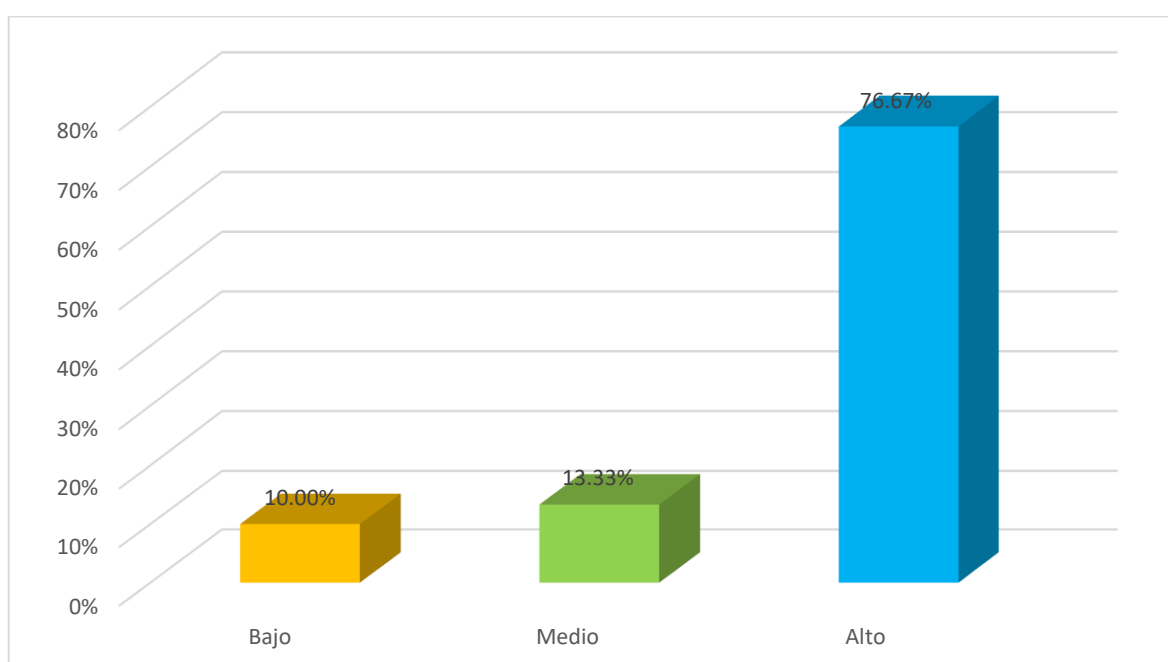
**Interpretación:**

De la **Tabla 6** y **Figura 6** es evidente que la mayoría de los encuestados, específicamente el 73,33%, perciben su condición económica como alta. Un segundo grupo representado por el 20% la califica como nivel medio, mientras que solamente un 6,67% la describe como baja. Estos resultados reflejan una predominancia de encuestados que experimentan una condición económica positiva, aunque también destacan aquellos que consideran que su situación es regular o desfavorable.

**Tabla 7**  
Resultados para la dimensión Política de Crédito

Política de Crédito	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	10.00%
Medio	25	13.33%
Alto	141	76.67%
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 7**  
Resultados para la dimensión Política de Crédito

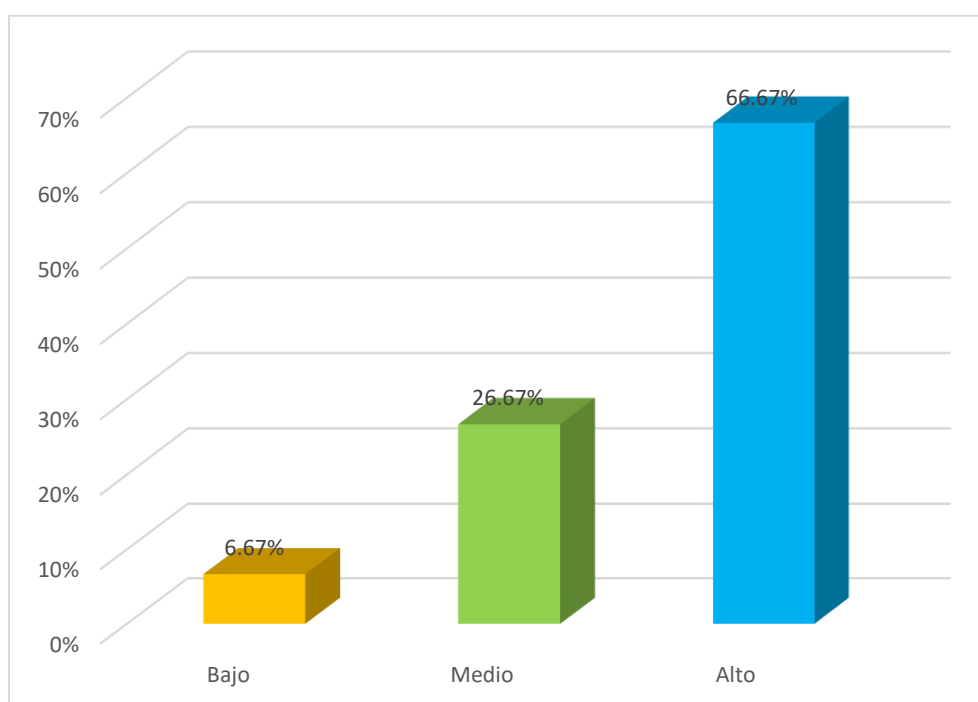


**Interpretación:**

De la Tabla 7 y Figura 7 se destaca que la mayoría de los encuestados, concretamente el 76,67%, mencionan que la Política de Crédito de la entidad es alta. Un porcentaje menor, el 13,33%, la califica como nivel medio, mientras que solo un 10% la describe como baja. Estos resultados reflejan una prevalencia de encuestados que ven la política de crédito como sólida y eficaz, aunque también se observa una proporción más pequeña que la considera en un nivel medio o bajo.

**Tabla 8***Resultados para la dimensión Riesgo de Otorgamiento de Crédito*

<b>Riesgo de Otorgamiento de Crédito</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	12	6.67%
Medio	49	26.67%
Alto	123	66.67%
<b>Total</b>	<b>184</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 8***Resultados para la dimensión Riesgo de Otorgamiento de Crédito***Interpretación:**

De la **Tabla 8** y **Figura 8** se destaca que la mayoría de los encuestados, específicamente un 66,67%, calificaron el riesgo de otorgamiento de crédito como alto. Un segmento del 26,67% lo consideró en un nivel medio, mientras que solo un 6,67% opinó que el riesgo es bajo. Estos resultados reflejan una percepción predominante de que el riesgo asociado al otorgamiento de crédito se percibe como elevado, aunque también se reconoce en menor medida como medio o bajo por una proporción menor de encuestados.

## 4.2 Contrastación de Hipótesis

### 4.2.1 Contrastación de la hipótesis general

$H_0$ : La educación financiera no influye significativamente en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023

$H_1$ : La educación financiera influye significativamente en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023

**Tabla 9**

*Prueba Chi-Cuadrado para medir asociación entre la educación financiera y el proceso de otorgamiento de crédito*

	Valor	gl	p
$\chi^2$	14.3	4	0.006
N	184		

**Tabla 10**

*Coefficiente Tau de Kendall entre la variable Educación Financiera y Proceso de Otorgamiento de Crédito*

Tau B de Kendall	t	p
0.421	2.35	0.019

### Interpretación:

De acuerdo a la prueba Chi-cuadrado, a un nivel de significancia del 5% se observa un p-valor de 0,006 esto significa que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que hay relación significativa o asociación entre las variables Educación Financiera y Proceso de Otorgamiento de Crédito. La **Tabla 10** presenta el resultado del coeficiente Tau de Kendall, el cual evalúa el grado de asociación entre las variables. Con un valor de 0.421, se puede concluir que hay una relación de moderada intensidad entre las variables analizadas.

### 4.2.2 Contrastación de la hipótesis específica 1

$H_0$ : Las finanzas personales no influyen directa y significativamente en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023.

**H<sub>1</sub>**: Las finanzas personales influyen directa y significativamente en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023.

**Tabla 11**

*Prueba Chi-Cuadrado para medir asociación entre las finanzas personales y el proceso de otorgamiento de crédito*

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>p</b>
$\chi^2$	12.2	4	0.016
N	184		

**Tabla 12**

*Coefficiente Tau de Kendall entre la dimensión Finanzas Personales y Proceso de Otorgamiento de Crédito*

<b>Tau B de Kendall</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
0.268	1.53	0.025

**Interpretación:**

De acuerdo a la prueba Chi-cuadrado, a un nivel de significancia del 5% se observa un p-valor de 0,016 esto significa que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que las finanzas personales y el proceso de otorgamiento de crédito se relacionan. Para medir el grado de asociación se hizo uso del Coeficiente Tau de Kendall como se muestra en la **Tabla 12**, el cual arrojó un valor de 0.268, este valor indica un nivel bajo o débil de relación entre las Finanzas Personales y el Proceso de Otorgamiento de Crédito.

**4.2.3 Contrastación de la hipótesis específica 2**

**H<sub>0</sub>**: Los instrumentos financieros influyen directa y significativamente en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023.

**H<sub>1</sub>**: Los instrumentos financieros influyen directa y significativamente en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023.



**Tabla 13**

*Prueba Chi-Cuadrado para medir asociación entre los instrumentos financieros y el proceso de otorgamiento de crédito*

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>p</b>
$\chi^2$	18.5	4	0.001
N	184		

**Tabla 14**

*Coefficiente Tau de Kendall entre la dimensión Instrumentos Financieros y Proceso de Otorgamiento de Crédito*

<b>Tau B de Kendall</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
0.173	0.997	0.019

### **Interpretación:**

De acuerdo a la prueba Chi-cuadrado, a un nivel de significancia del 5% se observa un p-valor de 0,001 esto significa que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que los instrumentos financieros y el proceso de otorgamiento de crédito se relacionan. La **Tabla 14** muestra el Coeficiente Tau de Kendall usado para medir el grado de relación, dando un valor de 0.173, este valor indica una asociación débil entre la dimensión y variable estudiada.

### **4.2.3 Contrastación de la hipótesis específica 3**

**$H_0$ :** Los servicios y productos financieros no influyen directa y significativamente el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023.

**$H_1$ :** Los servicios y productos financieros influyen directa y significativamente el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023.

**Tabla 15**

*Prueba Chi-Cuadrado para medir asociación entre los servicios y productos financieros y el proceso de otorgamiento de crédito*

	<b>Valor</b>	<b>gl</b>	<b>p</b>
$\chi^2$	12.1	4	0.016
N	184		

**Tabla 16**

*Coefficiente Tau de Kendall entre la dimensión servicios y productos financieros y Proceso de Otorgamiento de Crédito*

<b>Tau B de Kendall</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
0.294	1.65	0.010

**Interpretación:**

De acuerdo a la prueba Chi-cuadrado, a un nivel de significancia del 5% se observa un p-valor de 0,016 esto significa que se rechaza la hipótesis nula y se concluye que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que los servicios y productos financieros y el proceso de otorgamiento de crédito se relacionan. En la **Tabla 16** se muestran los resultados del Coeficiente Tau de Kendall, entre la dimensión servicios y productos financieros y el proceso de Otorgamiento de Crédito, con un valor de 0.294 se afirma que el grado de relación es débil a moderada.

### 4.3 Discusión

Los resultados de esta investigación destacan la importancia de la educación financiera en el proceso de otorgamiento de crédito a microempresarios atendidos por la agencia de la Caja Municipal Cusco en Quillabamba en el año 2023. Estos hallazgos concuerdan con la tesis de Olin (2014) a nivel internacional, que resaltó cómo la educación financiera puede influir en la toma de decisiones financieras, en la investigación actual realizada se encontró un valor de 0.421 que indica una relación moderada. La mayoría de los estudiantes en su estudio consideraron que la educación financiera era de gran ayuda para decidir cómo gestionar su dinero, lo que sugiere que un mayor nivel de educación financiera puede conducir a decisiones financieras más informadas.

En el ámbito nacional, la relación encontrada entre las finanzas personales y el proceso de otorgamiento de crédito es consistente con la tesis de Siguas (2019). Aunque su enfoque fue en una empresa diferente, sus hallazgos indican que las finanzas personales pueden influir en la categoría de crédito del deudor, el estudio realizado dio como resultado una asociación débil esto a partir del valor 0.268 obtenido del Tau de Kendall. Esto sugiere que los antecedentes financieros personales son un factor importante a considerar en el proceso de otorgamiento de crédito, ya que pueden afectar la capacidad de un microempresario para cumplir con sus obligaciones crediticias.

No obstante, los resultados respecto a la relación entre los instrumentos financieros y el proceso de otorgamiento de crédito difieren de los hallazgos a nivel nacional de Siguas (2019). Se encontró una asociación débil entre estos dos elementos en la presente investigación con un valor de 0.173 obtenido del Coeficiente Tau de Kendall. Esto sugiere que, aunque los instrumentos financieros pueden ser relevantes en la toma de decisiones financieras en general, su influencia en el proceso de otorgamiento de crédito específico para microempresarios podría ser limitada.

Por último, la asociación significativa encontrada entre los servicios y productos financieros y el proceso de otorgamiento de crédito respalda la investigación local de Lezama (2021). El grado de asociación entre la dimensión y variable estudiada fue de 0.294 considerada entre débil a moderada, el valor mencionado fue proporcionado por el Coeficiente Tau de Kendall. Esto indica que los microempresarios en la ciudad del Cusco están influenciados por la disponibilidad y la accesibilidad de servicios y productos financieros al decidir sobre créditos. La cultura financiera local y la comprensión de estos servicios pueden ser factores determinantes en la adquisición de productos financieros.

En concreto, estos resultados apoyan la importancia de la educación financiera y las finanzas personales en el proceso de otorgamiento de crédito a microempresarios. Sin embargo, es esencial reconocer que otros factores también pueden desempeñar un papel en este proceso, como la cultura financiera local y la disponibilidad de servicios financieros. Estos hallazgos tienen implicaciones significativas para el desarrollo de estrategias de educación financiera dirigidas a microempresarios y para la mejora de los procesos de otorgamiento de crédito en instituciones financieras locales. Sin embargo, es importante tener en cuenta que esta investigación tiene limitaciones, como su enfoque específico en Quillabamba en 2023, lo que puede afectar la generalización de los resultados a otros contextos.

## CONCLUSIONES

**Primero.** De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede concluir que existe una variabilidad significativa en los niveles de educación financiera entre los microempresarios encuestados. La mayoría de los participantes, reportaron un nivel de educación financiera considerado como regular, lo que indica que aún hay margen de mejora en este aspecto dentro de la entidad financiera. Por otro lado, una tercera parte de los encuestados afirmaron tener una educación financiera buena, mientras que una pequeña parte de los encuestados indicaron tener una educación financiera mala lo que es alentador, pero aún queda trabajo por hacer para elevar este porcentaje.

**Segundo.** De acuerdo con los resultados obtenidos, se puede concluir que la gestión de las finanzas personales entre los microempresarios encuestados varía ampliamente. La mayor parte de la población encuestada informo tener un nivel considerado alto en este aspecto, mientras que el menos de cuarta parte admitió un nivel regular, no obstante, una pequeña parte de la población afirmo tener un nivel malo en sus finanzas personales. Estos resultados subrayan la importancia de abordar la educación financiera y el desarrollo de habilidades sólidas en finanzas personales en la población estudiada.

**Tercero.** De acuerdo con los resultados obtenidos, se concluye que la gestión de instrumentos financieros entre los microempresarios encuestados es variable, con un porcentaje medio que posee un nivel alto, después de esto una tercera parte del porcentaje con conocimiento regular o medio, y por último una cuarta parte del porcentaje que muestra un nivel malo en esta área.

**Cuarto.** Se concluye que la percepción de los servicios y productos financieros ofrecidos por la entidad financiera es variada entre los microempresarios encuestados. El hecho de que el cincuenta por ciento los considere buenos es positivo, indicando que una parte significativa de los encuestados está satisfecha con la oferta actual. Sin embargo, es motivo de preocupación que el tres por ciento de los encuestados haya expresado una percepción de mala calidad en estos servicios y productos, lo que sugiere áreas de mejora críticas.

## RECOMENDACIONES

**Primero.** Se recomienda a todos los microempresarios del distrito de Santa Ana provincia de La Convención tomar en cuenta las pautas de educación financiera, para que de esa forma puedan tener un mejor manejo de sus finanzas; tomar decisiones informadas, contar con un presupuesto efectivo, tener una mejor gestión de deudas, ahorro y planificación a largo plazo, inversiones inteligentes, y entre otros.

**Segundo.** Se recomienda a todos los microempresarios del distrito de Santa Ana provincia de La Convención, realizar una buena administración de sus finanzas personales para que de esa manera tengan un mejor control financiero, ahorro y planificación, reducción de deudas, mejora de su calificación crediticia, reducción del estrés financiero, flexibilidad financiera, mejor toma de decisiones, independencia financiera y entre otros.

**Tercero.** Se recomienda a todos los microempresarios del distrito de Santa Ana provincia de La Convención tomar en cuenta las pautas para tener un buen instrumento financiero, por ejemplo; comprender e identificar sus objetivos financieros, evaluar su tolerancia al riesgo, investigar las opciones posibles, diversificar su cartera, consultar a un profesional, evaluar los costos y comisiones, evaluar los costos y comisiones, hacer un seguimiento regular, mantener la paciencia a largo plazo y entre otras recomendaciones.

**Cuarta.** Se recomienda a todos los microempresarios del distrito de Santa Ana provincia de La Convención tomar algunas consideraciones para obtener un mejor servicio y producto financiero. Comprender sus necesidades financieras, analizar e investigar opciones, verificar la reputación y la solidez financiera, leer y comprender los términos y condiciones, preguntar y aclarar dudas, considerar el costo total, comparar ofertas, evaluar la conveniencia y el acceso, revisar las políticas de privacidad y seguridad, mantener un registro detallado, evaluación continua, buscar asesoramiento profesional, etc.

## Referencias Bibliográficas

- Banerjee, A., Chandrasekhar, A. G., Duflo, E., & Jackson, M. O. (2019). *Préstamos de Consumo y Préstamos Relacionados: Evidencia de los Mercados de Crédito Informales y Formales*. The Review of Economic Studies.
- Bernheim, B. D., & Garrett, D. M. (2017). *La economía del comportamiento del hogar*. Columbia University Press. <https://doi.org/https://cup.columbia.edu/book/the-economics-of-household-behavior/9780231175234>
- Blanchard, O., & Johnson, D. (2019). *Macroeconomics*. Pearson. <https://www.pearson.com/us/higher-education/product/Blanchard-Macroeconomics-8th-Edition/9780134641722.html>
- Bodie, Z., Kane, A., & Marcus, A. (2018). *Inversiones*. McGraw-Hill Education. <https://doi.org/https://www.mheducation.com/highered/product/investments-bodie-kane/9781260007842.html>
- Brigham, E. F., & Ehrhardt, M. C. (2017). *Gestión financiera: teoría y práctica*. Cengage Learning. <https://www.cengage.com/c/financial-management-theory-and-practice-16e-brigham/>
- Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2019). *Fundamentos de la Dirección Financiera. Aprendizaje*. Cengage Learning. <https://doi.org/https://www.cengage.com/c/fundamentals-of-financial-management-15e-brigham/>
- Buckley, R. M., & Cai, L. (2018). *Comprensión de las opciones hipotecarias: ¿Qué impulsa las decisiones de los prestatarios?* Review of Finance.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos de Aníbal Paredes Galván.

- CFPB. (2021). *Building a Better Credit Report*.  
[https://files.consumerfinance.gov/f/documents/cfpb\\_building-a-better-credit-report\\_2019.pdf](https://files.consumerfinance.gov/f/documents/cfpb_building-a-better-credit-report_2019.pdf)
- Chen, H., & Volpe, R. P. (2019). *Educación financiera, comportamiento de tarjetas de crédito y bienestar del consumidor*. *Journal of Family and Economic Issues*.
- Choque, R., & Ramos, H. (2020). *Gestión del proceso de otorgamiento de crédito y su incidencia en la calidad de cartera crediticia en la cooperativa de ahorro y crédito de fondero agencia Moquegua, 2018*. Tesis en Universidad Jose Carlos Mariategui. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12819/955>
- Claessens, S., & Laeven, L. (2020). *Acceso a la financiación: un análisis entre países de la importancia de la competencia bancaria y la estructura financiera*. *Journal of Financial Services Research*.
- Dunn, A., & Zinman, J. (2020). *Errores del Consumidor en los Mercados Financieros: Evidencia de Préstamos para Automóviles*. *The Review of Financial Studies*.
- Fabozzi, F. J., & Jones, F. J. (2016). *El manual de valores de renta fija*. McGraw-Hill Education. <https://www.mheducation.com/highered/product/handbook-fixed-income-securities-fabozzi/9781259835339.html>
- Gitman, J. L., Joehnk, M. D., & Billingsley, R. (2019). *Principios de administración financiera*. Pearson Educación.
- Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Interamericano Editores.
- Herrera, E., & Racanello, K. (2014). *Educación e inclusión financiera*. Mexico: Revista latinoamericana de derecho .
- Hogarth, J. M., & Hilgert, M. A. (2018). *Gestión financiera del hogar: la conexión entre el conocimiento y el comportamiento*. *Federal Reserve Bulletin*.



- Hull, J., & Nelken, I. (2020). *Fundamentos de los mercados de futuros y opciones* (9th ed.). Pearson.
- Juarez, J. (2020). La educación financiera y el uso de tarjetas de crédito. caso: comerciantes del mercado santa rosa en san juan de Lurigancho – año 2019. Tesis en Universidad San Martín de Porres. <https://doi.org/https://hdl.handle.net/20.500.12727/6612>
- Kapoor, J. R., Dlabay, L. R., & Hughes, R. J. (2020). *Personal Finance* (14th ed.). McGraw-Hill Education.
- Keenan, S. (2019). *Cartas de Crédito y Garantías Bancarias bajo el Derecho Comercial Internacional*. Cambridge University Press. <https://doi.org/https://www.cambridge.org/ke/academic/subjects/law/public-international-law/letters-credit-and-bank-guarantees-under-international-trade-law>
- Lezama Cusihuallpa, P. E. (2021). *Influencia de la Cultura Financiera en la Adquisición de Productos del Sistema Financiero por parte de los Microempresarios de la ciudad del Cusco-periodo 2019*. Tesis en posgrado: Universidad San Antonio Abad del Cusco.
- Luengo, R., & Medina, F. (2014). Análisis del otorgamiento de los créditos que son hipotecarios en el sistema de cooperativas con la banca tradicional en Chile. Tesis de maestría Universidad de Chile. <https://doi.org/2250/129805>
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2014). *La importancia económica de la educación financiera: teoría y evidencia*. Journal of Economic Literature.
- Lusardi, A., & Mitchell, O. S. (2017). *La importancia económica de la educación financiera: teoría y evidencia*. Journal of Economic Literature.
- Mandell, L. (2018). *Financial literacy education: A sourcebook*. Springer.

- Meggison, W. L., & Smart, S. B. (2020). *Introducción a las Finanzas Corporativas*. Cengage Learning. <https://doi.org/https://www.cengage.com/c/introduction-to-corporate-finance-5e-meggison/>
- Mishkin, F. S., & Eakins, S. G. (2018). *Mercados e Instituciones Financieras*. Pearson. <https://doi.org/https://www.pearson.com/us/higher-education/product/Mishkin-Financial-Markets-and-Institutions-9th-Edition/9780134519265.html>
- OCDE. (2016). *Marco colaborativo de resolución de problemas de PISA 2015*. Paris: OECD Publishing. <https://www.oecd.org/pisa/data/2015-PS-Framework.pdf>
- OCDE. (2021). *Encuesta internacional de la OCDE/INFE sobre competencias de alfabetización financiera de adultos: resultados iniciales de 2020/2021*. OCDE. <https://www.oecd.org/financiamiento/financiamiento-educacion/OECD-INFE-Survey-2020-2021.pdf>
- OECD. (2005). *Improving Financial Literacy: Analysis of Issues and Policies*. OECD Publishing.
- Olin, B. (2014). *La Educación financiera como base para la toma de decisiones personales de inversión*. Tesis de Maestría Universidad Autónoma de Queretaro. <https://doi.org/https://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/6575>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2021). *Education at a Glance 2021: OECD Indicators*. OCDE Publishing.
- Prieto, E., & Carrillo, E. (2022). *Análisis del impacto de los créditos otorgados por la banca privada, periodo 2007-2021*. Tesis de Maestría en Universidad Andina Simon Bolivar. <https://doi.org/10644/8760/1>
- Rejda, G. E., & McNamara, M. J. (2018). *Principios de Gestión de Riesgos y Seguros*. Pearson. <https://www.pearson.com/us/higher-education/product/Rejda->

Principles-of-Risk-Management-and-Insurance-14th-  
Edition/9780134522180.html

Robbins, S. P., Coulter, M., & DeCenzo, D. A. (2017). *Fundamentos de administración*. Pearson Educación.

Rojas, A., & Huamani, M. (2018). Educación financiera y uso de las tarjetas de crédito en los clientes del banco de crédito del Perú (BCP) sede Grau la victoria- en el año 2015. Tesis en Universidad Peruana de las Americas. <https://doi.org/http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/501>

Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jordan, B. D. (2019). *Fundamentos de Finanzas Corporativas*. McGraw-Hill Education. <https://www.mheducation.com/highered/product/fundamentals-corporate-finance-12e-ross-westerfield-jordan/9781259918957.html>

Rumaja Carhuas, J. (2020). *Control Interno y el Proceso de Otorgamiento de Créditos en el Sub Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estímulo de la Dirección Regional de Educación de Cusco, Período 2019*. Tesis en Universidad Andina del Cusco. <https://doi.org/20.500.12557/5359>

Saunders, A., & Cornett, M. (2017). *Gestión de Instituciones Financieras: Un Enfoque de Gestión de Riesgos*. México: McGraw-Hill Education. <https://www.mheducation.com/highered/product/financial-institutions-management-risk-management-approach-saunders-cornett/M9781259717772.html>

Siguas, A. (2019). El proceso de otorgamiento de crédito y su relación con la clasificación crediticia del deudor en la empresa de bienes y servicios para el hogar S.A.C., Iquitos, periodo - 2018. Tesis en Universidad Privada de la Selva Peruana. <https://doi.org/http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/81>

- Vargas, N. (2011). Estrategias para la innovación de la educación financiera en México. el caso del financiamiento bancario al consumo. Tesis de maestria Instituto Politecnico Nacional.  
<https://doi.org/http://repositoriodigital.ipn.mx/handle/123456789/12303>
- World Bank. (2020). *Remittance Prices Worldwide*.  
<https://remittanceprices.worldbank.org/>

## **ANEXOS**

## Anexo: 1 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
<b>VI: Educación financiera</b>	La educación financiera se define como el proceso por el que las personas mejoran la comprensión sobre los productos, conceptos y riesgos financieros después de haber adquirido información e instrucción (OECD, 2005)	Los elementos que comprende la Educación Financiera son: finanzas personales, instrumento financiero, servicios y productos financieros.	Finanzas personales	Presupuesto Inversión Ahorro
			Instrumento financiero	Carta de crédito Leasing financiero Crédito Bancario
			Servicios y productos financieros	Tipos de crédito Transferencia de dinero Seguros
<b>VD: Proceso de otorgamiento de crédito</b>	El otorgamiento de crédito se refiere al proceso mediante el cual una institución financiera o prestamista decide si aprueba o deniega una solicitud de préstamo o crédito por parte de un cliente. Este proceso implica evaluar la solvencia crediticia, el historial crediticio, la capacidad de pago y otros criterios establecidos por la institución financiera. (Brigham y Ehrhardt, 2017)	Según Van Horne (1996, p. 340) las condiciones económicas y las políticas de crédito de la organización son los principales elementos que influyen sobre el nivel de las cuentas por cobrar de una corporación.	Condiciones económicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carácter del crédito.</li> <li>• Capacidad del cliente.</li> <li>• Capital del solicitante.</li> <li>• Colateral y garantía de los solicitantes.</li> <li>• Condiciones del crédito</li> </ul>
			Políticas de crédito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de crédito</li> <li>• Seguimiento del crédito</li> <li>• Duración del periodo de crédito.</li> </ul>

---

Riesgo de otorgamiento del  
Crédito

- Riesgo inmediato de impago
  - Límites máximos de crédito
  - Índice de comportamiento de pago
-

## Anexo 2: Matriz de consistencia

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Metodología
¿De qué manera la educación financiera influye en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023?	Determinar la educación financiera en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023.	La educación financiera influye significativamente en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023	<p><b>Variable Independiente:</b> Educación financiera</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Finanzas personales</li> <li>Instrumento financiero</li> <li>Servicios y productos financieros</li> </ul>	<p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental</p> <p><b>Alcance de la investigación</b> Correlacional</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básica</p>
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especificas		
¿De qué manera las finanzas personales influyen en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023?	Establecer la influencia de las finanzas personales en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023.	Las finanzas personales influyen directa y significativamente en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023.	<p><b>Variable Dependiente:</b> Otorgamiento de crédito</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Condiciones económicas</li> <li>Políticas de crédito</li> <li>Riesgo de otorgamiento del crédito</li> </ul>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Población:</b> 349 microempresarios que son atendidos por la caja Municipal Cusco agencia Quillabamba.</p> <p><b>Muestra:</b> 184 microempresarios que son atendidos por la caja Municipal Cusco agencia Quillabamba.</p>
¿De qué manera los instrumentos financieros influyen en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023?	Determinar la influencia del instrumento financiero en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023.	Los instrumentos financieros influyen directa y significativamente en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023.		
¿De qué manera los servicios y productos financieros influyen en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la	Establecer la influencia de los servicios y productos financieros en el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la	Los servicios y productos financieros influyen directa y significativamente el proceso de otorgamiento de crédito de microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco en Quillabamba en el 2023		<p><b>Instrumentos:</b> Encuesta</p>



---

caja Municipal Cusco en caja Municipal Cusco en  
Quillabamba en el 2023? Quillabamba en el 2023

---

## Anexo 3: Instrumento Encuesta

N.º

### Instrumento

# ENCUESTA

*Previo cordial saludo,*

Esta encuesta es parte del trabajo de tesis: “**Educación financiera y proceso de otorgamiento de crédito a microempresarios en la caja municipal Cusco agencia Quillabamba, Cusco 2023.**” Esta encuesta busca medir la influencia de la **Educación financiera** en el **proceso de otorgamiento de crédito**.

*Instrucciones:*

- Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que mejor refleje su punto de vista. No hay respuestas correctas o incorrectas.
- Cada pregunta tiene cinco alternativas, descritas a continuación:

**1 = Nunca**

**2 = Casi nunca**

**3 = Algunas veces**

**4 = Casi siempre**

**5 = Siempre**

- Marque solo una alternativa.
- Procure contestar todas las preguntas.

*Preguntas Previas:*

- Caracterización del cliente:
  - Sexo
  - Edad
  - Grado Académico
  - Ocupación
  - Ingresos mensuales:
    - 0-1000; 1000-2000; 2000-3000; 3000-a más

VARIABLE 1: Educación financiera		ALTERNATIVAS				
N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Finanzas personales						
1	¿Con qué frecuencia Ud. ha establecido y seguido un presupuesto detallado para gestionar sus finanzas personales o las de su empresa?					
2	¿Con qué frecuencia Ud. ha realizado inversiones en su vida personal o en su empresa para buscar rendimientos o crecimiento financiero?					
3	¿Con qué frecuencia Ud. ha establecido y mantenido un hábito de ahorro en su vida personal o en su empresa?					
DIMENSIÓN: Instrumentos financieros						
4	Desde una perspectiva académica de economía y finanzas, ¿Con qué frecuencia Ud. ha establecido y mantenido un hábito de ahorro disciplinado en su vida financiera personal o empresarial?					
5	En el contexto de tu empresa, ¿Ud. con qué frecuencia ha utilizado el leasing financiero como método de adquisición de activos?					
6	¿Con que frecuencia Ud. evalúa la tasa de interés y otros costos relacionados con el crédito bancario en relación con su capacidad de pago y beneficios esperados?					
DIMENSIÓN: Servicios y productos financieros						
7	Desde tu perspectiva, ¿Ud. considera que los distintos tipos de crédito disponibles pueden contribuir a alcanzar sus objetivos?					
8	¿Con qué frecuencia Ud. cuenta con la documentación necesaria y sigue los protocolos establecidos al realizar transferencias de dinero en el contexto de sus actividades comerciales?					
9	¿Con qué frecuencia Ud. evalúa sus necesidades de seguro, investiga opciones disponibles y tomas medidas para adquirir un seguro adecuado para proteger sus activos y operaciones comerciales?					
VARIABLE 2: Proceso de otorgamiento de crédito		ALTERNATIVAS				
DIMENSIÓN: CONDICIÓN ECONÓMICA		1	2	3	4	5
10	¿Con qué frecuencia Ud. considera el carácter del crédito al momento de evaluar la capacidad crediticia de un cliente o al otorgar un crédito en tu empresa?					
11	¿Cree Ud. que la capacidad de respuesta al cliente, de parte del empleador, al momento de otorgar un crédito o al manejar solicitudes y consultas relacionadas con tus productos o servicios es importante?					
12	¿Con qué frecuencia Ud. considera los recursos que tiene invertidos en el negocio al momento de evaluar la capacidad de endeudamiento o al solicitar un crédito para su empresa?					

13	¿Con qué frecuencia Ud. considera el requisito colateral como una garantía necesaria al solicitar un crédito para tu empresa?					
14	¿Con qué frecuencia consideras y evaluas las condiciones de crédito, incluyendo plazos, tasas de interés, requisitos y cláusulas específicas, al solicitar u otorgar crédito en tu empresa?					
<b>DIMENSIÓN: POLITICA DE CREDITO</b>						
15	¿Con qué frecuencia has establecido y aplicado políticas de crédito claras y consistentes en tu empresa para gestionar las solicitudes y otorgamientos de crédito?					
16	¿Con qué frecuencia Ud. realiza un seguimiento y monitoreo constante de los créditos adquiridos, incluyendo el comportamiento de pago y la evaluación periódica de riesgos de impago?					
17	¿Con qué frecuencia Ud. considera y evalúa la duración del periodo de crédito, incluyendo los plazos establecidos, al solicitar crédito en su empresa?					
<b>DIMENSIÓN: RIESGO DE OTORGAMIENTO DE CREDITO</b>						
18	¿Con qué frecuencia Ud. utiliza fuentes de información o herramientas específicas para monitorear y evaluar constantemente el riesgo inmediato de impago en sus operaciones comerciales y créditos otorgados?					
19	¿Con qué frecuencia Ud. confía en informes crediticios externos y calificaciones crediticias para establecer los límites máximos de crédito en su empresa?					
20	¿Con qué frecuencia Ud. confía en informes crediticios y evaluaciones del índice de comportamiento de pago al momento que le otorgan un crédito?					

*Gracias por su participación*

## Anexo 4: Fotografías

















## Anexo 5: Juicio de expertos

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

**Datos del Experto:** Jeronimo SORIA MORMONTOY

**Grado:** Doctor

**Título de la Investigación:** "EDUCACIÓN FINANCIERA Y PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO A MICROEMPRESARIOS EN LA CAJA MUNICIPAL CUSCO AGENCIA QUILLABAMBA, CUSCO 2023"

**Objetivo:** Validar instrumento

**Objeto de análisis:** Esta constituida por 349 microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco-Quillabamba, 2023.

**Investigador:** Wilmer HUAMAN CCARHUASLLA / Carolaen Estefany QUINTANILLA ARNADO.

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN					
			1 (a)	2 (b)	3 (c)	4 (d)	5 (e)	
1	Operacionalización de las variables	Metodología				X		
2	Pertinencia de reactivos	Coherencia					X	
3	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia			X			
4	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia			X			
5	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad					X	
6	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad				X		
7	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X		
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad					X	
9	Muestra una organización lógica	Organización					X	
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X		
<b>TOTAL</b>						6	16	20

**COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:**  $C = \frac{a+b+c+d+e}{50} = \frac{42}{50} = 0.84$

**CALIFICACION PORCENTUAL:**  $C * 100\% = 84\%$


Para emitir su calificación final tomar en cuenta el recuadro:

CALIFICACIÓN	OBSERVACION
0% a 69%	Desaprobado
70% a 100%	Aprobado

**CALIFICACION FINAL:**

Aprobado

Santa Ana, 23 de setiembre de 2023.

  
 Sello y firma del experto

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**Datos del Experto:** Irving Maycoll APAZA LIMA

**Grado:** Magister

**Título de la Investigación:** "EDUCACIÓN FINANCIERA Y PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO A MICROEMPRESARIOS EN LA CAJA MUNICIPAL CUSCO AGENCIA QUILLABAMBA, CUSCO 2023"

**Objetivo:** Validar instrumento

**Objeto de análisis:** Esta constituida por 349 microempresarios que son atendidos por la agencia de la caja Municipal Cusco-Quillabamba, 2023.

**Investigador:** Wilmer HUAMAN CCARHUASLLA / Carolaen Estefany QUINTANILLA ARNADO.

N°	EVIDENCIAS	INDICADORES	VALORACIÓN					
			1 (a)	2 (b)	3 (c)	4 (d)	5 (e)	
1	Operacionalización de las variables	Metodología					X	
2	Pertinencia de reactivos	Coherencia				X		
3	Cantidad de reactivos para medir variable	Suficiencia				X		
4	Basados en aspectos teóricos de la variable	Consistencia				X		
5	Expresado en hechos perceptibles	Objetividad			X			
6	Adecuado para los sujetos de estudio	Oportunidad						X
7	Formulado con lenguaje apropiado	Claridad				X		
8	Acorde al avance de la ciencia y tecnología	Actualidad						X
9	Muestra una organización lógica	Organización						X
10	Calidad de instrucciones	Calidad				X		
<b>TOTAL</b>					3	20	20	

**COEFICIENTE DE VALIDACIÓN:**  $C = \frac{a+b+c+d+e}{50} = \frac{43}{50} = 0.86$

**CALIFICACION PORCENTUAL:**  $C * 100\% = 86\%$

Para emitir su calificación final tomar en cuenta el recuadro:

CALIFICACIÓN	OBSERVACION
0% a 69%	Desaprobado
70% a 100%	Aprobado

**CALIFICACION FINAL:**

..... *Aprobado* .....

Santa Ana, *20* de *setiembre* de *2023*.

-----  
Sello y firma del experto