



- [24] 0.1% 2 resultados

---

- [25] [virtual.urbe.edu/tesispub/0094185/cap03.pdf](https://virtual.urbe.edu/tesispub/0094185/cap03.pdf) 0.1% 3 resultados

---

- [26] [www.linguee.com/spanish-english/translation/cubrir sus gastos personales.html](https://www.linguee.com/spanish-english/translation/cubrir+sus+gastos+personales.html) 0.1% 2 resultados

---

- [27] [zaguan.unizar.es/record/86752/files/TAZ-TFM-2019-538.pdf](https://zaguan.unizar.es/record/86752/files/TAZ-TFM-2019-538.pdf) 0.0% 2 resultados

---

- [28] [www.nytimes.com/es/2022/07/13/espanol/situacion-mundial-peor.html](https://www.nytimes.com/es/2022/07/13/espanol/situacion-mundial-peor.html) 0.1% 2 resultados

---

- [29] [thor.organojudicial.gob.bo/](https://thor.organojudicial.gob.bo/) 0.0% 2 resultados

---

- [30] [www.rankia.mx/blog/economia-y-finanzas-de-entorno-mexico/3951843-que-cultura-financiera-importancia-tiene](https://www.rankia.mx/blog/economia-y-finanzas-de-entorno-mexico/3951843-que-cultura-financiera-importancia-tiene) 0.0% 1 resultados

---

- [31] [www.bing.com/ck/a?!&p=edbe369198f0d44fJmltdHM9MTcwMzgwODAwMCZpZ3VpZD0yYzRjM2RiMy1iNWQ0LTU4OGYiM2IwMi0yZTE1YjRhY](https://www.bing.com/ck/a?!&p=edbe369198f0d44fJmltdHM9MTcwMzgwODAwMCZpZ3VpZD0yYzRjM2RiMy1iNWQ0LTU4OGYiM2IwMi0yZTE1YjRhY) 0.0% 1 resultados

---

- [32] [www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/](https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-es-la-morosidad-y-que-consecuencias-tiene/) 0.0% 1 resultados

---

- [33] [www.bcrp.gob.pe/sitios-de-interes/entidades-financieras.html](https://www.bcrp.gob.pe/sitios-de-interes/entidades-financieras.html) 0.1% 2 resultados

---

- [34] [www.razon.com.mx/negocios/morosidad-evitarla-516562](https://www.razon.com.mx/negocios/morosidad-evitarla-516562) 0.0% 1 resultados

---

- [35] [elpais.com/economia/mucho-por-hacer/2021-10-28/la-importancia-de-la-cultura-financiera-para-tener-una-buena-jubilacion.html](https://elpais.com/economia/mucho-por-hacer/2021-10-28/la-importancia-de-la-cultura-financiera-para-tener-una-buena-jubilacion.html) 0.0% 1 resultados

---

- [36] [1library.co/article/economía-circular-bases-teóricas-marco-teórico.q05m9o6x](https://1library.co/article/economía-circular-bases-teóricas-marco-teórico.q05m9o6x) 0.0% 1 resultados

---

- [37] [larepublica.pe/economia/2023/03/09/sbs-bancos-financieras-y-cajas-municipales-que-entidades-están-cubiertas-por-el-fondo-de-seguro-de-deposito-de-hasta-1](https://larepublica.pe/economia/2023/03/09/sbs-bancos-financieras-y-cajas-municipales-que-entidades-están-cubiertas-por-el-fondo-de-seguro-de-deposito-de-hasta-1) 0.0% 1 resultados

---

- [38] [www.bing.com/ck/a?!&p=441973bf4f0ad236JmltdHM9MTcwMzgwODAwMCZpZ3VpZD0zNDIkJmZzI0xNmRlTYwNTktMWMMyMC0zMGM5MT](https://www.bing.com/ck/a?!&p=441973bf4f0ad236JmltdHM9MTcwMzgwODAwMCZpZ3VpZD0zNDIkJmZzI0xNmRlTYwNTktMWMMyMC0zMGM5MT) 0.0% 1 resultados

---

- [39] [resuelvetudeuda.com/blog/deudas/por-que-nos-endeudamos-infografia/](https://resuelvetudeuda.com/blog/deudas/por-que-nos-endeudamos-infografia/) 0.0% 1 resultados

---

- [40] [context.reverso.net/translation/spanish-english/sus obligaciones financiera](https://context.reverso.net/translation/spanish-english/sus+obligaciones+financiera) 0.0% 1 resultados

---

- [41] [blog.remitly.com/es/envios-de-dinero/como-enviar-dinero-al-extranjero-con-una-tarjeta-de-credito/](https://blog.remitly.com/es/envios-de-dinero/como-enviar-dinero-al-extranjero-con-una-tarjeta-de-credito/) 0.0% 1 resultados

---

- [42] [www.bing.com/ck/a?!&p=3073c523ee637e4eJmltdHM9MTcwMzgwODAwMCZpZ3VpZD0zMjM3ODY2Zi03MjBjLTUyOTAtMGNhNS05NTk5NzI](https://www.bing.com/ck/a?!&p=3073c523ee637e4eJmltdHM9MTcwMzgwODAwMCZpZ3VpZD0zMjM3ODY2Zi03MjBjLTUyOTAtMGNhNS05NTk5NzI) 0.0% 1 resultados

---

- [43] [files.consumerfinance.gov/f/documents/cfpb\\_money-smart-older-adults\\_resource-guide\\_2021-06\\_es.pdf](https://files.consumerfinance.gov/f/documents/cfpb_money-smart-older-adults_resource-guide_2021-06_es.pdf) 0.0% 1 resultados

111 páginas, 19932 palabras

 Se detectó un color de texto muy claro que podría ocultar caracteres utilizados para combinar palabras.

Nivel del plagio: 6.2% seleccionado / 6.6% en total

130 resultados de 44 fuentes, de ellos 44 fuentes son en línea.

#### Configuración

Directiva de data: *Comparar con fuentes de internet, Comparar con documentos propios*

Sensibilidad: *Media*

Bibliografía: *Considerar Texto*

Detección de citas: *Reducir PlagLevel*

Lista blanca: --

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

**LA CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE  
MOROSIDAD DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO CHONTAPACCHA  
DEL DISTRITO DE CAJAMARCA, AÑO 2023**

**Presentado por:**

**Bach. Dany Cerquín Gutiérrez**

**Asesor:**

**Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz**

**CAJAMARCA – PERÚ**

**2023**

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

**LA CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE  
MOROSIDAD DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO CHONTAPACCHA  
DEL DISTRITO DE CAJAMARCA, AÑO 2023**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el  
Título Profesional de Contador Público

**Bach. Dany Cerquín Gutiérrez**

**Asesor:**

**Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz**

**CAJAMARCA – PERÚ**

**2023**

COPYRIGHT © 2023 by

Dany Cerquín Gutiérrez

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

LA CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE  
MOROSIDAD DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO  
CHONTAPACCHA DEL DISTRITO DE CAJAMARCA, AÑO 2023

Presidente: Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz

Secretario: Mg. Luis Felipe Velasco Luza

Vocal: Mg. Anthony Rabanal Soriano

Asesor: Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz

## **DEDICATORIA**

A mis padres, columna esencial en mi vida y respaldo absoluto en todo momento.

A mis docentes, quienes formaron parte importante durante todo el proceso de mi formación profesional, brindando aportes a mi vida personal.

Dany

## **AGRADECIMIENTOS**

A la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y a sus docentes, por los aprendizajes obtenidos durante mi formación profesional.

Al Dr. Víctor Hugo Montenegro Díaz, por sus aportes y apoyo en la culminación de este documento.

A los comerciantes del Mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, por su apoyo para la ejecución de esta investigación.



## **RESUMEN**

El presente estudio denominado LA CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO CHONTAPACCHA DEL DISTRITO DE CAJAMARCA, AÑO 2023. Tuvo como objetivo principal determinar el nivel de la cultura financiera y su relación con el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023. Esta investigación se desarrolló porque aporta información importante en el área de las finanzas personales y contribuirá en la mejora de las capacidades financieras de los comerciantes del mercado Chontapaccha para así tener un crecimiento económico.

Ante esto, nació la problemática de la presente investigación ¿Cuál es la relación entre el nivel de cultura financiera y el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023? Para poder dar una respuesta a la pregunta de investigación, se hizo uso de una metodología básica con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transversal, con alcance descriptivo; utilizando una muestra probabilística aleatoria simple. Finalmente se procesaron y se analizaron los datos con ayuda del programa de Microsoft Excel y del paquete estadístico SPSS v.23.

Los resultados obtenidos muestran que existe una relación de dependencia entre las variables de estudio ya que el valor de significancia del chi cuadrado de Pearson es igual a 0,003. Lo que permitió validar la hipótesis planteada.

**Palabras clave:** Cultura financiera, morosidad.

## **ABSTRACT**

The present study called FINANCIAL CULTURE AND ITS RELATIONSHIP WITH THE LEVEL OF DEFAULTS OF THE MERCHANTS OF THE CHONTAPACCHA MARKET IN THE DISTRICT OF CAJAMARCA, YEAR 2023. Its main objective was to determine the level of financial culture and its relationship with the level of delinquency of the merchants of the Chontapaccha market in the Cajamarca district, year 2023. This research was developed because it provides important information in the area of personal finances and will contribute to improving the financial capabilities of the merchants of the Chontapaccha market in order to have economic growth.

Given this, the problem of this research was born: ¿What is the relationship between the level of financial culture and the level of delinquency of the merchants of the Chontapaccha market in the district of Cajamarca, year 2023? In order to provide an answer to the research question, a basic methodology with a quantitative approach, a cross-sectional non-experimental design, with a descriptive scope was used; using a simple random probability sample. Finally, the data were processed and analyzed with the help of the Microsoft Excel program and the SPSS v.23 statistical package.

The results obtained show that there is a dependency relationship between the study variables since the significance value of Pearson's chi square is equal to 0.003. Which allowed the validity of the proposed hypothesis.

**Keywords:** Financial culture, late payment.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTOS .....	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
LISTA DE TABLAS .....	x
LISTA DE GRÁFICOS .....	xii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	1
1. Planteamiento del Problema .....	1
1.1 Descripción de la realidad problemática .....	1
1.2 Definición del problema .....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos .....	3
1.3 Objetivos .....	4
1.3.1 Objetivo general .....	4
1.3.2 Objetivos específicos .....	4
1.4 Justificación e importancia.....	5
1.5 Delimitación de la investigación .....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....	8
2. Fundamentos Teóricos de la Investigación.....	8
2.1 Antecedentes Teóricos .....	8
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	8
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	11
2.1.3 Antecedentes locales .....	14

2.2	Marco Teórico .....	18
2.2.1	Teoría de inversiones .....	18
2.2.2	Teoría de la utilidad esperada .....	18
2.2.3	Teoría del riesgo del dinero.....	18
2.2.4	Teoría de la hipótesis de los mercados eficientes (HME).....	19
2.3	Marco conceptual .....	20
2.3.1	Cultura financiera.....	20
2.3.2	La morosidad.....	32
2.4	Hipótesis .....	40
2.4.1	Hipótesis general .....	40
2.4.2	Hipótesis específicas .....	40
2.5	Variables.....	41
2.5.1	Variable independiente .....	41
2.5.2	Variable dependiente .....	41
2.5.3	Operacionalización de variables .....	41
CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....		43
3.	Metodología.....	43
3.1	Tipo de investigación .....	43
3.2	Diseño de la Investigación .....	43
3.3	Área de Investigación .....	44
3.4	Unidad de análisis .....	44
3.5	Población .....	44
3.6	Muestra.....	45
3.7	Métodos de investigación .....	46

3.8	Técnicas de investigación.....	47
3.9	Instrumentos .....	47
3.10	Técnicas de análisis de datos.....	48
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....		49
4.1	Presentación, análisis e interpretación de los resultados.....	49
A.	Estado de la Cultura financiera .....	49
B.	Estado del Nivel de morosidad .....	65
4.2	Contrastación de hipótesis .....	78
4.3	Discusión de resultados.....	80
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		83
5.1	Conclusiones .....	83
5.2	Recomendaciones.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		86
GLOSARIO .....		92
ANEXOS .....		93

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>¿Sabe usted a qué se refiere el concepto de cultura financiera? .....</i>	49
<b>Tabla 2</b> <i>¿Ha recibido una buena atención cuando ha acudido a una entidad financiera? .....</i>	50
<b>Tabla 3</b> <i>¿Considera que la duración de la atención al cliente, en una entidad financiera, es rápido? .....</i>	52
<b>Tabla 4</b> <i>¿Cree usted que la atención al cliente está dada en el momento adecuado? .....</i>	53
<b>Tabla 5</b> <i>¿Recibe asesoramiento de cómo utilizar su dinero?.....</i>	54
<b>Tabla 6</b> <i>¿Ha hecho de conocimiento a su asesor bancario en qué utilizará su dinero?..</i>	55
<b>Tabla 7</b> <i>¿Cree usted que el monitoreo por parte de la entidad financiera, hacia los clientes, es permanente? .....</i>	56
<b>Tabla 8</b> <i>¿Considera usted que demuestra confianza y que garantiza sus finanzas? .....</i>	57
<b>Tabla 9</b> <i>¿Considera usted que demuestra satisfacción del ambiente donde se encuentra? .....</i>	58
<b>Tabla 10</b> <i>¿Se le hace sencillo, la forma como tiene que cancelar su préstamo? .....</i>	59
<b>Tabla 11</b> <i>¿El pago de sus cuotas lo hace puntualmente, según su cronograma? .....</i>	60
<b>Tabla 12</b> <i>¿Sus gastos que realiza, forma parte de la educación de sus hijos? .....</i>	61
<b>Tabla 13</b> <i>¿Puede aseverar que designa un porcentaje de su dinero para cubrir sus gastos de salud? .....</i>	62
<b>Tabla 14</b> <i>¿Piensa usted que su vivienda está incluida dentro de su planificación de gastos? .....</i>	63
<b>Tabla 15</b> <i>¿Cree usted que sus ingresos económicos cubren los gastos de la canasta básica familiar?.....</i>	64
<b>Tabla 16</b> <i>¿Al momento de solicitar el crédito su asesor le informó las pautas que tiene el crédito, para decidir su obtenerlo?.....</i>	65

<b>Tabla 17</b> <i>¿Al momento de recibir su crédito le informaron sobre las penalidades que incurre usted tiene retraso en el pago de sus cuotas? .....</i>	66
<b>Tabla 18</b> <i>¿Al momento de otorgarle el crédito le adicionaron a su cuota un seguro de desgravamen? .....</i>	67
<b>Tabla 19</b> <i>¿Le brindaron información sobre qué es el seguro de desgravamen? .....</i>	68
<b>Tabla 20</b> <i>¿Cuándo se atrasó en el pago de su cuota, su analista le llamó por teléfono para recordarle que a la fecha tiene pendiente de pago de su cuota? .....</i>	69
<b>Tabla 21</b> <i>¿Usted cuándo se atrasó en la cancelación de su cuota, la entidad financiera le dio facilidades? .....</i>	70
<b>Tabla 22</b> <i>¿Sabe usted que, en la entidad financiera, existe refinanciamiento de cuotas, cuando no puede cumplir con sus pagos a tiempo? .....</i>	71
<b>Tabla 23</b> <i>¿Alguna vez usted solicitó a la entidad financiera reprogramar su deuda porque no fue posible el cumplimiento del pago de su cuota? .....</i>	72
<b>Tabla 24</b> <i>¿Cuenta con una tarjeta de crédito o créditos adicionales en otras entidades financieras? .....</i>	73
<b>Tabla 25</b> <i>¿Cree usted que el motivo en el retraso del pago de su préstamo fue por falta de liquidez? .....</i>	75
<b>Tabla 26</b> <i>¿Usted cree que el motivo de su retraso en el pago de sus cuotas fue por una inadecuada inversión? .....</i>	76
<b>Tabla 27</b> <i>¿Usted siente más presión para cancelar el préstamo cuando su asesor le informa que su préstamo se encuentra en situación de riesgo? .....</i>	77
<b>Tabla 28</b> <i>Tabla cruzada CULTURA FINANCIERA*NIVEL DE MOROSIDAD .....</i>	78
<b>Tabla 29</b> <i>Pruebas de chi-cuadrado .....</i>	79

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> <i>¿Sabe usted a qué se refiere el concepto de cultura financiera? .....</i>	50
<b>Gráfico 2</b> <i>¿Ha recibido una buena atención cuando ha acudido a una entidad financiera? .....</i>	51
<b>Gráfico 3</b> <i>¿Considera que la duración de la atención al cliente, en una entidad financiera, es rápido? .....</i>	52
<b>Gráfico 4</b> <i>¿Cree usted que la atención al cliente está dada en el momento adecuado? ..</i>	53
<b>Gráfico 5</b> <i>¿Recibe asesoramiento de cómo utilizar su dinero? .....</i>	54
<b>Gráfico 6</b> <i>¿Ha hecho de conocimiento a su asesor bancario en qué utilizará su dinero? .....</i>	55
<b>Gráfico 7</b> <i>¿Cree usted que el monitoreo por parte de la entidad financiera, hacia los clientes, es permanente? .....</i>	56
<b>Gráfico 8</b> <i>¿Considera usted que demuestra confianza y que garantiza sus finanzas? ....</i>	57
<b>Gráfico 9</b> <i>¿Considera usted que demuestra satisfacción del ambiente donde se encuentra? .....</i>	58
<b>Gráfico 10</b> <i>¿Se le hace sencillo, la forma como tiene que cancelar su préstamo? .....</i>	59
<b>Gráfico 11</b> <i>¿El pago de sus cuotas lo hace puntualmente, según su cronograma? .....</i>	60
<b>Gráfico 12</b> <i>¿Sus gastos que realiza, forma parte de la educación de sus hijos? .....</i>	61
<b>Gráfico 13</b> <i>¿Puede aseverar que designa un porcentaje de su dinero para cubrir sus gastos de salud? .....</i>	62
<b>Gráfico 14</b> <i>¿Piensa usted que su vivienda está incluida dentro de su planificación de gastos? .....</i>	63
<b>Gráfico 15</b> <i>¿Cree usted que sus ingresos económicos cubren los gastos de la canasta básica familiar? .....</i>	64



<b>Gráfico 16</b> <i>¿Al momento de solicitar el crédito su asesor le informó las pautas que tiene el crédito, para decidir su obtenerlo? .....</i>	65
<b>Gráfico 17</b> <i>¿Al momento de recibir su crédito le informaron sobre las penalidades que incurre usted tiene retraso en el pago de sus cuotas? .....</i>	66
<b>Gráfico 18</b> <i>¿Al momento de otorgarle el crédito le adicionaron a su cuota un seguro de desgravamen? .....</i>	67
<b>Gráfico 19</b> <i>¿Le brindaron información sobre qué es el seguro de desgravamen? .....</i>	68
<b>Gráfico 20</b> <i>¿Cuándo se atrasó en el pago de su cuota, su analista le llamó por teléfono para recordarle que a la fecha tiene pendiente de pago de su cuota? .....</i>	69
<b>Gráfico 21</b> <i>¿Usted cuándo se atrasó en la cancelación de su cuota, la entidad financiera le dio facilidades? .....</i>	70
<b>Gráfico 22</b> <i>¿Sabe usted que, en la entidad financiera, existe refinanciamiento de cuotas, cuando no puede cumplir con sus pagos a tiempo? .....</i>	72
<b>Gráfico 23</b> <i>¿Alguna vez usted solicitó a la entidad financiera reprogramar su deuda porque no fue posible el cumplimiento del pago de su cuota? .....</i>	73
<b>Gráfico 24</b> <i>¿Cuenta con una tarjeta de crédito o créditos adicionales en otras entidades financieras? .....</i>	74
<b>Gráfico 25</b> <i>¿Cree usted que el motivo en el retraso del pago de su préstamo fue por falta de liquidez? .....</i>	75
<b>Gráfico 26</b> <i>¿Usted cree que el motivo de su retraso en el pago de sus cuotas fue por una inadecuada inversión? .....</i>	76
<b>Gráfico 27</b> <i>¿Usted siente más presión para cancelar el préstamo cuando su asesor le informa que su préstamo se encuentra en situación de riesgo? .....</i>	77

# **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

## **1. Planteamiento del Problema**

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

El avance tecnológico que se vive por estos tiempos no es ajeno a las economías ni a las finanzas. Esto ha permitido un incremento en la oferta de diferentes productos y servicios financieros y, por tanto, han hecho que estos productos sean adquiridos por más personas cada día. La globalización ha traído consigo que las entidades del sistema financiero, quienes cumplen un rol muy importante en el crecimiento de un país, en el desarrollo de una sociedad y en las microempresas o emprendimientos pequeños e individuales, ya sea para la adquisición de bienes muebles o inmuebles como capital o para financiamientos por gastos personales, usan a las entidades financieras para poder lograr sus objetivos. Sin embargo, todos estos procesos traen consigo riesgos y principalmente para el sector financiero, ya que una vez otorgado el servicio financiero a las personas, corren el riesgo de que muchos de los clientes no puedan cumplir con su obligación o el pago de sus cuotas a tiempo según su cronograma, por múltiples motivos, lo que conlleva a que las organizaciones financieras a tener una amplia cartera de morosos. (Banco Central de Bolivia, 2023)

De esto se parte a mencionar que actualmente la falta de cultura financiera está generando desconocimiento de beneficios que brinda el sector financiero. Esta situación no solo es realidad de países extranjeros, donde las finanzas han incrementado su alcance a gran parte de la población. Actualmente en el Perú el mercado financiero a sufrido un crecimiento sobretodo de las financieras, cajas y bancos. Todas estas entidades han incrementado enormemente sus carteras de clientes y como consecuencia sus carteras de morosidad.

En la ciudad de Cajamarca, el crecimiento exagerado de entidades financieras no es ajena, ya que en los últimos años se ha visto muchas financieras, cajas municipales de ahorro y crédito y el ingreso de bancos nuevos; cuyo objetivo es ofrecer sus productos para que dicha empresa siga creciendo y de otro lado, el deudor pueda tener ingresos solventar su negocio. Pero, esta realidad no se plasma agradable cuando al momento de cubrir la obligación financiera con la entidad que la otorgó, no es posible por múltiples factores, incrementándose aún más después de la pandemia. Este riesgo, ha hecho que algunas entidades financieras cierren y se declaren en pérdida, perjudicando a muchos de sus clientes. (Golman & Bekerman, 2018)

Los comerciantes del mercado Chontapaccha de la ciudad de Cajamarca, también están inmersos en esta realidad, porque su única fuente de ingresos es lo que puedan negociar cotidianamente dentro de las instalaciones del mercado, pero necesitan cada día abastecerse con suministros o capital para mejorar sus ingresos o mantenerlo a flote, razón por la cual, acuden a las entidades financieras

a solicitar préstamos, avalando con sus negocios y así lograr mantener vigente su centro de ingresos. Pero, múltiples situaciones, en muchas ocasiones el desconocer la cultura financiera, hace que caigan en morosidad, generando riesgos muy grandes para la entidad financiera como para la persona que solicitó el préstamo. Esto porque, ponen en riesgo su capital de trabajo o su inversión y del otro lado, ponen en riesgo el capital económico de las personas que han invertido.

## **1.2 Definición del problema**

### 1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre el nivel de cultura financiera y el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023?

### 1.2.2 Problemas específicos

- a ¿Cuál es el nivel de cultura financiera de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023?
- b ¿Cuál es el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023?
- c ¿Cómo se relaciona el nivel de cultura financiera y el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023?

### **1.3 Objetivos**

#### 1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el nivel de cultura financiera y el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023.

#### 1.3.2 Objetivos específicos

- a Analizar la cultura financiera de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023.
- b Determinar el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023.
- c Analizar la relación entre el nivel de cultura financiera y el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023.

## 1.4 Justificación e importancia

La educación financiera genera muchos beneficios y se extienden ampliamente a la economía general. Esta promueve las competencias y capacidades necesarias para tomar decisiones informadas y de manera apropiada para no caer en situaciones desagradables al no poder cubrir los endeudamientos. Del mismo modo, provee herramientas para que las personas posean capacidades y fundamentos para defender sus derechos como consumidores financieros. Por otro lado, los comerciantes o personas alfabetizadas financieramente mostrarán mayor capacidad para entender y aplicar las políticas económicas y sociales acogidas en su economía. Una persona educada financieramente, tendrá mayor capacidad para poder salir de un apalancamiento porque generará estrategias para no quedar en pérdida. (Sanchez, 2023)

El presente trabajo de investigación se justifica por las siguientes razones:

**Aspecto social:** porque contribuye con los comerciantes del mercado Chontapaccha, ya que los resultados de la investigación ayudaron a determinar y conocer si los comerciantes necesitan capacitarse a través de un programa de educación financiera que les permita fortalecer sus capacidades financiera; además, brindó información verídica para que los responsables de entidades financiera o autoridades y empresas locales

puedan brindar o desarrollar un plan de alfabetización en educación financiera, para que así sus clientes no caigan en morosidad y ellos reduzcan los riesgos basados en esta temática.

**Aspecto práctico:** porque determinará la situación real actualizada sobre el nivel de cultura financiera y su relación con la morosidad que tienen cada uno de los comerciantes del mercado Chontapaccha.

**Aspecto teórico:** esta investigación será parte de un modelo para entender la valía e importancia de tener una cultura financiera y conocer la relación que existe con la morosidad, ya que estas temáticas están presentes en la vida diaria de las personas. La información manifestada en la investigación servirá como antecedente para la realización de otros estudios referidos al tema, ya que, los resultados que se obtendrán servirán de apoyo teórico.

**Aspecto metodológico:** se justifica porque se utilizará el método científico, se analizará los efectos que genera que una persona deba tener una cultura financiera. La información que se obtuvo fue procesada, tabulada y validada estadísticamente, utilizando el paquete estadístico SPSS y el programa Excel.

Esta investigación fue viable porque dispone de múltiples recursos como: Humanos, se contó con el apoyo y participación de los comerciantes

del mercado Chontapaccha y se tuvo la dedicación del investigador. Tiempo, la investigación se desarrolló desde el mes de agosto hasta diciembre aproximadamente. Los materiales que se emplearon fueron un equipo de cómputo, el esquema de investigación de la universidad privada Antonio Guillermo Urrelo, cuestionarios, impresiones, papel bond, entre otros. Los recursos financieros fueron cubiertos por los recursos propios del investigador.

### **1.5 Delimitación de la investigación**

- **Temporal:** La investigación se realizó durante el segundo semestre del año 2023.
- **Espacial:** La investigación se realizó en el mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, provincia y departamento del mismo nombre.
- **Conceptual:** Se abarcó los temas de cultura financiera y morosidad.



## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2. Fundamentos Teóricos de la Investigación**

#### **2.1 Antecedentes Teóricos**

##### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Para (Ramírez, 2020) es su tesis titulada Propuesta para la formación de cultura financiera en estudiantes universitarios de Montería, Colombia. Estudio realizado en Panamá tuvo como objetivo general diseñar una propuesta de herramientas eficaces para promover la formación sobre la cultura financiera que facilite la toma de decisiones, para lo cual empleó una metodología de enfoque cuantitativo, una investigación de tipo descriptivo y transversal, empleando como técnica la encuesta apoyada por su instrumento el cuestionario. Llegó a la conclusión de que los niveles de cultura financiera de los estudiantes en formación para profesionales están entre bajo y medio, por lo que diseñaron un programa que pretende concientizar y educar a las personas en lo referido al manejo, planeación y control de sus finanzas personales en beneficio de cautelar su bienestar financiero.

Por tanto, la cultura financiera es muy importante porque permitirá un mayor control en las finanzas personales, y como consecuencia, tener mayores beneficios ya que permitirá generar estrategias para no caer en morosidad. Entonces, tener un nivel alto de cultura financiera, permitirá

que el nivel de morosidad en los comerciantes del mercado Chontapaccha sea bajo.

Por su parte, (Chaparro, 2020) En su trabajo de investigación denominado cultura financiera de los jóvenes colombianos, estudio realizado en Colombia. Realizó un análisis de la cultura financiera de los jóvenes colombianos, basándose en conocer la cultura financiera, comprender los factores que influyen e identificar los efectos que intervienen en la cultura financiera. Llegando a la conclusión de que la cultura económica en los jóvenes está plasmada en el desconocimiento y que es un problema por mejorar en la economía. Además, muestra la brecha que hay en la cultura financiera debido a condiciones socioeconómicas de los jóvenes, ya que la vulnerabilidad en sus condiciones permite a que estén más expuestos a mantener una mala economía. Como consecuencia, esto afecta directamente a la economía del país. Finalmente menciona que el gobierno colombiano no está actuando correctamente frente a la problemática del desconocimiento financiero que vive la población.

Entonces, esta situación se replicaría en nuestro país, ya que el desconocimiento en cultura financiera, ha generado una sociedad analfabeta en el tema financiero, afectando gravemente la economía individual y colectiva de las personas. Por este motivo, es que en el presente estudio se busca determinar cuál es el nivel de cultura financiera

que tienen los comerciantes del mercado Chontapaccha y cómo se relaciona con el nivel de morosidad, esto para corroborar que la cultura financiera tiene una relación de dependencia, ya que hay una relación inversamente proporcional al nivel de morosidad.

Para (Álvarez, Ochoa, & Vallejo, 2022) en su trabajo intitulado Educación financiera y su incidencia en el comportamiento crediticio de los socios: caso Fundación de Desarrollo Comunitario sin Fronteras, estudio realizado en Ecuador buscaron conocer la incidencia que tiene la educación financiera sobre la toma de decisiones crediticias en el grupo de estudio que son los socios de la Fundación de Desarrollo Comunitario sin Fronteras. Su trabajo se sustenta en el análisis de correlación Chi-cuadrado de Pearson apoyado del coeficiente V de Cramer, para así, demostrar la relación de las variables y grado de correlación. Llegaron a la conclusión de que existe una gran incidencia o relación entre las variables de estudio. Mencionan que la educación financiera y el nivel de endeudamiento tienen una correlación moderada y que la relación entre educación financiera y morosidad es baja, ya que las personas poseen un nivel de cultura financiera aceptable.

Esto muestra que la cultura financiera tiene una relación directamente proporcional con el nivel de morosidad, ya que, a más conocimiento y educación financiera, menor será la morosidad que

presenten las personas o comerciantes que buscan financiamientos en entidades financieras.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Para Márquez & Chota, (2021) en su trabajo de investigación titulado CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN LOS CLIENTES DE LA CAJA PIURA EN LA CIUDAD DE YURIMAGUAS, AÑO 2019. Estudio realizado en la ciudad de Yurimaguas. Buscaron como objetivo determinar la relación existente entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la Caja Piura, para esto utilizó un estudio de tipo descriptivo – correlacional, con la participación de 314 clientes como muestra a quienes se aplicó un cuestionario para determinar los resultados de la investigación. Concluyen que el nivel de cultura financiera es alto, que conocen el valor del dinero con el pasar del tiempo. Además, concluyen que el nivel de morosidad es bajo, esto debido a que los clientes poseen un alto nivel de cultura financiera.

Por tanto, si las personas tienen un alto nivel de cultura financiera, tendrán un bajo nivel de morosidad. En este caso, los clientes poseen cultura financiera y la entidad bancaria tiene un nivel de morosidad muy bajo, esto es gracias a una comunicación fluida y permanente con los clientes, además se debe también a que la entidad financiera lleva un eficiente

control de pago de sus créditos. Entonces, si los comerciantes del mercado Chontapaccha poseen un nivel alto de cultura financiera tendrán un nivel bajo de morosidad en sus créditos con las entidades financieras.

Por su parte, Hidalgo & Quispe, (2022) en su tesis denominada Cultura Financiera y la Morosidad de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martín De Pangoa 2020. Realizado en Huancayo tuvieron como objetivo principal determinar la relación que existe entre la cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera Confianza, para lograr su objetivo emplearon el método científico, el tipo de investigación aplicada de nivel descriptivo con un diseño descriptivo-correlacional. Tuvieron el apoyo de 1816 colaboradores que conformaron su muestra. Concluyen que existe una relación significativa entre cultura financiera y la morosidad de los clientes de la financiera Confianza, esto se da debido a la poca educación financiera que poseen los clientes.

Frente esto se verifica que, una educación financiera adecuada y consciente generará un nivel bajo en la morosidad de los clientes de las diferentes entidades financieras. Esto generará que ambos se beneficien y la cadena crediticia no tenga rompimientos por causa de los incumplimientos en los pagos puntuales. Además, una buena cultura financiera permitirá a las personas, un estado de tranquilidad emocional y económica.

En aporte de Fernandez & Quispe, (2022) en su investigación titulada Cultura Financiera y Morosidad Financiera de los Comerciantes del Sector Ropa del Mercado San José de San Román, Juliaca 2021. Estudio realizado en la ciudad de Juliaca, donde se comercializan mercaderías de una múltiple variedad que son solventadas con capital propio o con la ayuda de los créditos bancarios. Las investigadoras buscaron determinar la relación que existe entre la cultura financiera y la morosidad financiera de los comerciantes de ropa del mercado San José, para esto utilizaron la investigación con enfoque cuantitativo, de alcance correlacional con un diseño no experimental de corte transeccional. Contó con la ayuda de 199 comerciantes como muestra. Concluyen que el grado de correlación de Pearson es negativa al 3.8%, es decir, que a mejor o mayor cultura financiera se tiene menos morosidad en los comerciantes de ropa del mercado San José.

Ante esto se manifiesta que, las personas que tengan una cultura financiera baja tendrán altos índices de morosidad y, por ende, se incrementará el perjuicio a las entidades financieras y principalmente a las mismas personas que persisten en no educarse financieramente. Entonces, al determinar el nivel de cultura financiera que tienen los comerciantes del mercado Chontapaccha de la ciudad de Cajamarca, se sabrá el nivel de morosidad que tienen. Además, saber el nivel de cultura financiera permitirá que las entidades financieras puedan tomar decisiones oportunas y puedan tratar la problemática de la morosidad.

Por su parte, (Enriquez, 2023) en su trabajo de investigación titulado CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON EL ENDEUDAMIENTO POR USO DE TARJETA DE CRÉDITO, EN EL BANCO INTERBANK DE LA SEDE DE LA CIUDAD DE TACNA, PERIODO 2022. Estudio realizado en la ciudad de Tacna y tuvo como objetivo determinar si la cultura financiera se relaciona con el endeudamiento por sus usos de tarjetas de crédito. Fue una investigación básica de diseño no experimental, de nivel descriptivo y correlacional y trabajó con una muestra de 1300 clientes utilizando la técnica de la encuesta. Concluye finalmente que la cultura financiera se relaciona directamente con el endeudamiento por uso de tarjetas de crédito.

De lo anterior, se deduce que la cultura financiera es muy importante para reducir el nivel de morosidad en las personas que acceden al crédito en entidades financieras. Una buena educación financiera permitirá a los comerciantes del mercado Chontapaccha tener tranquilidad al momento de acceder a un crédito financiero, ya que una persona informada, tomará decisiones adecuadas en beneficio de su persona y cuidando su capital.

### **2.1.3 Antecedentes locales**

Para (Huamán, 2022) en su investigación titulada *Evaluación de créditos y su relación con la morosidad de la cooperativa de ahorro y*

*crédito todos los santos - agencia chota, 2021*. Estudio realizado en Chota – Cajamarca, buscó determinar la relación de la evaluación de créditos con la morosidad, para ello utilizó una investigación de tipo aplicada, de nivel correlacional con diseño no experimental transversal, apoyándose del método deductivo, hipotético – deductivo y analítico. Llegando a la conclusión de que la evaluación de créditos se relaciona directa y significativamente con la morosidad y la capacidad de pago.

Entonces, si las personas no poseen un nivel de cultura adecuado, cuando vayan a solicitar un crédito a cualquier entidad financiera, en muchas ocasiones no podrán acceder o calificar debido a factores como bajos ingresos, que es la principal causa para calificarlos como incapacidad de pago y un factor para que las entidades deduzcan que caerán en moras o son clientes potencialmente riesgosos. Aquí entra a tallar la cultura financiera, si el ciudadano común o el emprendedor comerciante se alfabetiza financieramente, tendrá mayores beneficios para tomar decisiones y actuar frente a las entidades financieras y no ser un cliente riesgoso o en mora crediticia.

El aporte de Vásquez, (2022) en su tesis denominada *EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO EN LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORROS Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS - AGENCIA CHOTA, 2022*. Estudio realizado en el departamento de Cajamarca con el objeto de determinar la relación de la educación financiera con el endeudamiento,



para lo cual utilizó la metodología de investigación de tipo aplicada, de nivel correlacional con diseño no experimental transversal, apoyándose de los métodos deductivo, analítico e hipotético-deductivo. Contó con una muestra de 373 socios a quienes aplicó una encuesta que arrojó resultados que le permitieron concluir en que la educación financiera se relaciona de manera significativa con el endeudamiento, así como el conocimiento financiero tiene una relación significativa con el apalancamiento.

Por tanto, una vez más queda comprobado que la cultura financiera que posee una persona influye en su nivel de morosidad. El acceso a productos financieros involucra tener amplios conocimientos para que esta situación frente a esas deudas no altere nuestro estado normal. Además, conocer de finanzas bancarias ayudará a que tengamos mayores beneficios y tomar mejores decisiones en nuestras inversiones o emprendimientos.

Por su lado, López, (2022) en su tesis denominada *CULTURA FINANCIERA DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA SEDE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2022*. Estudio realizado en la ciudad de Cajamarca con el fin de analizar el nivel de la cultura financiera de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Cajamarca, para lo cual hizo uso de una investigación descriptiva simple con diseño experimental – transversal, contó con el apoyo de 163 trabajadores que fue la muestra empleada. Llegó a la conclusión de que los trabajadores valoran significativamente a la

cultura financiera y al conocimiento financiero, pero no poseen un nivel alto de educación financiera, ya que, muestran una tendencia baja a la adquisición de un servicio financiero debido a que piensan que no es agradable tener una deuda y mucho menos no tener la capacidad de pagarla.

Según lo manifestado, se considera que la cultura financiera está directamente relacionada con la morosidad porque en nuestra sociedad existe mucho desconocimiento de cómo funciona el mercado financiero, muchas personas tienen temor a acceder a un crédito financiero por las altas tasas de interés, otras porque temen caer en una situación de no poder cumplir con su obligación por el mercado laboral muy escaso o negocios pocos rentables por la situación económica en recesión, algunos simplemente no desean endeudarse para emprender y se conforman con sus ingresos salariales. Todas las situaciones descritas anteriormente, se desglosan del desconocimiento o analfabetismo financiero que es un álgido problema en nuestra realidad actual y que es menester actuar desde las instituciones educativas para que esta situación mejore y se pueda aprovechar al mercado financiero como ayuda para lograr mejorar los niveles de ingresos de las personas e incrementar el capital de trabajo de los emprendedores.

## **2.2 Marco Teórico**

Esta investigación se sustenta en las siguientes teorías:

### **2.2.1 Teoría de inversiones**

Esta teoría fue dada por Irving Fisher (1930), quien analizó y completó las funciones básicas de los mercados de crédito para la actividad financiera. Menciona que los mercados crediticios con una forma para asignar recursos a través del tiempo. (Florez, 2008)

### **2.2.2 Teoría de la utilidad esperada**

Esta teoría es de Von Neumann y Morgenstern (1944), sostienen que la distribución de la riqueza es incierta y que los juicios estadísticos solo se infieren según los intereses de los analizantes y que son cambiantes en el tiempo. (Florez, 2008)

### **2.2.3 Teoría del riesgo del dinero**

Esta teoría originalmente de Frank Knight (1921), fue quien brindó los primeros aportes sobre la distinción entre riesgo e incertidumbre aportando que la incertidumbre tiene que considerarse distinto al riesgo. (Florez, 2008)

Sin embargo, quien desarrolló más a profundidad esta teoría fue Keynes, (1937) con su trabajo pionero sobre mercados futuros, que a su tiempo señala:

“por conocimiento incierto yo no quiero decir solamente distinguir lo que es conocido con certeza de aquello que es solamente probable. El juego de la ruleta no es un sujeto, en este sentido la incertidumbre... el sentido en el cual europea es incierta o el precio del cobre o la tasa de interés veinte años en adelante, o la obsolescencia de una nueva invención...sobre esos temas no hay bases científicas en las que formar una probabilidad calculable. Nosotros simplemente, no sabemos”

#### **2.2.4 Teoría de la hipótesis de los mercados eficientes (HME)**

Esta hipótesis está desarrollada por Eugene Fama (1970) y dice que el mercado financiero es importante para que pueda asignar recursos, si estas asignaciones se realizan eficientemente, permitirán asegurar a los inversionistas que les están ofreciendo las mejores opciones de riesgo y rendimiento, y los inversores contarán con las mejores oportunidades. Los precios serán un factor crucial siempre y cuando refleje la información disponible para una eficacia de los mercados. (Florez, 2008)

## **2.3 Marco conceptual**

El presente trabajo de investigación se sustentará con el siguiente fundamento teórico.

### **2.3.1 Cultura financiera**

#### **a. Cultura**

Es un proceso a través del cual se acumula diversos conocimientos, formas conductuales y valores éticos - morales y cívicos, producto de la interacción entre los ciudadanos, la sociedad y de éstos con la naturaleza. Además, la cultura consiste en un acopiado de valores, hábitos, creencias y objetos materiales que conforman el modo de vida de una sociedad. Es decir, son todas las formas de pensar, de actuar, de relacionarse con otros y con el mundo exterior. (Martínez, 2022)

#### **b. Definición de cultura financiera**

La cultura financiera es el conjunto de factores como conocimientos y actitudes que van a facilitar a las personas en la gestión eficiente de sus finanzas personales. (Gallo, 2022)

Así mismo, se dice que la cultura financiera es la aglomeración de conocimientos, habilidades y actitudes que brindarán ayuda en el momento de tomar decisiones acertadas y poder lograr el bienestar

económico de una persona. Por otro lado, cuanto menos cultura financiera exista, las personas no tendrán un acercamiento al sistema financiero y no lograrán acceder a los productos que ofrece el sistema financiero en toda su dimensión. Entonces, a mayor cultura financiera todos nos beneficiaríamos. (comparabien, 2023)

Por su parte Aro, (2018) manifiesta que la cultura financiera es el dominio de los conocimientos y habilidades en la práctica diaria y que son necesarias para la toma de decisiones financieras, porque con información se tomará buenas decisiones en cada actuar de la vida diaria.

#### c. Importancia de la cultura financiera

La cultura financiera es importante porque ayuda a las personas a tomar buenas decisiones financieras, decisiones informadas y responsables. Esto va a contribuir en el desarrollo y estabilidad financiera de una nación. Cuando las personas están alfabetizadas y saben cómo administrar sus finanzas, el riesgo referente a caer en deudas innecesarias e insostenibles disminuye y a vez se reduce la posibilidad de una crisis financiera que pueda afectar a una economía global del país. (Orozco, 2022)

Por otro lado, es importante porque permitirá controlar adecuadamente los ingresos y los gastos, ayudando a su vez a que las

personas desarrollen un estilo de vida saludable y que con facilidad se pueda decidir el acceso a los servicios y productos financieros. Además, una cultura financiera brinda alternativas para que la persona organice adecuadamente el uso del dinero lo que repercutirá directamente en la calidad de vida de las personas. (El país, 2021)

Además, la cultura financiera permite y garantiza que las personas, emprendedores y empresas grandes tomen decisiones asertivas al momento de invertir, consumiendo los servicios y productos financieros que ofrece la banca, ya que ayuda a mejorar las decisiones de inversión y de financiación de los comerciantes y de las personas en general. (Rodríguez & Arias, 2018)

#### d. Características de la cultura financiera

La cultura financiera posee características que se desdoblaron de los conceptos dados por diferentes autores, así tenemos:

La cultura financiera permite tomar decisiones asertivas, en la realidad actual de la sociedad han surgido usureros y estafadores que buscan dañar la estabilidad económica, sin embargo, un buen conocimiento financiero ayudará a minimizar este tipo de situaciones. (Aro, 2018)

Un adecuado conocimiento de finanzas permite un manejo apropiado y control sobre los ingresos y los gastos que tiene una persona. Con esto se disminuye las preocupaciones a fin de mes al no poder cubrir las deudas que se puedan tener. (Torres, 2022)

Conocer de finanzas permite previsión y ahorro en las personas y empresas, porque al tener cultura financiera de ahorro, tendrán forma de solventar en situaciones difícil o no planeadas, el ahorro sirve de respaldo o respiro para tiempos en los que no se tiene ingresos fijos y permite amortiguar mientras el negocio sobresa de la crisis. (Rosillo, 2022)

Conocer de cultura financiera ayuda a elegir correctamente los servicios o productos que ofrece el sistema financiero, elegir correctamente implica que cubran las expectativas y sean del alcance de las posibilidades de cubrir las obligaciones. Existen tantas personas que obtienen servicios bancarios sin saber si realmente pueden solventar ese endeudamiento, ocasionando así, que caigan en la temida morosidad o falta de pago por falta de planificación financiera. (Torres, 2022)

e. El impacto de la cultura financiera

Según Aro (2018) los impactos que tiene la cultura financiera son múltiples y reales, así se tiene:



- Los empresarios, microempresarios y emprendedores participan legalmente en los negocios, cumpliendo oportunamente con sus obligaciones tanto financieras como tributarias.
- Las personas y empresarios tienen un desenvolvimiento más autónomo al acceder a un crédito bancario, porque ya no dependerán de los prestamistas informales y usureros que pueden terminar en estafa y extorsiones para al momento de exigir el pago.
- Un emprendedor, comerciante o persona natural con cultura financiera y que acceda a un crédito financiero tendrá una eficiencia en la producción y su impacto será directamente en la pobreza.
- Al existir cultura financiera permitirá la apertura de espacios de diálogo entre inversores y entidades financieras para la apertura de nuevas alternativas en las que se involucren a las personas de a pie, comerciantes y demás y formar una comunidad informada financieramente.
- El impacto también va al aspecto intrapersonal de las personas, porque al ser aceptados en el sistema financiero, al acceder a un préstamo, mejorará su estado anímico y su autoestima, sintiéndose valorado y que es capaz de lograr sus objetivos.

- A nivel local de una comunidad también se ve el impacto, al verse el crecimiento económico de la localidad por la participación de los emprendedores que forman parte del mercado económico.
- Otro impacto está en la forma de previsión que tendrán las personas en general, porque empezaran a ahorrar y fomentaran el ahorro con sus familias. El ahorro es un aspecto importantísimo en la vida de las personas, porque respalda en situaciones adversas.
- Por otro lado, los empresarios y emprendedores aprenden a manejar eficientemente sus negocios y a tener una sostenibilidad en el tiempo.
- Las personas con cultura financiera incrementarán sus ingresos al saber ahorrar e invertir correctamente con ayuda del sistema financiero.
- Y finalmente, las personas que poseen cultura financiera sabrán actuar frente a las vicisitudes que la vida presenta día a día y mejorarán sus ingresos, por ende, su calidad de vida y como resultado habrá menos personas con desnutrición, los niños tendrán un mejor rendimiento académico.

f. Ventajas de la cultura financiera

Según Blancas, (2016) La cultura financiera va a permitir que se pueda equilibrar tanto la parte negativa como la positiva de un contexto y tomar decisiones adecuadas, generando así las siguientes ventajas:

- Una cultura financiera favorece a las personas en todas las etapas de la vida.
- Permite a las familias tomar decisiones de inversión y ahorro de acuerdo a sus prioridades y necesidades, tomando los riesgos como parte de la vida y considerando beneficios de estabilidad y confianza en el sistema financiero.
- Ayudará de manera eficiente en el crecimiento y desarrollo de los mercados, beneficiando un buen comportamiento de la oferta y demanda, estabilizando los empleos y contribuyendo a la liquidez de la economía nacional.
- Si gana una persona, gana todo el país, una persona informada financieramente será parte de la gran cadena que permite el desarrollo y crecimiento del país.

g. Las finanzas

Son el conjunto de actividades o los bienes que una persona puede disponer relacionadas con el dinero. Es decir, es una rama de la economía que se encarga de estudiar la toma de decisiones que las personas o empresarios, agentes económicos, realizan en base a la obtención de recursos de capital, inversión, ahorro y gasto, considerando que existe el riesgo y la incertidumbre propias de esas actividades económicas. (elEconomista.es, 2023)

Por su parte Maestre, (2023) menciona que las finanzas son las encargadas de la gestión y optimización de los flujos de dinero causados por las inversiones, los financiamientos, por cobranzas a clientes y la realización de pagos diversos. El objetivo que persigue las finanzas es la de maximizar el valor que tiene la empresa o el emprendimiento y garantizar que se puedan cumplir con todos los compromisos adquiridos en la salida de dinero, es decir los pagos a un menor costo.

Las finanzas son importantes porque permiten a las personas, comerciantes, emprendedores y empresarios en general e incluso al mismo Estado gestionar de forma adecuada los recursos que disponen, tomar decisiones informadas y de manera responsable, estimando los riesgos que acarrea las inversiones. (Sanchez, 2023)

#### a. Finanzas personales

Según el BBVA, (2023) las finanzas personales son las relacionadas con el comportamiento de las personas o familias para que puedan gestionar sus recursos monetarios de manera autónoma y con el fin de lograr sus objetivos financieros, tomando en cuenta que existen riesgos y acontecimientos futuros.

Las finanzas personales es tener la capacidad de generar ahorro por parte de los individuos, también obtener recursos

financieros de bancos para que cubran sus necesidades de inversión disminuyendo los gastos y aumentando el ahorro. (elEconomista.es, 2023)

#### h. Calificación crediticia

Es una evaluación que se realiza a través de diferentes documentos que sirve para conocer las posibilidades que, una persona o empresa, tiene que cumplir con las obligaciones adquiridas al momento de obtener un crédito financiero. Es decir, la calificación crediticia determinará si la persona o empresa es elegible para un financiamiento una vez que se tenga la certeza sobre el riesgo que puede acarrear otorgar algún servicio financiero. (Martínez, 2022)

Según la Superintendencia de Banca y Seguros, (2023) los clientes financieros se clasifican en cinco categorías distinguidas en las primeras letras mayúsculas del abecedario: A, B, C, D y E. siendo que las letras iniciales tienen una mejor calificación crediticia, en cambio, las categorías C, D y E ubican a los clientes que se encuentran en mora, es decir, que no han pagado de manera puntual sus obligaciones y compromisos financieros. Entre más amplio sea el tiempo de mora en el pago, más se aproximará a la categoría E, esta es la calificación más baja que se brinda a los deudores de las entidades bancarias, generando que

pocas o ninguna entidad quiera otorgarle nuevos acuerdos crediticios para préstamos.

Así se tiene que las calificaciones crediticias se expresan de la siguiente manera:

- Categoría A: llamado también riesgo muy bajo. Se encuentran a personas que poseen ingresos económicos suficientes para poder cumplir o pagar de forma puntual el capital y su interés adquiridos a través de un préstamo bancario. El periodo de pago de la cuota no debe excederse de los 30 días y, en caso de créditos de consumo, tarjetas de crédito, debe mantener un máximo de retraso de 5 días para ser considerado en esta categoría. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2023)
- Categoría B: denominado riesgo bajo. Se encuentran los individuos que todavía demuestran que pueden suplir sus compromisos, pero que no lo realizan con puntualidad; en este caso, los préstamos comerciales no deben sobrepasar los tres meses o 90 días de atraso. Este es el plazo máximo para cubrir con su obligación de pago. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2023)
- Categoría C: Llamado también riesgo medio. En esta categoría encontramos a los clientes o personas que presentan deficientes

ingresos para poder solventar el pago del capital e interés del préstamo obtenido según las condiciones estipuladas contractualmente con la entidad financiera que le otorgó dicho servicio financiero. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2023)

- Categoría D: Denominado riesgo alto. Aquí están los clientes con la misma condición de la categoría C, quienes no pueden cubrir sus obligaciones contraídas con el banco. En este caso se tiene que realizar acciones legales para poder realizar la cobranza y, generalmente se renegocia el crédito bajo otras condiciones. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2023)
- Categoría E: Riesgo muy alto. aquí encontramos a los clientes que totalmente no pueden cubrir el pago de sus obligaciones, es decir, las personas o empresas que se declaran en quiebra o insolventes y no cuentan con medios para pagar su deuda. En este caso, los préstamos comerciales, la morosidad ha excedido los nueve meses y en los créditos de consumo han sobrepasado los 4 meses. (Superintendencia de Banca y Seguros, 2023)

#### **i. Crédito**

Es un contrato a través del cual una persona natural o jurídica consigue temporalmente una suma de dinero con la obligación de realizar

la devolución agregando un pago adicional por intereses y comisiones pre establecidas, con un tercero, en un plazo determinado.

(Vásquez, 2022)

**j. Inversión**

Es saber a dónde está dirigido el efectivo de los clientes, ya sea de préstamos futuros a obtener o de ahorros; todo esto envuelve que la inversión tiene un riesgo, y debe considerarse antes de tomar una decisión. (Rodríguez y Arias, 2018)

**k. Gasto**

Es la expiración de elementos del activo en la que se han incidido de manera voluntaria con la finalidad de producir ingresos.

(Blancas, 2016)

**l. Planificación**

Es el análisis, diagnóstico y conformación de herramientas que permita prever o visualizar con anterioridad, los hechos que ocurran o puedan ocurrir, esto es muy decisivo para obtener el éxito.

(Enriquez, 2023)



### 2.3.2 La morosidad

#### a. Definición de morosidad

La morosidad consiste en la falta de puntualidad, lentitud o retraso en el pago de una cantidad acordada de dinero o devolución del mismo. Es el hecho de que un deudor incumpla con sus obligaciones de pago prefijadas en un tiempo. (BBVA, 2023)

En otras palabras, la morosidad es el incumplimiento de los tiempos pactados de pago. Puede existir imprevistos, en la vida de una persona o empresa, que logren trastocar sus ingresos y disminuya su liquidez y la capacidad de enfrentar sus compromisos de pago, ocasionando el comienzo de escenarios de insolvencia que afectará económicamente a los individuos. (Hidalgo & Quispe, 2022)

La morosidad se encuentra latente en cualquier sector de la economía, ocasionando que las empresas o emprendimientos caigan en el riesgo de discontinuación, terminando en la quiebra, si no se manipula con debida cautela la información financiera. (Huamán, 2022)

b. Causas de la morosidad

Según Gonzales, (2012) las causas de la morosidad están basadas en la insolvencia, tanto transitorias como definitivas. La insolvencia es la incapacidad que tienen las personas o empresas para cubrir a tiempo con sus obligaciones contraídas económicamente o sus deudas.

Una mala gestión financiera, es decir, como deudor se debe planificar previamente la devolución del préstamo, no hacerlo va a generar un desbalance que va a impedir cumplir con las deudas contraídas económicamente. Par evitar caer en morosidad es menester tener en cuenta los plazos pactados, el monto de la cuota, tener u ahorro para algunos imprevistos como la disminución o pérdida de ingresos o el incremento inesperado de los gastos. (Banco Santander S.A., 2023)

Entonces tenemos que las causas de la morosidad son:

El aspecto cultural, ya que el deudor a pesar de tener el dinero no cumple con su obligación porque carece de una cultura financiera. A esto sumamos la mala gestión en los cobros, ya es sabido que la intención del deudor es no realizar el pago de su deuda, y si no existe un personal adecuado para realizar los procesos de cobranza, estamos hablando de una mora evidente. Esto es causa de una falta de cultura del cumplimiento puntual de las obligaciones de pago. (Garrido, 2018)

Los problemas de liquidez y financieros son otra causa por la que ocurre la morosidad. Es decir, el deudor no dispone de fondos económicos suficientes para enfrentar todos los pagos que tiene pendientes y cumplir oportunamente con sus obligaciones. (Brachfield, 2020)

Las causas económicas están referidas a que los ingresos son insuficientes y no se cuenta con rentabilidad en los negocios por causa de una recaída en las ventas o disminución en los ingresos por falta de clientes. Esto afectará notablemente en el cumplimiento oportuno de las obligaciones financieras. (Banco Santander S.A., 2023)

Algunas causas serán circunstanciales, como cuando el deudor esté atravesando dificultades coyunturales como enfermedades, algún siniestro, pérdidas materiales, competencia desleal, entre otras. Y como en los últimos años se ha vivido la pandemia de la Covid-19, esto ha generado un incremento en los niveles de morosidad. (Brachfield, 2020)

#### c. Categorías o clasificación de morosidad

Según la Superintendencia de Banca y Seguros, (2023) las categorías de la morosidad son como sigue:

- **Calificación normal (0):** quiere decir que el cliente tiene capacidad para atender fácilmente todas las obligaciones financieras; es decir, tiene liquidez y un nivel bajo de endeudamiento, posee eficiente estructura en su capacidad de crear ingresos y cumple puntualmente con el pago de sus obligaciones.
- **Clasificación con problemas potenciales (1):** a manera de simplificar lo llamaríamos categoría CPP. En esta clasificación están los clientes que logran cumplir sus obligaciones financieras, pero, existen ciertas circunstancias que, de no ser controladas a tiempo, podría complicar la capacidad de pago del cliente en un futuro, es decir, muestra incumplimientos esporádicos y reducidos pagos superiores a los 30 días.
- **Clasificación deficiente (2):** en este caso, los clientes presentan dificultades para atender o cumplir oportunamente y de forma normal la totalidad de sus obligaciones financieras. Estas dificultades resultarán en pérdidas para las entidades del sector financiero; es decir, los clientes muestran un escenario débil en el flujo de efectivo porque sus fondos no lograrán atender el pago total de sus préstamos. El incumplimiento de pago superará los 60 días de atraso.
- **Clasificación dudosa (3):** en esta clasificación el cliente manifiesta un alto nivel de incapacidad de pago, es decir, no podrá cubrir todas

sus obligaciones financieras. Aquí el periodo de incumplimiento supera los 120 días.

- Clasificación en pérdida (4): en esta última categoría se encuentran los clientes cuyas deudas son incobrables; es decir, sus compromisos de pago no serán cumplidos ni recuperables para las entidades financieras. En este caso el plazo de incumplimiento supera los 360 días.

d. Medidas preventivas de la morosidad

La morosidad es un tema álgido que se ha convertido en un inconveniente para todas las entidades bancarias, pero se podría controlar con una política eficiente de riesgos. Por otro lado, es necesario optar por medidas que direcciones a los clientes y así se pueda reducir el nivel de morosidad. (Garrido, 2018)

Las medidas a tomar se en consideración se detallan, de manera generalizada, a continuación:

Como primera medida preventiva es que las entidades financieras deben tener una base de datos actualiza de todos sus clientes. Es de suma importancia conocer datos como cuándo, dónde y cómo se puede ubicar a los usuarios que han adquirido un bien o servicio bancario, porque es conocido que no se puede dar soluciones si no existe comunicación y

esta no se da sin localización. Una buena gestión de la morosidad permitirá eficacia en los procesos y los resultados. (Golman & Bekerman, 2018)

Otra forma de prevenir la morosidad será comprobando la solvencia que tienen los clientes; es prioritario tener una evidencia de la liquidez económica de los usuarios que acceden al sistema bancario antes de otorgar algún producto o servicio financiero. Es importante considerar y conocer cuál es el flujo de ingresos y deudas que hacen frente los usuarios del sistema financiero, con el fin de tener la certeza sobre su capacidad económica y patrimonial. Tener una garantía o aval que respalde el endeudamiento, permitirá bajar el nivel de morosidad. (Martínez, 2022)

La morosidad se previene también con el límite de riesgo, es decir, a los clientes se debe conceder un monto máximo según su capacidad de pago y su patrimonio. No todos los usuarios del sistema financiero van a tener las mismas condiciones, razón por la cual, cada usuario es capaz de adquirir un riesgo según su realidad. (Maestre, 2023)

Finalmente, y no deja de ser importante, otra manera de prevenir la morosidad es agenciándose de la mayor documentación de operaciones que sea posible. Es decir, la entidad bancaria debe realizar necesariamente toda la documentación para todas las operaciones

financieras que realice el cliente. Tener éxito en la gestión de la morosidad dependerá de cuánta información se obtenga del usuario, ya sea información de su ocupación, profesión, actividades a las que se dedica, cuál es el origen de sus ingresos, cuáles son los destinos de sus gastos, entre otros. (Maestre, 2023)

e. Impactos de la morosidad

El impacto de la morosidad tiene efectos diferentes, es decir no es la misma circunstancia en las entidades financieras que en las personas, por esto se debe analizar dicho impacto de manera parcelada o de diferentes ámbitos.

El impacto de la morosidad en las entidades financieras. Cuando la economía sufre un fuerte crecimiento, lo primero que afecta es a las utilidades que van a percibir las empresas o a los ingresos de los emprendedores. Si los clientes logran tener ingresos sobresalientes, esto permitirá a las entidades financieras otorgar más préstamos u ofrecer sus productos y servicios bancarios. Esto da a entender que la morosidad en las empresas comerciales es menor comparado con las de las familias. (Álvarez, Ochoa, & Vallejo, 2022)

Por otro lado, se tiene el impacto que conlleva la morosidad sobre las familias. Las crisis familiares suelen ser diferentes a las que sufren

las entidades financieras, ya que los hogares se resienten económicamente por asuntos particulares como la tristeza, el pesimismo, la depresión, entre otras; estas situaciones llevan a que las personas tengan pérdida de poder adquisitivo o ingresos, porque disminuye el salario o pierde el trabajo o no sale a ofertar sus productos o servicios. Por tanto, pierden las garantías para que las entidades financieras los puedan atender. (Huamán, 2022)

La morosidad impacta también a los bancos centrales. Los bancos son básicamente los intermediarios financieros que obtienen dinero de terceros ya sea por ahorros o créditos tomados de otras entidades, y lo prestan a quienes solicitan y cumplen los requisitos establecidos. Sin embargo, la morosidad generará incremento en las provisiones y la rentabilidad conduciendo a que el crédito que otorgan los bancos sean más caro, por lo que los clientes que sí cumplen sus obligaciones se verán afectados. Además, cambiarán las normativas para acceder a los créditos haciendo más difícil el acceso a uno de estos servicios. (Golman & Bekerman, 2018)

**f. Mora de alto riesgo**

Son los créditos refinanciados, judiciales y castigados mayor a 120 de atraso de pago días. (Fernandez & Quispe, 2022)



**g. Mora vencida**

Es cuando el pago llega a su fecha de vencimiento según el plazo establecido, y el deudor no cumple con su compromiso de pago. (Hidalgo & Quispe, 2022)

## **2.4 Hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis general**

Existe una relación de dependencia entre el nivel de cultura financiera y el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023.

### **2.4.2 Hipótesis específicas**

- a. El nivel de cultura financiera de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023 es bajo.
- b. El nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023 es alto.
- c. La relación entre el nivel de cultura financiera y el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023 es directamente proporcional.

## 2.5 Variables

### 2.5.1 Variable independiente

**X:** Cultura financiera: Es el conjunto de ideas, reglas, creencias, percepciones y actitudes que rigen la conducta manifestada en el acceso al mercado financiero y cumplimiento de sus obligaciones financieras una vez que se han obtenido. Es decir, son las acciones que se tienen frente al dinero y a las organizaciones que intervienen para trabajar con dicho bien económico. La cultura es el resultado de un proceso de aprendizaje permanente llamado educación. (Rodríguez & Arias, 2018)

### 2.5.2 Variable dependiente

**Y:** Nivel de morosidad: Es definido como el incumplimiento de los plazos establecidos o legales de pago. La morosidad es un hecho imprevisto en la vida de los individuos que perturba las perspectivas de recaudación, reduciendo la liquidez y la capacidad de cumplir con los compromisos de pago, generado principalmente por la insolvencia económica. (Golman & Bekerman, 2018)

### 2.5.3 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento
<b>X: independiente</b>  Cultura financiera	Es el conjunto de ideas, reglas, creencias, percepciones y actitudes que rigen la conducta manifestada en el acceso al mercado financiero y cumplimiento de sus obligaciones financieras una vez que se han obtenido. Es decir, son las acciones que se tienen frente al dinero y a las organizaciones que intervienen para trabajar con dicho bien económico. La cultura es el resultado de un proceso de aprendizaje permanente llamado educación. (Rodríguez & Arias, 2018)	Es tener una adecuada administración y gestión de ingresos y egresos, así como un eficiente manejo de los productos y servicios financieros con el fin de obtener una mejor calidad de vida.	Crédito	Amabilidad Tiempo Necesidad utilización del dinero	1 al 15	Escala de Likert	Cuestionario
			Inversión	necesidad del monitoreo seguridad financiera			
			Gasto	información oportuna comprensión entrega inmediata			
			Planificación	parcial permanente			

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Instrumento
<b>Y: dependiente</b>  Nivel de morosidad	Es definido como el incumplimiento de los plazos establecidos o legales de pago. La morosidad es un hecho imprevisto en la vida de los individuos que perturba las perspectivas de recaudación, reduciendo la liquidez y la capacidad de cumplir con los compromisos de pago, generado principalmente por la insolvencia económica. (Golman & Bekerman, 2018)	Son hechos imprevistos en la vida de los individuos que generan retrasos en el pago de sus créditos financieros ubicándolos en un calificativo crediticio que no permitirá acceder a nuevos créditos con la banca.	Mora vencida	Otorgamiento e información del crédito	1 al 12	Escala de Likert	Cuestionario
			Mora de alto riesgo	Crédito refinanciado  créditos judiciales			

## **CAPÍTULO III: MÉTODO DE INVESTIGACIÓN**

### **3. Metodología**

#### **3.1 Tipo y nivel de investigación**

La presente investigación es de tipo aplicada de nivel descriptivo – correlacional. Es descriptivo porque pretende describir los fenómenos, situaciones, contextos y eventos tal y como son, sin modificación alguna. La variable que se describirá será la cultura financiera, tal y como se presenta en su contexto. Además, la investigación es correlacional porque se busca conocer cuál es la relación que existe entre dos variables de estudio. En este caso se busca analizar la relación existente entre el nivel de cultura financiera y el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha.

(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010)

#### **3.2 Diseño de la Investigación**

La presente investigación corresponde a un estudio de diseño no experimental transversal. Lo no experimental porque corresponde a investigaciones que no se manipulan a ninguna de las variables estudiadas y en los que solamente se observa los fenómenos, esto debido a que la investigación se analiza en un determinado ambiente. Lo transversal está referido a que los datos serán recopilados en un solo momento dado. (Bernal, 2010)

### **3.3 Área de Investigación**

El área de investigación está centrada en las Finanzas.

### **3.4 Unidad de análisis**

La unidad de análisis para la presente investigación estuvo dada por los comerciantes que conforman la sociedad del mercado Chontapaccha de la ciudad de Cajamarca, año 2023.

### **3.5 Población**

La población es el conjunto de elementos o seres vivos con características parecidas o similares que se dirige para una determinada investigación y se delimita por el problema y el objetivo de la investigación.

(Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2010)

En el presente trabajo de investigación, la población lo constituyeron todos los comerciantes del mercado Chontapaccha de la ciudad de Cajamarca, año 2023. El total del universo fue de 180 socios, información basada en el padrón del año 2022, de la base de datos brindada por la administración del mercado Chontapaccha.

### 3.6 Muestra

La muestra es una parte de la población, de la cual se desea estudiar, utilizando métodos para recolectar datos y así conseguir los objetivos planteados.

Para la presente investigación se utilizó el método de muestreo no probabilístico y por conveniencia, es decir, se realizó sobre la base del conocimiento y criterio del investigador, utilizando información previa. El muestreo no probabilístico es un proceso de elección de muestra según el juicio personal del investigador. El muestreo fue por conveniencia según razones o criterios de comodidad del investigador. (Behar, 2008)

La muestra es un subgrupo de la población donde todos tienen la misma posibilidad de ser elegidos. Para el cálculo del tamaño de la muestra se hizo uso de la estimación de la media de la población finita y se utilizó la siguiente fórmula matemática, para poder determinarla.

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra.

Z = margen de confianza (Z = 1.65)

p = Probabilidad de éxito (p = 0.5)

q = Probabilidad de fracaso (q = 0.5)

N = Población (180 socios)

E = Error estándar (E = 10%)

Aplicando la formula se tiene lo siguiente:

$$n = \frac{(1.65)^2 (0.5) (0.5) (180)}{(180 - 1) (0.1)^2 + (1.65)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{122.51}{2.47}$$

$$n = 49.59$$

$$n = 50 \text{ socios.}$$

Por tanto, la muestra estuvo conformada por 50 comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca.

### 3.7 Métodos de investigación

Para la presente investigación se utilizó el método **deductivo- inductivo**, este método consiste en disgregar la unidad para volver a unirla y presentar conclusiones. Esto entonces nos ayudó de manera directa a capturar las teorías ya establecidas, de la realidad estudiada, y éstas, ayudaron a analizar los casos específicos como la cultura financiera y su relación con el nivel de morosidad.

Se utilizó también el método **analítico**, a través de este método se buscó descomponer el objeto de estudio en sus partes constitutivas. Sobre esta base, se analizó la incidencia de la cultura financiera sobre el nivel de morosidad.

Finalmente se utilizó el método **descriptivo** con la finalidad de describir y evaluar las características de la cultura financiera y de la relación sobre el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023.

### **3.8 Técnicas de investigación**

En la presente investigación, para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, que se aplicó según la muestra extraída, a los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023.

La encuesta es un conjunto de ítems que se elabora con la finalidad de conseguir información de los socios del mercado Chontapaccha, esta técnica ha sido acondicionada de acuerdo al estudio a realizarse.

(Bernal C. , Metodología de la investigación, 2010).

### **3.9 Instrumentos**

El instrumento para la recolección de datos que se empleó en el presente estudio fue el cuestionario. Según Behar, (2008) el cuestionario es el conjunto de



ítems respecto a las variables de estudio donde deben estar relacionadas y adecuadas con el planteamiento del problema y la hipótesis. Ante esto, podemos decir que la información recabada registró sistemática, válida y confiablemente el comportamiento de las variables.

La validación del instrumento se dio con el Alfa de Cronbach donde se obtuvo un valor de 0,849, valor que se encuentra dentro del intervalo de 0.70 y 0.90 que indica una buena consistencia.

### **3.10 Técnicas de análisis de datos**

En esta investigación, la técnica para analizar y procesar los datos, fue con la ayuda de Microsoft Excel y el paquete estadístico SPSS v.23. Esto permitió analizar y visualizar descriptivamente los datos para cada una de las variables estudiadas, porque se evaluó la confiabilidad y validez del instrumento de medición.

Del mismo modo, se analizó la correlación haciendo uso de las pruebas estadísticas para comprobar la hipótesis planteada. Luego se analizó los resultados plasmados en tablas y gráficos. Finalmente se ordenaron, clasificaron y se procesaron los datos obtenidos para determinar los resultados y verificar la relación entre las variables de estudio.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1 Presentación, análisis e interpretación de los resultados

En este capítulo se tiene como finalidad presentar los resultados, el análisis, la interpretación y la relación de la variable: Cultura financiera con la variable dependiente: nivel de morosidad, datos que fueron recopilados a través de la encuesta aplicada a los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023.

#### A. Estado de la Cultura financiera

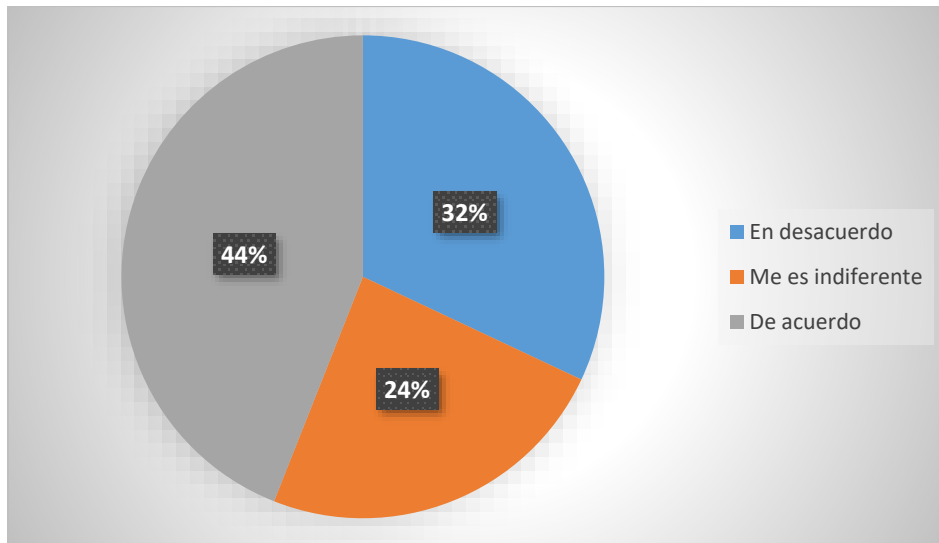
**Tabla 1**

*¿Sabe usted a qué se refiere el concepto de cultura financiera?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	16	32%
Me es indiferente	12	24%
De acuerdo	22	44%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

## Gráfico 1

*¿Sabe usted a qué se refiere el concepto de cultura financiera?*



En la tabla 1 y gráfico 1 nos muestra que el 44% de los encuestados conocen sobre el concepto de cultura financiera, un 32% manifiesta que puede o no saber sobre el tema y un 24% expresa que no conoce sobre la cultura financiera.

En conclusión, la mayoría de comerciantes del mercado Chontapaccha expresan conocer sobre el concepto de cultura financiera. Por tanto, conocen de las obligaciones que puede generar un crédito bancario.

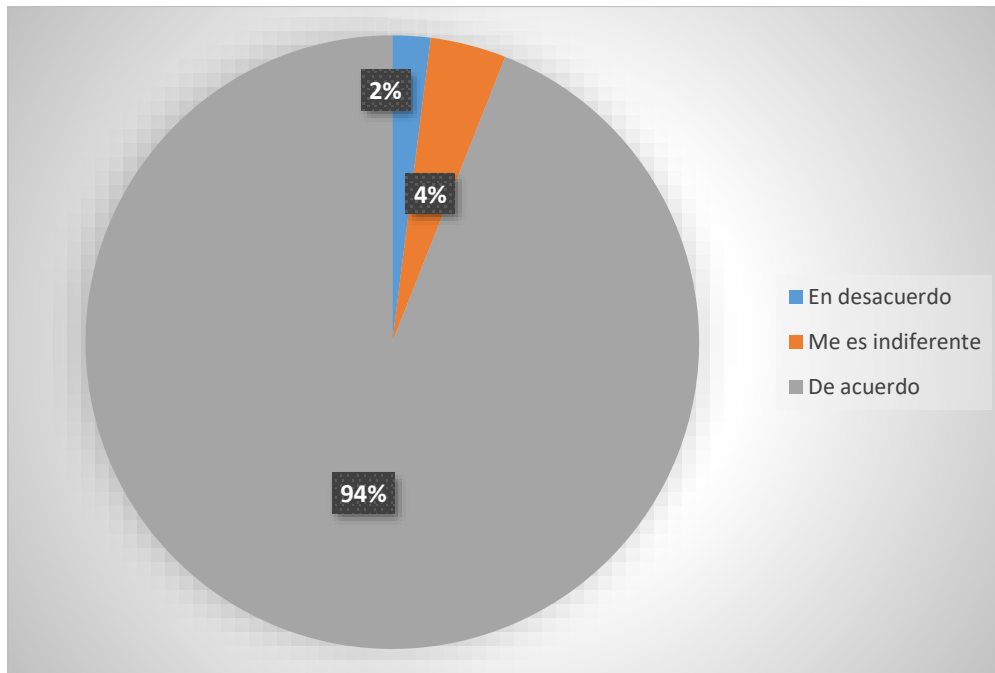
## Tabla 2

*¿Ha recibido una buena atención cuando ha acudido a una entidad financiera?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	2%
Me es indiferente	2	4%
De acuerdo	47	94%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

## Gráfico 2

*¿Ha recibido una buena atención cuando ha acudido a una entidad financiera?*



Según la tabla 2 y gráfico 2 muestra que el 94% de los participantes en el estudio han recibido una buena atención cuando han acudido a una entidad financiera, solamente un 2% expresa que no ha tenido una buena atención junto con un 4% que no opina frente a ese tema.

En resumen, la mayoría de comerciantes del mercado Chontapaccha ha tenido una buena atención cuando ha visitado una entidad financiera, por tanto, conocen un banco y saben de los productos que puedan ofrecer las entidades bancarias. Esto permite deducir que los comerciantes conocen sobre temas financieros y se puede afirmar que poseen cierta cultura financiera.

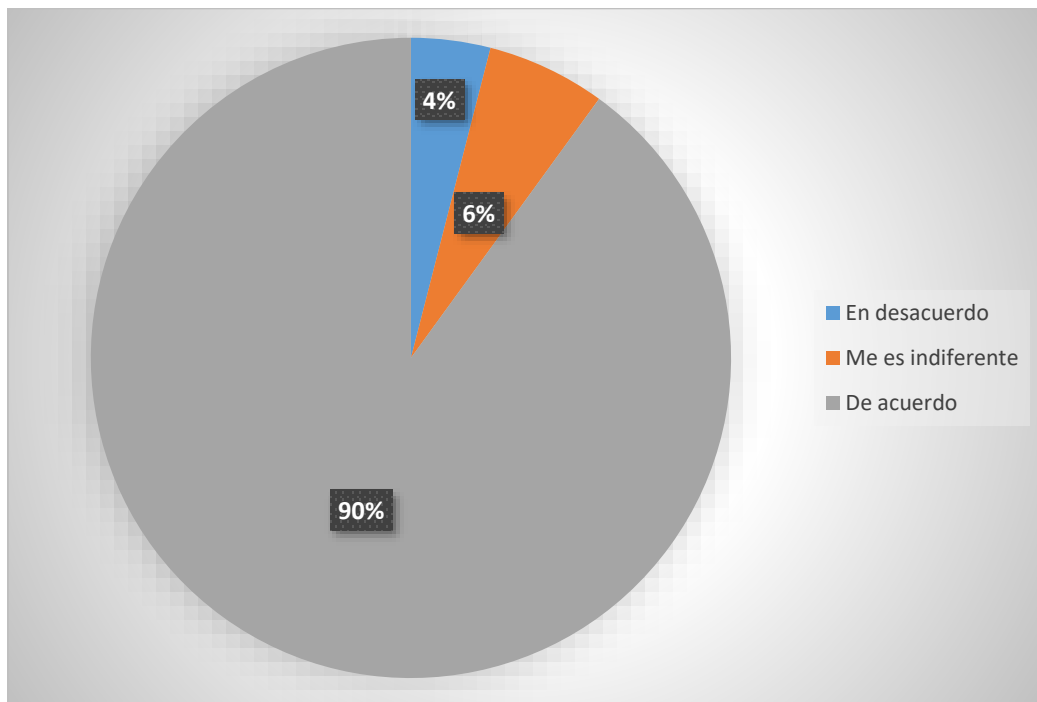
**Tabla 3**

*¿Considera que la duración de la atención al cliente, en una entidad financiera, es rápido?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	2	4%
Me es indiferente	3	6%
De acuerdo	45	90%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 3**

*¿Considera que la duración de la atención al cliente, en una entidad financiera, es rápido?*



La tabla 3 y el gráfico 3 nos muestra que un 90% de las personas encuestadas consideran que en una entidad financiera la atención al cliente es rápida, frente a un 4% que menciona que no es rápido. Por tanto, los comerciantes del mercado Chontapaccha valoran que exista una atención rápida en las entidades bancarias.

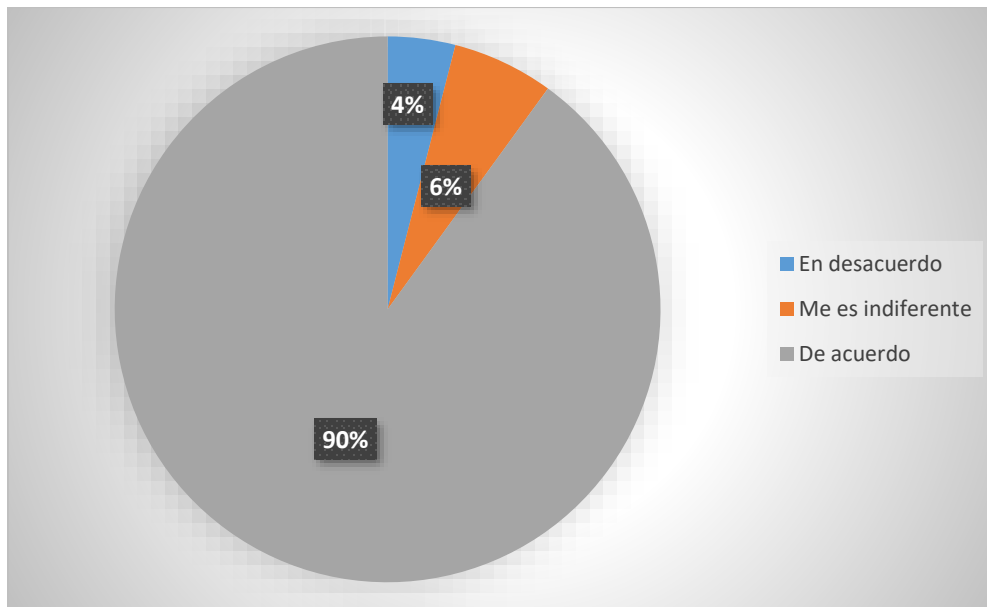
**Tabla 4**

*¿Cree usted que la atención al cliente está dada en el momento adecuado?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	2	4%
Me es indiferente	3	6%
De acuerdo	45	90
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 4**

*¿Cree usted que la atención al cliente está dada en el momento adecuado?*



En la tabla 4 y el gráfico 4 se observa resultados de la aplicación del instrumento de recolección de datos y se tiene que un 90% de los participantes exponen que una entidad bancaria ofrece una atención en el momento preciso, mientras que un 4% dice que no está dada en el momento adecuado. Frente a esto se puede deducir que los comerciantes consideran que la atención al cliente está dada en el momento adecuado, por lo que se considera que un buen servicio permite que los clientes de las entidades bancarias perciban adecuadamente a las entidades financieras.

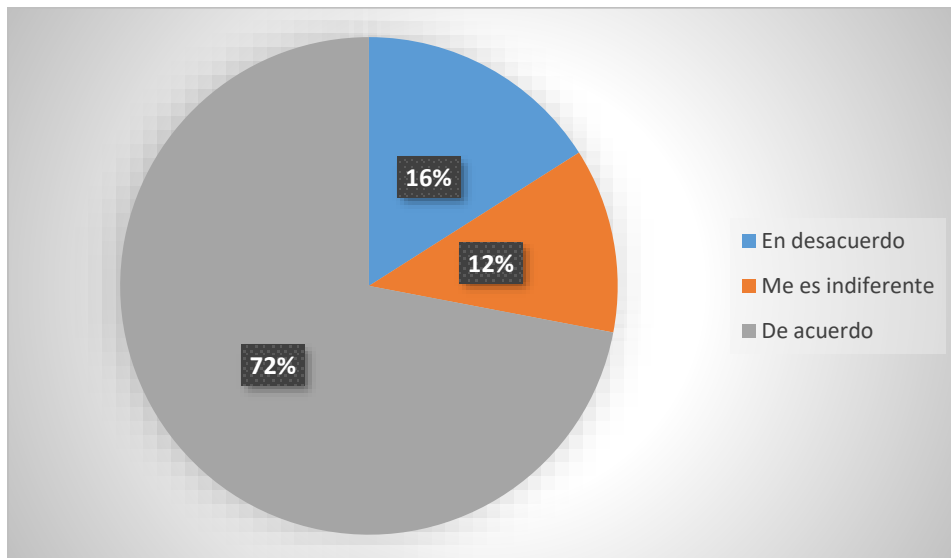
**Tabla 5**

*¿Recibe asesoramiento de cómo utilizar su dinero?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	8	16%
Me es indiferente	6	12%
De acuerdo	36	72%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 5**

*¿Recibe asesoramiento de cómo utilizar su dinero?*



En la tabla 5 y gráfico 5 se observa que un 72% de los encuestados expresan que reciben asesoramiento de cómo utilizar su dinero y solo un 16% no recibe un asesoramiento. En conclusión, la mayoría de los comerciantes tienen conocimiento de cómo gestionar el dinero que obtienen de diferentes fuentes, principalmente de un crédito bancario. Los comerciantes conocen que el dinero es un recurso valioso en su vida diaria y que es necesario gestionarlo adecuadamente para que pueda existir un buen flujo, es decir saber gastar y ahorrar.

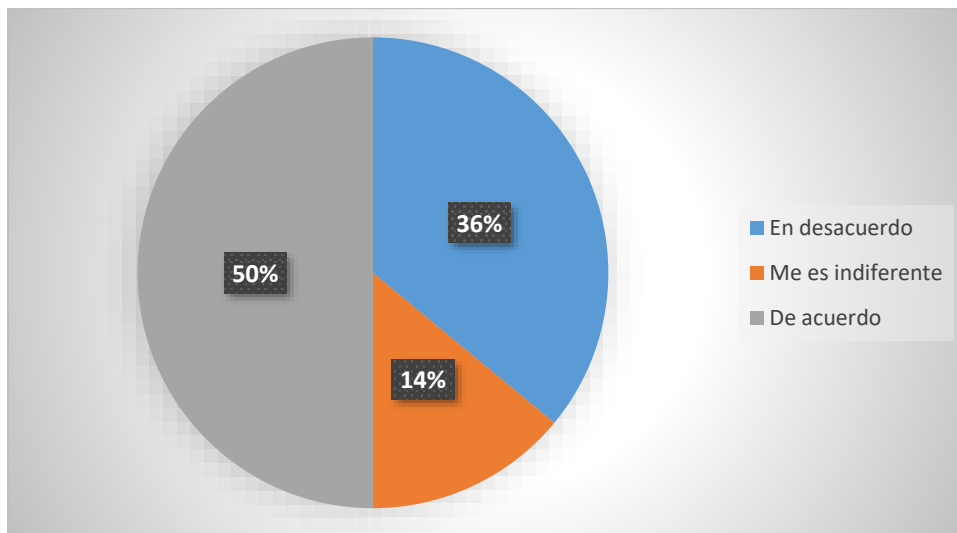
**Tabla 6**

*¿Ha hecho de conocimiento a su asesor bancario en qué utilizará su dinero?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	18	36%
Me es indiferente	7	14%
De acuerdo	25	50%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 6**

*¿Ha hecho de conocimiento a su asesor bancario en qué utilizará su dinero?*



De la tabla 6 y gráfico 6 se desprende que un 50% de los comerciantes han hecho de conocimiento a su asesor bancario sobre el fin que tendrá el dinero otorgado en el préstamo por parte de la entidad financiera, un 36% expresa que no le ha informado sobre el tema y el 14% no opina al respecto porque considera que no es necesario.

En conclusión, se deduce que en la mayoría de los casos el asesor de una entidad bancaria conoce los fines del préstamo que han obtenido sus clientes, por tanto, puede asesorarlos adecuadamente sobre la gestión del efectivo para que puedan cubrir sus obligaciones de manera oportuna.



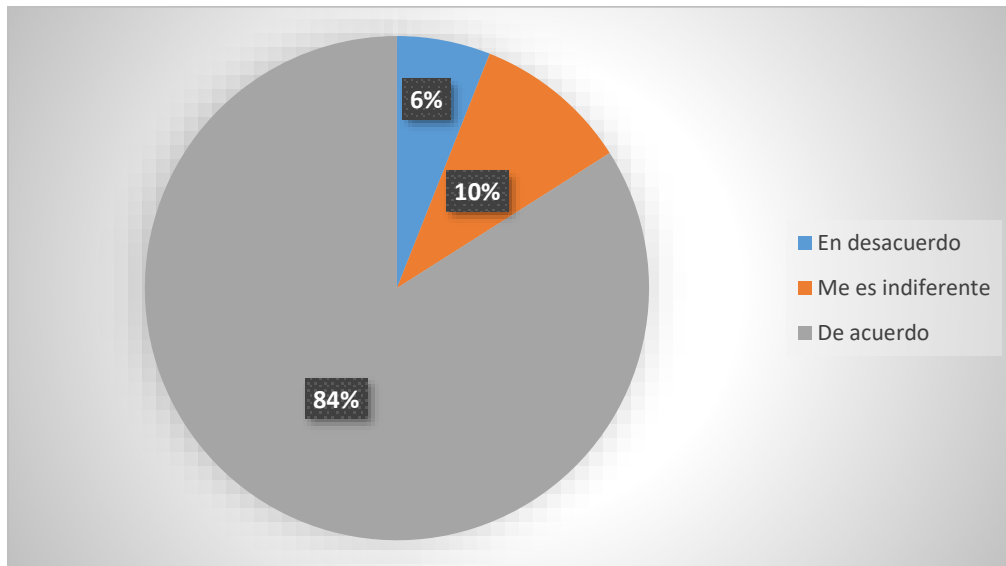
**Tabla 7**

*¿Cree usted que el monitoreo por parte de la entidad financiera, hacia los clientes, es permanente?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	3	6%
Me es indiferente	5	10%
De acuerdo	42	84%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 7**

*¿Cree usted que el monitoreo por parte de la entidad financiera, hacia los clientes, es permanente?*



De la tabla 7 y gráfico 7 se deduce que el 84% de los comerciantes encuestados exponen que la entidad financiera los monitorea de manera pertinente y solo un 6% expresa que no es monitoreado constantemente. Por tanto, la mayoría de comerciantes que han obtenido un crédito financiero expresan que son monitoreados constantemente y esto permite concluir que la entidad bancaria está en constante comunicación con los clientes para tener una buena gestión de cartera de clientes y así evitar el riesgo de caer en morosidad.

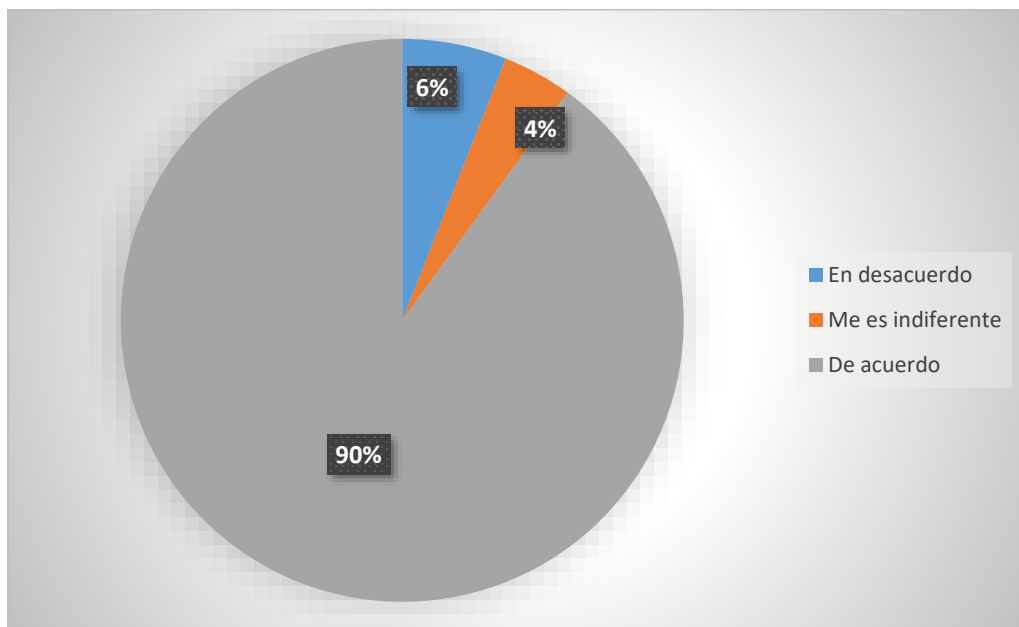
**Tabla 8**

*¿Considera usted que demuestra confianza y que garantiza sus finanzas?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	3	6%
Me es indiferente	2	4%
De acuerdo	45	90%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 8**

*¿Considera usted que demuestra confianza y que garantiza sus finanzas?*



De la tabla 8 y gráfico 8 se tiene que un 90% de los participantes en el estudio de investigación demuestran confianza y garantizan sus finanzas frente a un 6% que manifiesta que no demuestran confianza ni garantizan sus finanzas.

Ante esto se deduce que la mayoría de comerciantes del mercado Chontapaccha de la ciudad de Cajamarca respaldan sus finanzas, por tanto, conocen sobre cultura financiera y es menos probable que puedan caer en morosidad.

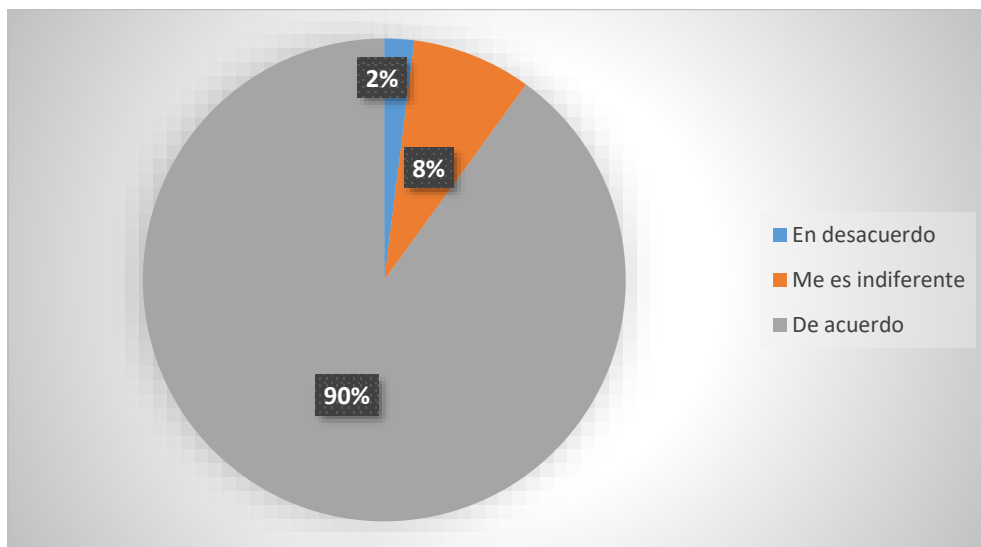
**Tabla 9**

*¿Considera usted que demuestra satisfacción del ambiente donde se encuentra?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	1	2%
Me es indiferente	4	8%
De acuerdo	45	90%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 9**

*¿Considera usted que demuestra satisfacción del ambiente donde se encuentra?*



De la tabla 9 y gráfico 9 se aprecia que el 90% de los comerciantes mencionan que están tienen satisfacción con el ambiente donde se encuentran, frente a un 2% que expresa que no tienen satisfacción.

Por tanto, los comerciantes del mercado Chontapaccha están demostrando satisfacción del ambiente donde se encuentran, ya que están contentos de los logros económicos que van teniendo y del crecimiento de sus negocios o emprendimientos. El ambiente que tienen es saludable para ellos y les permite seguir invirtiendo.

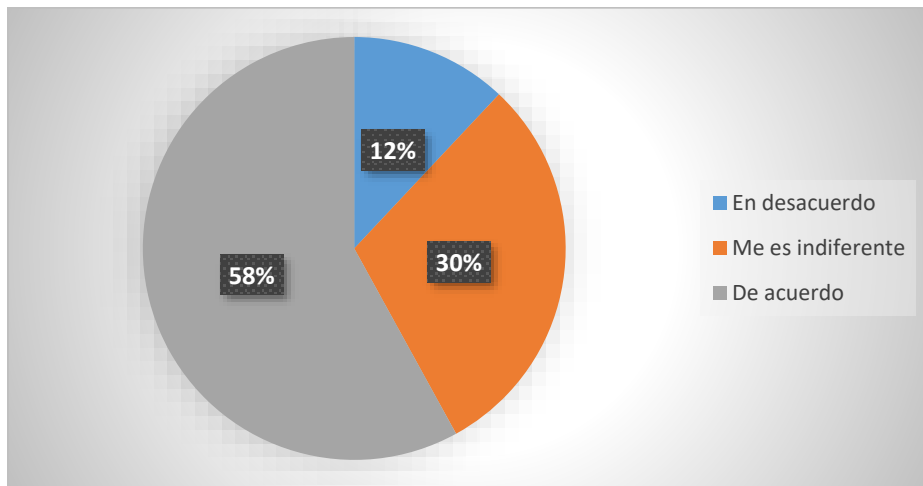
**Tabla 10**

*¿Se le hace sencillo, la forma como tiene que cancelar su préstamo?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	6	12%
Me es indiferente	15	30%
De acuerdo	29	58%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 10**

*¿Se le hace sencillo, la forma como tiene que cancelar su préstamo?*



Según la tabla 10 y gráfico 10 se tiene que el 58% de los encuestados expresan que se les hace sencillo la forma como tienen que cancelar su préstamo, sin embargo, un 12% menciona que no se les hace sencillo la forma de cancelar su préstamo y un 30% expresa que les es indiferente la forma de pago.

Por ende, se concluye que la mayoría de comerciantes del mercado Chontapaccha tienen facilidad al momento de pagar sus créditos financieros, ya que hoy en día gracias a la tecnología se han incrementado los medios de pago como agentes bancarios, lo que permite el pago de manera más eficiente. Esto minimiza el riesgo de atraso en la cancelación de cuotas por falta de tiempo o por demasía de espera en las oficinas principales.

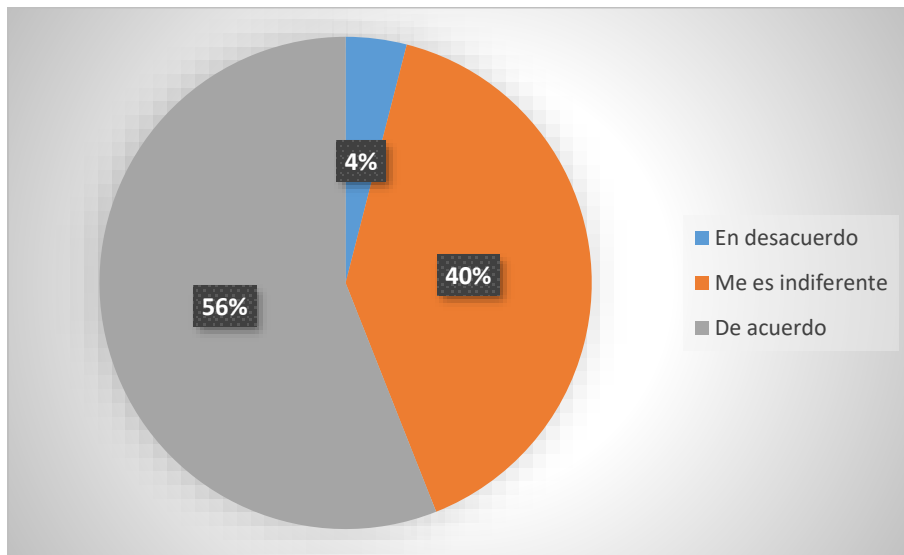
**Tabla 11**

*¿El pago de sus cuotas lo hace puntualmente, según su cronograma?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	2	4%
Me es indiferente	20	40%
De acuerdo	28	56%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 11**

*¿El pago de sus cuotas lo hace puntualmente, según su cronograma?*



De la tabla 11 y gráfico 11 se tiene que el 56% de los comerciantes del mercado Chontapaccha realizan el pago de sus cuotas de manera puntual según su cronograma de pagos, solo un 4% lo hace de manera impuntual.

Ante esto, se deduce que la mayoría de los comerciantes del mercado Chontapaccha respetan su cronograma de pago de sus préstamos para que así eviten tener moras o atrasos que generen gastos innecesarios, por tanto, los comerciantes tienen cultura financiera.

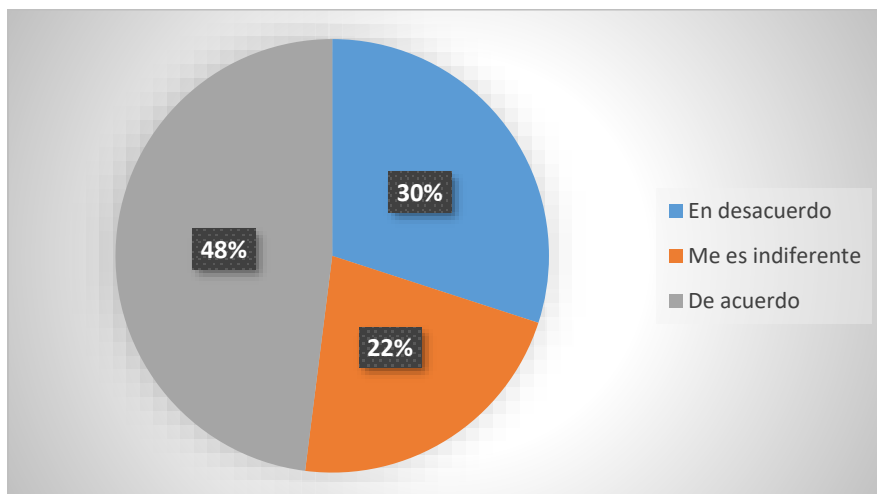
**Tabla 12**

*¿Sus gastos que realiza, forma parte de la educación de sus hijos?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	15	30%
Me es indiferente	11	22%
De acuerdo	24	48%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 12**

*¿Sus gastos que realiza, forma parte de la educación de sus hijos?*



De la tabla 12 y gráfico 12 se desprende que el 48% de los encuestados manifiesta que dentro de los gastos que realizan está la educación de sus hijos y el 30% menciona que no.

Ante ello, se deduce que la mayoría de los comerciantes del mercado Chontapaccha cubren la educación de sus hijos con dinero que obtienen como ingresos de sus negocios o del préstamo que han obtenido. Por tanto, la educación es un fin esencial en la sociedad porque permite el crecimiento profesional de una persona y por defecto de la sociedad. Al hacer una inversión en educación de sus hijos y cumplir el pago puntual, los comerciantes, están siendo partícipes de una cultura financiera.

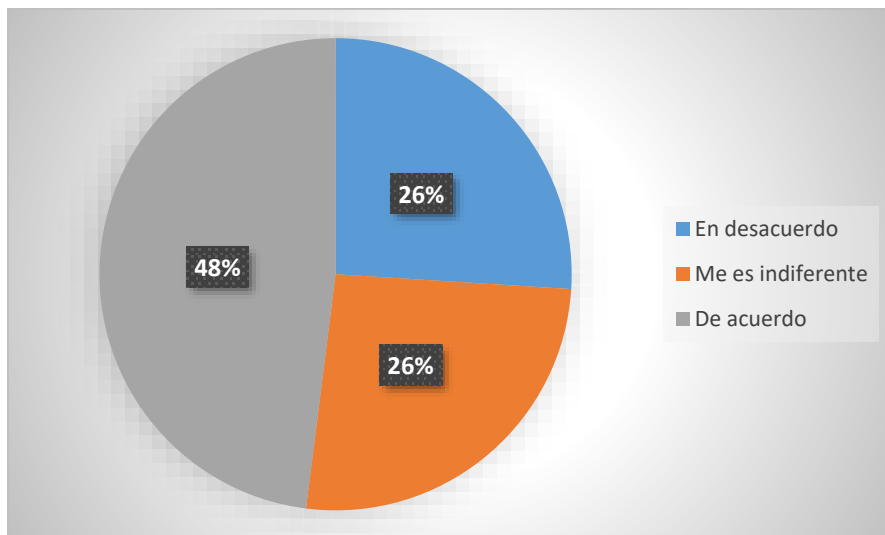
**Tabla 13**

*¿Puede aseverar que designa un porcentaje de su dinero para cubrir sus gastos de salud?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	13	26%
Me es indiferente	13	26%
De acuerdo	24	48%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 13**

*¿Puede aseverar que designa un porcentaje de su dinero para cubrir sus gastos de salud?*



De la tabla 13 y gráfico 13 se desprende que el 48% de los encuestados asevera que designa un porcentaje de su dinero para cubrir gastos de salud frente a un 26% que no designa dinero para cubrir sus gastos de salud.

Ante esto, se tiene que la mayoría de los comerciantes del mercado Chontapaccha aseguran su salud, ya que sin un buen estado de salud no se puede generar ingresos; es decir, un factor importante para generar ingresos y mantener a sus familias, es la salud. Entonces, al saber designar una cantidad de dinero para cualquier imprevisto de salud, es señal de tener un conocimiento de gestión adecuada del dinero, por tanto, existe una cultura financiera adecuada.

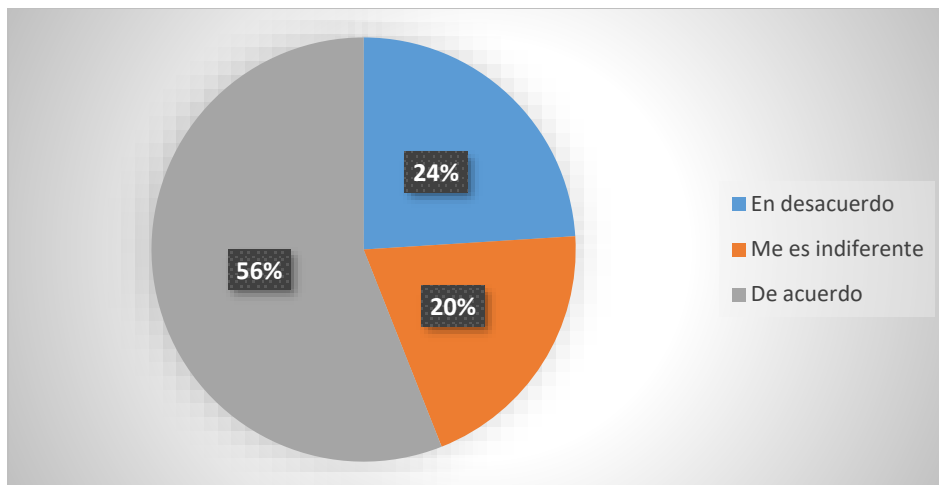
**Tabla 14**

*¿Piensa usted que su vivienda está incluida dentro de su planificación de gastos?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	12	24%
Me es indiferente	10	20%
De acuerdo	28	56%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 14**

*¿Piensa usted que su vivienda está incluida dentro de su planificación de gastos?*



De la tabla 14 y gráfico 14 se verifica que el 56% de los encuestados expresan que dentro de su planificación de gastos está incluido su vivienda y un 24% no incluye a su vivienda dentro de sus gastos.

En síntesis, se tiene que la mayoría de los comerciantes del mercado Chontapaccha de la ciudad de Cajamarca planifican sus gastos considerando a su vivienda dentro de ellos, es decir, todos los gastos de los servicios básicos y predios están considerados en su planificación. En efecto, parte de la gestión financiera es saber mantener nuestra vivienda y los gastos que incide ello, entonces, los comerciantes poseen cultura financiera.



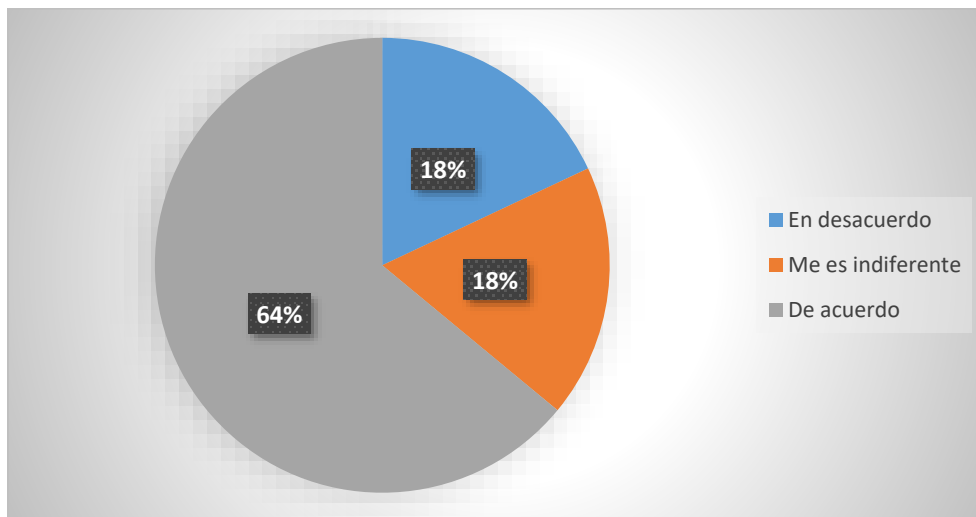
**Tabla 15**

*¿Cree usted que sus ingresos económicos cubren los gastos de la canasta básica familiar?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	9	18%
Me es indiferente	9	18%
De acuerdo	32	64%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 15**

*¿Cree usted que sus ingresos económicos cubren los gastos de la canasta básica familiar?*



De la tabla 15 y gráfico 15 se observa que el 64% de los participantes en la encuesta mencionan que sus ingresos cubren los gastos de la canasta básica familiar y solo un 18% manifiestan que no lo cubren.

Es sabido que la canasta básica familiar es el conjunto de alimentos y bebidas necesarios para la subsistencia y bienestar de una familia. Según el INEI (2023) el valor de la canasta básica, al mes de mayo, asciende a 415.00 soles. En definitiva, la mayoría de los comerciantes del mercado Chontapaccha cubren sus gastos de alimentación con sus ingresos, por ende, se deduce que tienen una cultura financiera.

## B. Estado del Nivel de morosidad

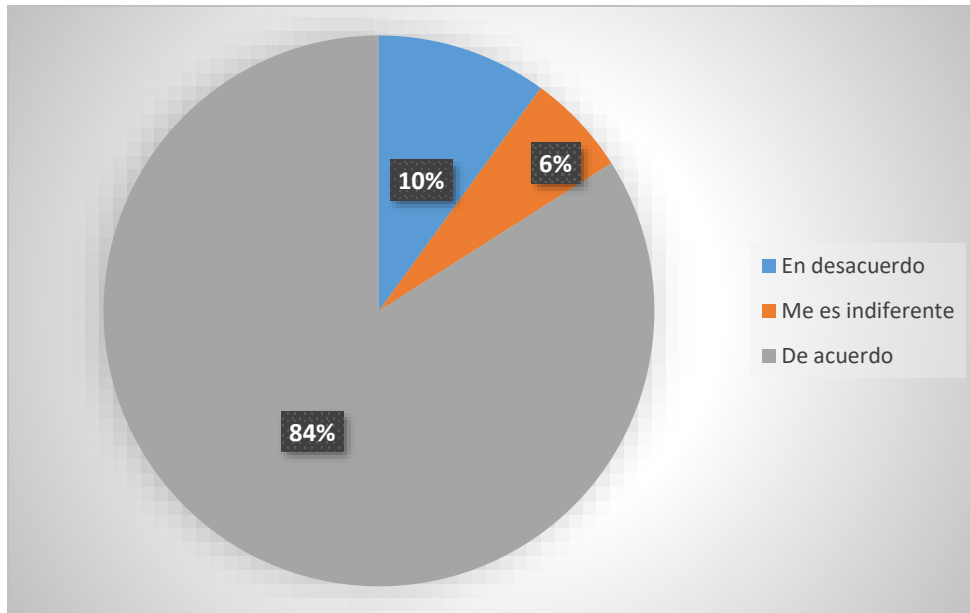
**Tabla 16**

*¿Al momento de solicitar el crédito su asesor le informó las pautas que tiene el crédito, para decidir su obtenerlo?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	5	10%
Me es indiferente	3	6%
De acuerdo	42	84%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 16**

*¿Al momento de solicitar el crédito su asesor le informó las pautas que tiene el crédito, para decidir su obtenerlo?*



De la tabla 16 y gráfico 16 se desprende que el 84% de los encuestados mencionan que al momento de solicitar su crédito su asesor le informó sobre las pautas que tiene el crédito, para poder decidir obtenerlo, mientras que el 10% expresan que no se les informó.

Ante esto, se concluye que la mayoría de los comerciantes del mercado Chontapaccha conocen de las pautas, requisitos y demás que tiene un crédito bancario, por lo mismo que lo adquirieron. Entonces, existe conocimiento sobre los riesgos en los que pueden caer si no cancelan a tiempo, por tanto, el nivel de morosidad se reduce.

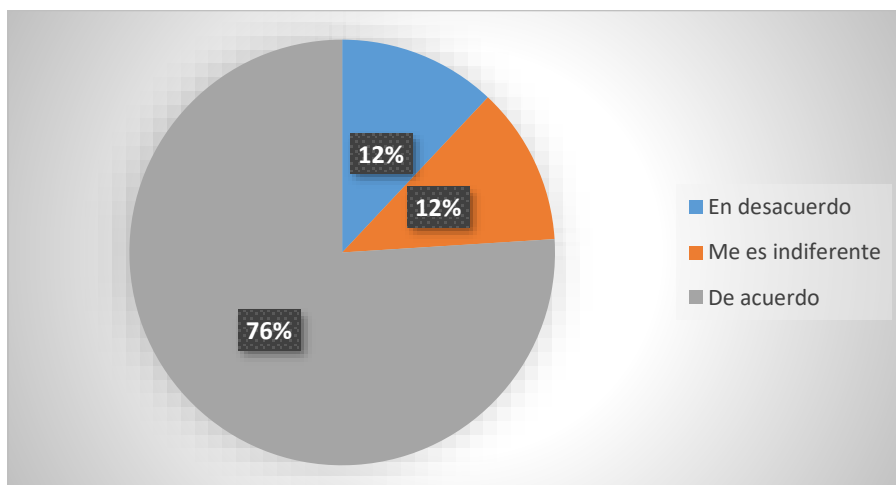
**Tabla 17**

*¿Al momento de recibir su crédito le informaron sobre las penalidades que incurre usted tiene retraso en el pago de sus cuotas?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	6	12%
Me es indiferente	6	12%
De acuerdo	38	76%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 17**

*¿Al momento de recibir su crédito le informaron sobre las penalidades que incurre usted tiene retraso en el pago de sus cuotas?*



De la tabla 17 y gráfico 17 se tiene que el 76% de los participantes en el estudio de investigación manifiestan que al momento de recibir su crédito le informaron sobre

las penalidades que incurre si tuviese un retraso en el pago de sus cuotas, mientras que un 12% expresan que no le informaron.

Entonces se deduce que la mayoría de los comerciantes del mercado Chontapaccha tienen conocimiento sobre las penalidades que tiene un crédito atrasado. Esto permite sintetizar que los comerciantes tienen conocimiento de que un atraso generaría gastos adicionales que pueden crear un desbalance en su planificación, ante esto se concluye que al tener conocimiento el nivel de morosidad se reduce y que la entidad tiene una buena gestión de riesgos de morosidad.

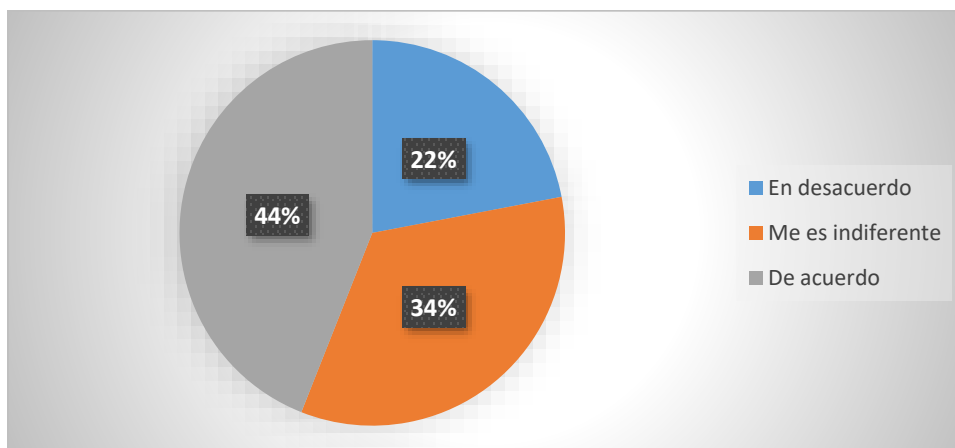
**Tabla 18**

*¿Al momento de otorgarle el crédito le adicionaron a su cuota un seguro de desgravamen?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	11	22%
Me es indiferente	17	34%
De acuerdo	22	44%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 18**

*¿Al momento de otorgarle el crédito le adicionaron a su cuota un seguro de desgravamen?*



En la tabla 18 y gráfico 18 se observa que el 44% de los comerciantes encuestados exponen que al momento de otorgarle el crédito le adicionaron a su cuota el seguro de desgravamen y un 22% asegura que no.

Por tanto, se tiene que la mayoría de los encuestados conocen sobre el seguro de desgravamen, evidenciando que poseen cultura financiera y, por tanto, para evitar gastos innecesarios o pagos en vano, cumplen con sus obligaciones de manera puntual y según los acuerdos planteados junto con la entidad financiera.

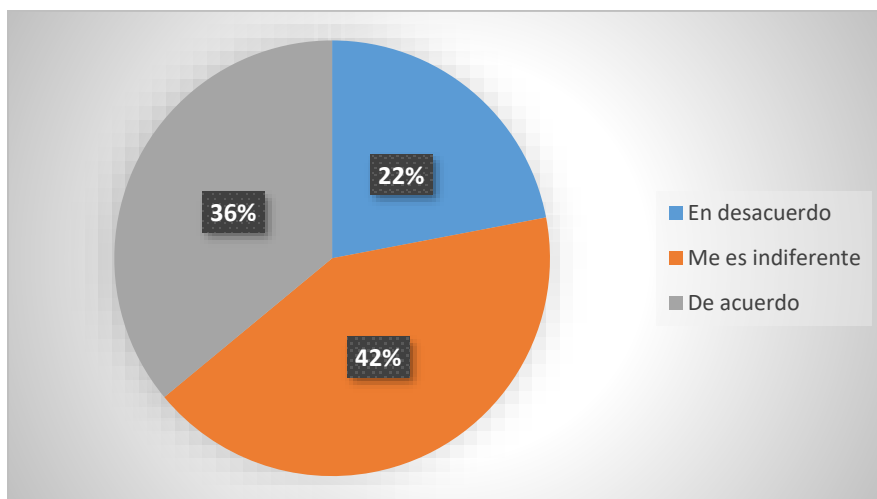
**Tabla 19**

*¿Le brindaron información sobre qué es el seguro de desgravamen?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	11	22%
Me es indiferente	21	42%
De acuerdo	18	36%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 19**

*¿Le brindaron información sobre qué es el seguro de desgravamen?*



De la tabla 19 y gráfico 19 se visualiza que el 42% de los encuestados expresan que no recuerdan si le brindaron o no información sobre el seguro de desgravamen, un 36% afirma que sí ha recibido información sobre el seguro de desgravamen y un 22% menciona que no le brindaron información sobre el seguro de desgravamen.

Se concluye que, la mayoría de comerciantes ha logrado alcanzar información sobre el seguro de desgravamen brindada por la entidad financiera.

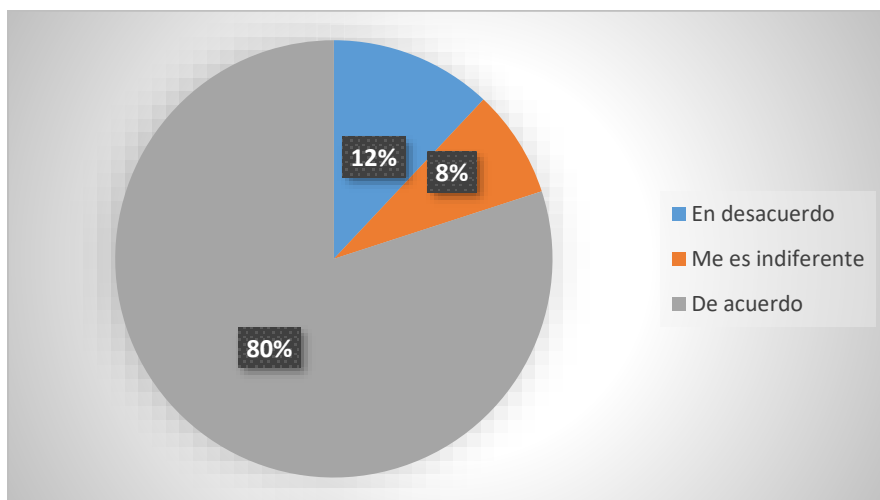
**Tabla 20**

*¿Cuándo se atrasó en el pago de su cuota, su analista le llamó por teléfono para recordarle que a la fecha tiene pendiente de pago de su cuota?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	6	12%
Me es indiferente	4	8%
De acuerdo	40	80%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 20**

*¿Cuándo se atrasó en el pago de su cuota, su analista le llamó por teléfono para recordarle que a la fecha tiene pendiente de pago de su cuota?*



De la tabla 20 y gráfico 20 se obtiene que el 80% de los encuestados manifiestan que cuando se atrasaron en el pago de su cuota, su analista les llamó por teléfono para recordarles que a la fecha tenían pendiente de pago su cuota y solo un 12% menciona que no le llamaron.

Esto indica claramente que la entidad financiera tiene una gestión adecuada de su cartera de morosidad, por eso está al pendiente de cuando un cliente se retrasa en el pago de sus obligaciones financieras con la finalidad de reducir el nivel de morosidad.

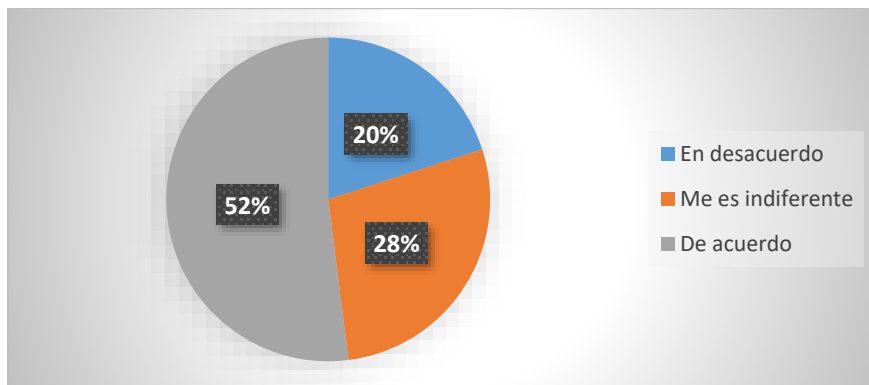
**Tabla 21**

*¿Usted cuándo se atrasó en la cancelación de su cuota, la entidad financiera le dio facilidades?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	10	20%
Me es indiferente	14	28%
De acuerdo	26	52%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 21**

*¿Usted cuándo se atrasó en la cancelación de su cuota, la entidad financiera le dio facilidades?*



De la tabla 21 y gráfico 21 se infiere que el 52% de los encuestados expresa que cuando se atrasó en la cancelación de su cuota, la entidad financiera le dio facilidades de pago y un 20% expone que no le dieron facilidades. Se verifica también que un 28% no has solicitado un apoyo a la entidad financiera.

Entonces se concluye que, la mayoría de los comerciantes cuando ha tenido alguna vez un atraso en el pago se su cuota, la entidad bancaria ha estado disponible para apoyar a enfrentar esa crisis de falta de pago, lo que da a entender que las entidades financieras prevén estas situaciones y generan alternativas para que así el nivel de morosidad sea menor.

**Tabla 22**

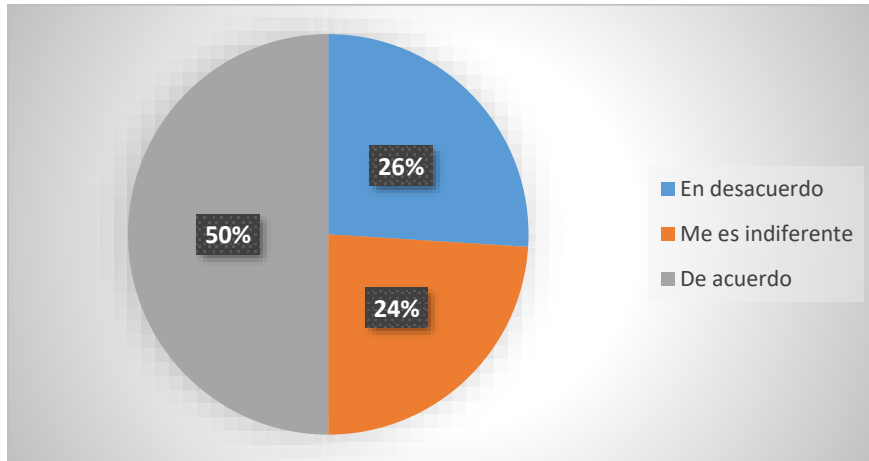
*¿Sabe usted que, en la entidad financiera, existe refinanciamiento de cuotas, cuando no puede cumplir con sus pagos a tiempo?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	13	26%
Me es indiferente	12	24%
De acuerdo	25	50%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>



## Gráfico 22

*¿Sabe usted que, en la entidad financiera, existe refinanciamiento de cuotas, cuando no puede cumplir con sus pagos a tiempo?*



De la tabla 22 y gráfico 22 se evidencia que el 50% de los encuestados declaran que en la entidad financiera existe el refinanciamiento de cuotas cuando no se puede cumplir con el pago de las cuotas y el 26% expresa que no conoce sobre el tema, mientras que el 24% expone que alguna vez ha escuchado sobre el tema.

De esto se sintetiza que la mayoría tiene conocimiento de que se puede refinanciar las cuotas para así cumplir con el pago de sus obligaciones financieras, por tanto, las entidades bancarias han generado alternativas para poder reducir el nivel de morosidad.

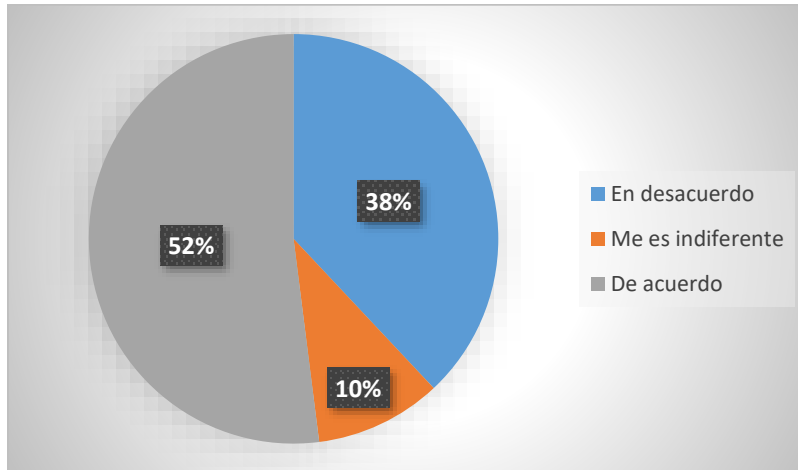
## Tabla 23

*¿Alguna vez usted solicitó a la entidad financiera reprogramar su deuda porque no fue posible el cumplimiento del pago de su cuota?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	19	38%
Me es indiferente	5	10%
De acuerdo	26	52%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

### Gráfico 23

*¿Alguna vez usted solicitó a la entidad financiera reprogramar su deuda porque no fue posible el cumplimiento del pago de su cuota?*



En la tabla 23 y gráfico 23 se revela que el 52% de los comerciantes encuestados exteriorizan que alguna vez solicitó a la entidad financiera reprogramar su deuda porque no le fue posible el cumplimiento de pago de su cuota.

Una vez se puede afirmar que las entidades bancarias de Cajamarca buscan siempre reducir el nivel de morosidad brindando alternativas de solución a sus clientes y orientándoles al respecto.

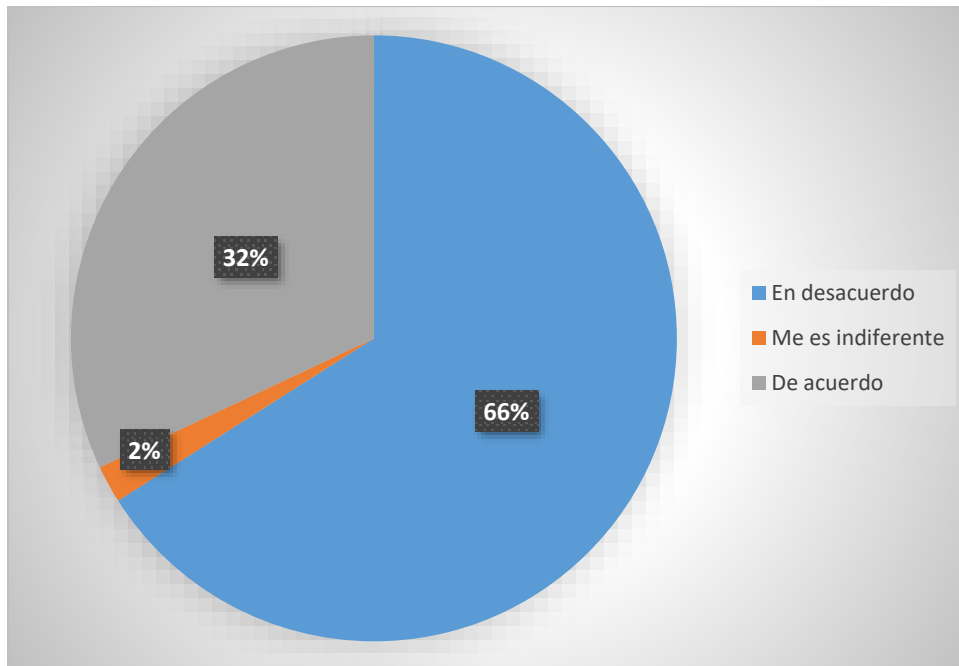
### Tabla 24

*¿Cuenta con una tarjeta de crédito o créditos adicionales en otras entidades financieras?*

Ítem	Frecuencia	Porcentaje
En desacuerdo	33	66%
Me es indiferente	1	2%
De acuerdo	16	32%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

## Gráfico 24

*¿Cuenta con una tarjeta de crédito o créditos adicionales en otras entidades financieras?*



De la tabla 24 y gráfico 24 se deduce que el 66% no tiene créditos o tarjetas de créditos adicionales en otras entidades financieras y solo el 32% expresa que si tiene tarjetas de crédito o créditos en otras entidades financieras.

Por tanto, se deduce que la mayoría de los comerciantes no tiene obligaciones pendientes con otras entidades diferentes a la que adquirieron su crédito, esto permite decir que saben gestionar sus gastos porque controlan los créditos que obtienen para no desequilibrar sus ingresos, esto permite entonces, reducir el nivel de endeudamiento impago porque los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca conocen que los gastos no deben ser más grandes que sus ingresos.

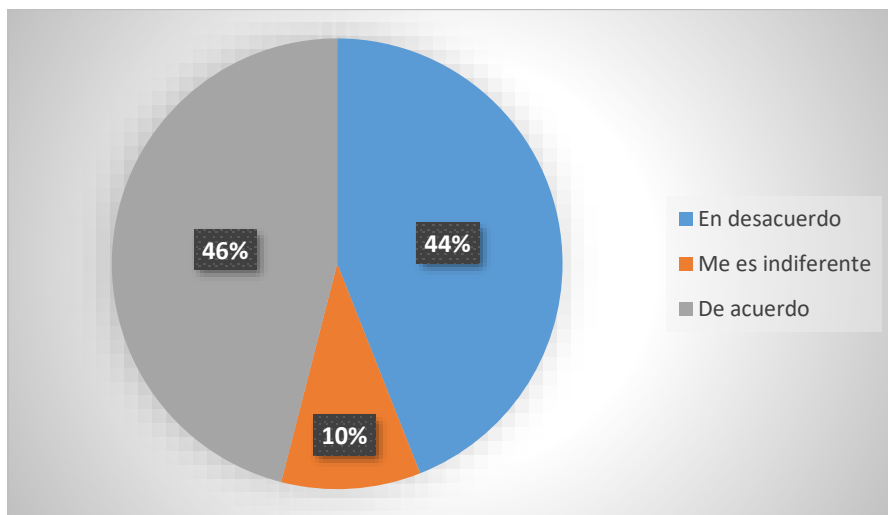
**Tabla 25**

*¿Cree usted que el motivo en el retraso del pago de su préstamo fue por falta de liquidez?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	22	44%
Me es indiferente	5	10%
De acuerdo	23	46%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 25**

*¿Cree usted que el motivo en el retraso del pago de su préstamo fue por falta de liquidez?*



De la tabla 25 y gráfico 25 se desprende que el 46% de los participantes en la encuesta de esta investigación expresan que el motivo del atraso en el pago de su cuota fue por falta de liquidez y el 44% manifiestan que no fue por falta de liquidez.

Ante esto se deduce que la mayoría de los comerciantes alguna vez se atrasó por falta de liquidez, a esto se suma el tema de la pandemia que sumó en gran manera a esa falta de liquidez porque la economía se paralizó. Y no es por falta de gestión de cobranza de la entidad financiera.

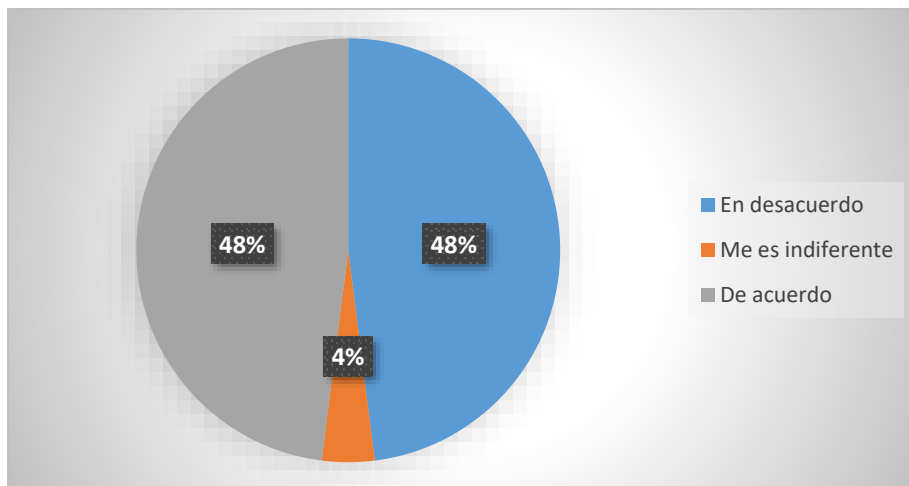
**Tabla 26**

*¿Usted cree que el motivo de su retraso en el pago de sus cuotas fue por una inadecuada inversión?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	24	48%
Me es indiferente	2	4%
De acuerdo	24	48%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 26**

*¿Usted cree que el motivo de su retraso en el pago de sus cuotas fue por una inadecuada inversión?*



De la tabla 26 y gráfico 26 se tiene que el 48% de los encuestados expone que el motivo de atraso en el pago de sus cuotas fue por una inadecuada inversión y el otro 48% manifiesta que no.

Por tanto, se concluye que la el retraso en el pago de las cuotas en gran parte fue por una mala inversión sino por tema de que la pandemia al venir de manera inesperada alteró todo el proceso. Se confirma entonces que, las entidades bancarias realizan una adecuada gestión de la cartera de morosidad, sin embargo, existen situaciones incontrolables que escapa de su alcance.

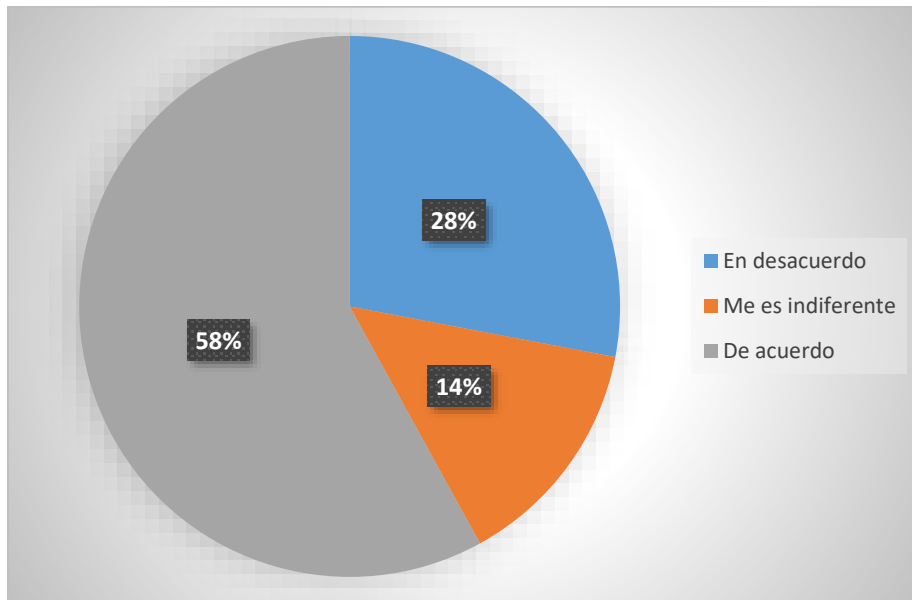
**Tabla 27**

*¿Usted siente más presión para cancelar el préstamo cuando su asesor le informa que su préstamo se encuentra en situación de riesgo?*

<b>Ítem</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
En desacuerdo	14	28%
Me es indiferente	7	14%
De acuerdo	29	58%
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 27**

*¿Usted siente más presión para cancelar el préstamo cuando su asesor le informa que su préstamo se encuentra en situación de riesgo?*



De la tabla 27 y gráfico 27 se desprende que el 58% de los encuestados manifiesta que siente más presión para cancelar su préstamo cuando su asesor le informa que su préstamo se encuentra en situación de riesgo.

Por tanto, se corrobora que una buena gestión de cobranza pro parte de la entidad financiera y una buena información sobre el crédito, genera cultura financiera y, por ende, reduce la morosidad.

## 4.2 Contrastación de hipótesis

Se formula las hipótesis estadísticas:

**H<sub>1</sub>**: Existe una relación de dependencia entre el nivel de cultura financiera y el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023.

**H<sub>0</sub>**: No existe una relación de dependencia entre el nivel de cultura financiera y el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023.

**Tabla 28**

*Tabla cruzada CULTURA FINANCIERA \*NIVEL DE MOROSIDAD*

			NIVEL DE MOROSIDAD			Total
			En desacuerdo	Me es indiferente	De acuerdo	
CULTURA FINANCIERA	Me es indiferente	Recuento	12	6	0	18
		Recuento esperado	6,5	10,8	,7	18,0
		% del total	24,0%	12,0%	0,0%	36,0%
	De acuerdo	Recuento	6	24	2	32
		Recuento esperado	11,5	19,2	1,3	32,0
		% del total	12,0%	48,0%	4,0%	64,0%
Total	Recuento	18	30	2	50	
	Recuento esperado	18,0	30,0	2,0	50,0	
	% del total	36,0%	60,0%	4,0%	100,0%	

**Tabla 29***Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11,806 <sup>a</sup>	2	,003
Razón de verosimilitud	12,403	2	,002
Asociación lineal por lineal	11,130	1	,001
N de casos válidos	50		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,72.

En la tabla 29 se observa que el valor de significancia del chi-cuadrado de Pearson es igual a 0,003 para que la hipótesis sea aceptada el valor de sig debe ser menor a 0,05. Como el valor de significancia (valor crítico observado) 0,000 es menor a 0,05 se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; es decir, la cultura financiera se relaciona de manera dependiente con el nivel de morosidad en los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023, a un nivel de confiabilidad del 95%

La cultura financiera es importante porque al tener conocimiento este permitirá minimizar los riesgos en los que se pueda incurrir y mejorar el nivel de vida de las personas porque no tendrá preocupaciones por el pago oportuno o por lo menos serán referentes a otros temas ajenos a las finanzas.



### 4.3 Discusión de resultados

Aquí se pone en relevancia las variables que se han aplicado a lo largo del desarrollo de la investigación. De acuerdo al resultado obtenidos y rescatados de las encuestas realizadas a los comerciantes del mercado Chontapacha del distrito de Cajamarca. De acuerdo a los resultados estadísticos rescatados del instrumento aplicado a los comerciantes se ha evidenciado que el nivel de la cultura financiera está relacionado con el nivel de morosidad.

Según Chaparro (2020) manifiesta que los jóvenes no tienen cultura financiera por factores como el desconocimiento, factores socioeconómicos y la vulnerabilidad de sus condiciones sociales. Esto da luces a que se pueda manifestar que la cultura financiera va a influir en los niveles de morosidad que puedan tener los que han accedido a un crédito. Entonces, si existe cultura financiera los niveles en la morosidad o el no pago de deuda se reducirá, considerando que también es necesario una cuestión de cultura moral, de compromiso y valor al contrato suscrito. Al ser jóvenes, no tienen mucho conocimiento de finanzas ocasionando que cuando obtengan algún crédito o deseen adquirir uno, no podrán hacerlo y si lo logran, caerán en morosidad prontamente porque no gestionaran correctamente el dinero.

Por otro lado, los niveles de morosidad serán bajos cuando los clientes posean un alto nivel de cultura financiera, esto es abordado por Márquez & Chota, (2021). Tener un nivel de cultura elevada ayudará a las personas tomar decisiones oportunas y adecuadas frente al uso adecuado de sus ingresos. En el otro lado de la moneda, se

encuentra a las personas que no cumplen con sus obligaciones de pago, pero no es necesariamente porque no posea un nivel aceptable de cultura financiera, sino que existen factores distintos al conocimiento de las finanzas para que una persona sea catalogada como morosa, tal es el caso de una enfermedad parcial o terminal, un accidente grave, la fatídica muerte, el desempleo, entre otros. Como en los últimos años se ha tenido a la pandemia de la Covid-19, un evento inesperado.

El cumplimiento puntual a los cronogramas de pago está dado por un nivel aceptable de cultura financiera, lo dice Fernandez & Quispe, (2022). Sin embargo, se recalca que el pago oportuno de las deudas contraídas con entidades financieras dependerá también de factores como la práctica adecuada de valores que poseen los clientes, la mentalidad de seguir creciendo económicamente con ayuda del mercado financiero y de las facilidades que puedan brindar las entidades que otorgan los créditos.

Mientras que Enriquez (2023) dice que al fomentar una cultura financiera para el cumplimiento voluntario de las obligaciones bancarias se debe cumplir con un programa que esté basado en un tema legal. De acuerdo a esta investigación se tiene que, los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023 no conocen al 100% sobre finanzas, además que no conocen totalmente la normativa financiera; aun así, cumplen con el pago puntual y voluntario de sus obligaciones con las entidades bancarias de donde han obtenido los servicios. Tener un buen conocimiento de cultura no solo implica conocer las leyes y normativa legal, sino que,

la experiencia que se tiene en los emprendimientos o negocios medianos ha hecho que los comerciantes puedan aprender a gestionar su dinero adecuadamente.

Se puede incluir aquí a Huamán (2022) quien expresa que, si los contribuyentes tienen conocimiento sobre finanzas entonces reconocerán la importancia de cumplir con sus deberes como ciudadanos con valores, En concordancia con nuestra investigación, los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023 poseen valores morales como la responsabilidad y el compromiso así como que poseen un buen historial crediticio, es decir que cumplen con los requisitos que solicita la entidad bancaria, para obtener un crédito, porque expresan confianza y respaldo para poder cubrirlos de manera oportuna y voluntaria.

Finalmente, Vásquez (2022) nos dice que, si la entidad financiera brinda un buen trato al cliente, esto ayudará a reducir la morosidad. Entonces se tiene concordancia con lo manifestado, debido a que en nuestra investigación se muestra que la buena y rápida atención brindada a los clientes, por parte de las entidades financieras, el ofrecerles múltiples plataformas facilita para que puedan pagar sus créditos, el ofrecerles formas para refinanciar y pagar sus deudas cuando tienen atrasos o algunas dificultades, el que les recuerden que están en riesgo; está permitiendo cumplir con las obligaciones contraídas permitiéndoles a los bancos reducir su cartera de morosidad. Por tanto, esta investigación demuestra que los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023 poseen conocimiento básico sobre finanzas y esto incide significativamente en el cumplimiento de sus obligaciones financieras.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

1. El 44% de los comerciantes encuestados manifiestan que sí tienen conocimiento sobre cultura financiera, por tanto, la mayoría de los comerciantes del mercado Chontapaccha tienen cultura tributaria. Esto indica que, el conocimiento sobre finanzas incide significativamente en el cumplimiento de las obligaciones financieras de los comerciantes, ya que, todos los que han obtenido un crédito de la banca comercial cumplen con sus pagos de manera puntual y voluntaria. Además, que han sido informados de los riesgos o penalidades que pueden tener si no se cumple con los acuerdos del crédito. Dicho de otra manera, existe una relación de dependencia inversamente proporcional entre las variables de investigación, es decir, a mayor conocimiento de cultura financiera, menor será el nivel de morosidad.
2. El 72% de los encuestados exponen que tienen conocimiento de cómo utilizar su dinero, esto debido a que han recibido asesoramiento por parte de la entidad bancaria y, además, han generado una planificación adecuada de sus ingresos y sus gastos considerando su alimentación, vivienda, salud y educación. Por tanto, tener una buena cultura financiera permitirá tomar decisiones acertadas al momento de invertir el dinero o al momento de gastar, permitirá ahorrar para situaciones que no se ha previsto en el futuro.

3. El 66 % de los encuestados expresan que solamente tienen crédito con una entidad financiera, descartando créditos o tarjetas crediticias en otras entidades. Esto permite aseverar que el nivel de morosidad en los comerciantes del mercado Chontapaccha es bajo, se suma también que el motivo de algún retraso en los pagos haya sido por una mala inversión (48%). Entonces, el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha, año 2023 es bajo, porque siempre inciden en el cumplimiento de sus obligaciones de manera oportuna.
  
4. Al contar con la mayoría de comerciantes que son conocedores de la cultura financiera, se tiene que sus planificaciones de ingresos y gastos están basadas en la canasta básica familiar, en su vivienda, en su salud, en la educación de sus hijos, entre otros. Al llevar un orden en su vida, lo hacen también en sus finanzas, porque no tienen tarjetas de crédito adicionales, si no pueden cubrir sus deudas solicitan refinanciamiento o reprogramación de sus deudas, entre otras alternativas que las entidades bancarias brindan para evitar una cartera de morosidad alta. Ante esto, la relación existente entre el nivel de cultura financiera y el nivel de morosidad es inversamente proporcional, matemáticamente hablando, es decir a mayor conocimiento financiero menor nivel de morosidad.

## 5.2 Recomendaciones

- Se recomienda a los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, sigan cumpliendo con sus obligaciones de pago de forma cabal y oportuna, teniendo en consideración que sus valores éticos morales están prevaleciendo cuando se cumple a carta cabal con un contrato en que ambas partes se ha estado de acuerdo.
- Se recomienda a las entidades bancarias o financieras mejorar la calidad de servicio de atención al cliente, creando y manejando información de fácil comprensión y entendimiento del cliente, intensificando las capacitaciones, de tal manera que puedan mantenerse informados y actualizados y así cumplan con sus obligaciones oportunamente.
- Se recomienda al sistema educativo puedan implementar y fomentar en los estudiantes y docentes una cultura financiera y así formar ciudadanos con capacidad de defender, definir y hacer cumplir las normativas, recordándoles de esta manera que el pago voluntario de sus obligaciones es un deber que se ha asumido de manera voluntaria.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, L., Ochoa, J., & Vallejo, J. (2022). *Educación financiera y su incidencia en el comportamiento crediticio de los socios: caso Fundación de Desarrollo Comunitario sin Fronteras*. Loja - Ecuador: Instituto Superior Universitario Bolivariano.
- Aro, E. (2018). *La cultura financiera y la gestión de procesos de negocios en los microempresarios de los centros comerciales de Tacna, 2017*. Tacna - Perú: Universidad PRivada de Tacna.
- Banco Central de Bolivia. (2023). *Informe de Estabilidad financiera*. La Paz - Bolivia: Gerencia de Entidades Financieras.
- Banco Santander S.A. (05 de junio de 2023). *Insolvencia*. Obtenido de <https://www.santander.com/es/stories/insolvencia#:~:text=La%20insolvencia%20es%20la%20incapacidad,por%20una%20gesti%C3%B3n%20financiera%20in%20correcta>.
- BBVA. (17 de agosto de 2023). *Salud financiera*. Obtenido de <https://www.bbva.com/es/salud-financiera/que-son-las-finanzas-personales-y-corporativas-similitudes-y-diferencias/>
- Behar, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Shalom.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.

Blancas, Y. (2016). *LA CULTURA FINANCIERA Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN CREDITICIA DE LA AGENCIA EL TAMBO DE LA CMAC HUANCAYO EN EL AÑO 2014*. Huancayo - Perú: Universidad Peruana Los Andes.

Brachfield, P. (30 de junio de 2020). *BRACHFIELD CREDIT & RISK CONSULTANTS*.

Obtenido de [https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/las-causas-principales-por-las-que-existen-morosos-](https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/las-causas-principales-por-las-que-existen-morosos-2/#:~:text=La%20causa%20m%C3%A1s%20frecuente%20es,de%20los%20ingresos%20de%20explotaci%C3%B3n.&text=El%20deudor%20est%C3%A1%20atravesando%20unas,de)

[2/#:~:text=La%20causa%20m%C3%A1s%20frecuente%20es,de%20los%20ingresos%20de%20explotaci%C3%B3n.&text=El%20deudor%20est%C3%A1%20atravesando%20unas,de](https://perebrachfield.com/blog/noticias-e-informaciones/las-causas-principales-por-las-que-existen-morosos-2/#:~:text=La%20causa%20m%C3%A1s%20frecuente%20es,de%20los%20ingresos%20de%20explotaci%C3%B3n.&text=El%20deudor%20est%C3%A1%20atravesando%20unas,de)

Chaparro, S. (2020). *CULTURA FINANCIERA DE LOS JÓVENES COLOMBIANOS*. COLOMBIA: FUNDACIÓN UNIVERSITARIA DEL ÁREA ANDINA.

comparabien. (1 de setiembre de 2023). Obtenido de <https://comparabien.com.pe/blog-consejos/cultura-financiera-peru>

ECLASS. (22 de diciembre de 2022). *Decisiones financieras*. Obtenido de <https://blog.eclass.com/finanzas-en-simple-maneja-las-claves-de-la-informacion-contable-y-financiera>

El país. (2021). *Mucho por hacer*. Obtenido de Importancia de la educación financiera en nuestro día a día: <https://elpais.com/economia/mucho-por-hacer/2021-10-14/la-importancia-de-la-educacion-financiera-en-nuestro-dia-a-dia.html>

elEconomista.es. (2023). *Finanzas*. Obtenido de <https://www.economista.es/diccionario-de-economia/finanzas>



Enriquez, S. (2023). *CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON EL ENDEUDAMIENTO POR USO DE TARJETA DE CRÉDITO, EN EL BANCO INTERBANK DE LA SEDE DE LA CIUDAD DE TACNA, PERIODO 2022*. Tacna - Perú: Universidad Privada de Tacna.

Fernandez, N., & Quispe, M. (2022). *Cultura Financiera y Morosidad Financiera de los Comerciantes del Sector Ropa del Mercado San José de San Román, Juliaca 2021*. Lima - Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Florez, L. (2008). *Evolución de la Teoría Financiera en el siglo XX*. Medellín - Colombia: Ecos de Economía.

Gallo, J. (29 de agosto de 2022). *Cultura financiera*. Obtenido de UDEP: <https://www.udep.edu.pe/hoy/2022/08/cultura-financiera/#:~:text=agosto%20del%202022,-,La%20cultura%20financiera%20implica%20una%20serie%20de%20conocimientos%20y%20actitudes,recursos%20tanto%20personales%20como%20familiares>.

Garrido, K. (2018). *Causas de la morosidad en los clientes con tarjetas de crédito de instituciones financieras en Trujillo - 2018*. Trujillo - Perú: Universidad Cesar Vallejo.

Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil AVANZAR. *Revista Problemas del Desarrollo*, 128.

- Gonzales, I. (2012). *La morosidad en las entidades financieras*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://zaguan.unizar.es/record/8175/files/TAZ-TFM-2012-276.pdf
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A.
- Hidalgo, B., & Quispe, K. (2022). *Cultura Financiera y la Morosidad de los Clientes de la Financiera Confianza Agencia San Martin De Pangoa 2020*. Huancayo - Perú: Universidad Peruana Los Andes.
- Huamán, A. (2022). *EVALUACIÓN DE CRÉDITOS Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS - AGENCIA CHOTA, 2021*. Chota - Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.
- iahorro. (2023). Obtenido de <https://www.iahorro.com/diccionario/e/endeudamiento#>
- Laoyan, S. (17 de agosto de 2022). *asana*. Obtenido de <https://asana.com/es/resources/decision-making-process>
- López, M. (2022). *CULTURA FINANCIERA DE LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA SEDE DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA, 2022*. Cajamarca - Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.
- Maestre, R. (11 de julio de 2023). *IEBS*. Obtenido de Finanzas para principiantes: <https://www.iebschool.com/blog/finanzas-para-dummies-finanzas/>
- Márquez, M., & Chota, J. (2021). *CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON LA MOROSIDAD EN LOS CLIENTES DE LA CAJA PIURA EN LA CIUDAD DE*

YURIMAGUAS, AÑO 2019. Iquitos - Perú: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

Martínez, C. (15 de octubre de 2022). *Drip Capital*. Obtenido de Financiamiento capital: <https://www.dripcapital.com/es-mx/recursos/finanzas-guias/calificacion-crediticia>

Orozco, F. (2022). *FAIR CENTER*. Obtenido de <https://fair.tec.mx/es/divulgacion/importancia-cultura-financiera-pais#:~:text=Una%20cultura%20financiera%20s%C3%B3lida%20ayuda,estabilidad%20financiera%20de%20un%20pa%C3%ADs.>

Ramírez, L. (2020). *PROPUESTA PARA LA FORMACIÓN DE CULTURA FINANCIERA EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE MONTERIA, COLOMBIA*. Panamá: Universidad Metropolitana de Educación, Ciencia y Tecnología.

Rodríguez, L., & Arias, A. (2018). *Cultura financiera, análisis del comportamiento y toma de decisión*. Bogotá - Colombia: Universidad de La Salle.

Rosillo, R. (2022). *CULTURA FINANCIERA Y SU EFECTO EN EL DESARROLLO EMPRESARIAL EN LOS COMERCIANTES DEL MERCADO SAN PEDRO, CUSCO*. Pimentel - Perú: Universidad Señor de Sipán.

Sanchez, J. (2023). *Cultura financiera: factor clave en las finanzas personales*. Chiclayo - Perú: UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO.

Superintendencia de Banca y Seguros. (2023). *Central de riesgos de la SBS*. Obtenido de [Infórmate sobre tus derechos: chrome-](#)

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglefindmkaj/https://www.consumidor.gob.pe/documents/127561/1460393/CentralDeRiesgos.pdf/3314584b-9d2b-fb8a-ee77-54cc310518ec#:~:text=Categoría%20Normal%20(%200%20)%20Categoría%20con,la%20clasificaci%C3%B3n%20depende

Torres, P. (2022). Una propuesta de modelo para medir la cultura financiera en las MYPES del estado de San Luis de Potosí. *RELAYN*, 14.

Universidad Nacional de La Rioja. (21 de marzo de 2023). *UNIR*. Obtenido de ¿Qué son las finanzas?: <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/que-son-finanzas/#:~:text=es%20una%20rama%20de%20la,riesgo%20vinculados%20con%20estas%20actividades>.

Vásquez, N. (2022). *EDUCACIÓN FINANCIERA Y ENDEUDAMIENTO EN LOS SOCIOS DE LA COOPERATIVA DE AHORROS Y CRÉDITO TODOS LOS SANTOS - AGENCIA CHOTA, 2022*. Cajamarca - Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.

Westreicher, G. (1 de agosto de 2020). *economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

## GLOSARIO

- **Compromiso:** Es un deber firme, expresado en un acuerdo o contrato. Es la obligación que está determinado a través de una cláusula plasmada en un contrato personal y verbal por la que ambas partes, cliente y entidad bancaria, acuerdan cumplir con lo acordado. (comparabien, 2023)
- **Decisiones acertadas:** Son evaluaciones o juicios a una serie de información, evaluando las alternativas y las desventajas y finalmente tomar una decisión posible. (Laoyan, 2022)
- **Decisiones financieras:** Es tener un equilibrio entre los recursos que una persona posee, recursos propios, y las deudas que tiene. (ECLASS, 2022)
- **Endeudamiento:** Es el conjunto de obligaciones de pago que tiene una persona o empresa hacia un tercero, que puede ser otra persona o una entidad bancaria. (iahorro, 2023)
- **Gastos excepcionales.** Son aquellos gastos no relacionados con la actividad propia de la empresa o negocio. (Gallo, 2022)
- **Gastos generales.** Se genera por compras del material de oficina, gasolina para los vehículos de la empresa o emprendedor, los tickets del restaurante, entre otros. (Westreicher, 2020)
- **Gastos financieros.** Son aquellos intereses y comisiones que nos cobran las entidades de crédito por los servicios financieros que prestan sus servicios. (Brachfield, 2020)
- **Gestión:** Consiste en la acción o conjunto de acciones que se realizan para dirigir y administrar un negocio, empresa o una familia. (Westreicher, 2020)
- **Ingresos financieros:** Es la relación que tiene la empresa o individuo con entidades bancarias y se genera un dinero por invertirlo en esta institución. (Aro, 2018)

## ANEXOS

### 1. Validación del instrumento.

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,849	,855	27

#### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1.	63,10	77,929	,372	,844
2.	62,30	81,480	,460	,845
3.	62,36	81,011	,394	,845
4.	62,36	82,439	,216	,848
5.	62,66	77,617	,465	,841
6.	63,08	76,728	,421	,843
7.	62,44	81,109	,307	,846
8.	62,38	81,996	,235	,848
9.	62,34	81,535	,393	,845
10.	62,76	81,492	,191	,850
11.	62,70	81,031	,292	,846
12.	63,04	78,447	,337	,846
13.	63,00	76,531	,489	,840
14.	62,90	77,153	,442	,842
15.	62,76	78,104	,409	,843
16.	62,48	78,663	,477	,841
17.	62,58	80,289	,294	,847
18.	63,00	77,224	,473	,841
19.	63,08	79,096	,353	,845
20.	62,54	79,070	,402	,843
21.	62,90	76,663	,513	,839
22.	62,98	76,183	,509	,839
23.	63,08	74,728	,537	,838
24.	63,56	78,986	,273	,849
25.	63,20	78,367	,303	,848
26.	63,22	74,991	,493	,840
27.	62,92	77,055	,423	,843

## 2. Encuesta

**UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO**  
**CARRERA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD Y FINANZAS**

# ENCUESTA

Sr. o Sra. La presente encuesta tiene carácter académico, con la presente se pretende conocer **la relación que tiene la cultura financiera con el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha, año 2023**. Por lo que le pedimos responder el presente cuestionario con sinceridad, marcando con un aspa (x) sobre la alternativa que más se acerque a su realidad. Agradezco la información brindada, su tiempo y colaboración.

---

### CUESTIONARIO DE ENCUESTA DE CULTURA FINANCIERA

ITEMS		EN DESACUERDO	ME ES INDIFERENTE	DE ACUERDO
1	¿Sabe usted a qué se refiere el concepto de cultura financiera?			
2	¿Ha recibido una buena atención cuando ha acudido a una entidad financiera?			
3	¿Considera que la duración de la atención al cliente, en una entidad financiera, es rápido?			
4	¿Cree usted que la atención al cliente está dado en el momento adecuado?			
5	¿Recibe asesoramiento de cómo utilizar su dinero?			
6	¿Ha hecho de conocimiento a su asesor bancario en qué utilizará su dinero?			
7	¿Cree usted que el monitoreo por parte de la entidad financiera, hacia los clientes, es permanente?			
8	¿Considera usted que demuestra confianza y que garantiza sus finanzas?			
9	¿Considera usted que demuestra satisfacción del ambiente donde se encuentra?			
10	¿Se le hace sencillo, la forma como tiene que cancelar su préstamo?			
11	¿El pago de sus cuotas lo hace puntualmente, según su cronograma?			
12	¿Sus gastos que realiza, forma parte de la educación de sus hijos?			
13	¿Puede aseverar que designa un porcentaje de su dinero para cubrir sus gastos de salud?			
14	¿Piensa usted que su vivienda está incluido dentro de su planificación de gastos?			
15	¿Cree usted que sus ingresos económicos cubren los gastos de la canasta básica familiar?			

## CUESTIONARIO DE ENCUESTA DEL NIVEL DE MOROSIDAD

	ITEMS	EN DESACUERDO	ME ES INDIFERENTE	DE ACUERDO
1	¿Al momento de solicitar el crédito su asesor le informó las pautas que tiene el crédito, para decidir su obtenerlo?			
2	¿Al momento de recibir su crédito le informaron sobre las penalidades que incurre usted tiene retraso en el pago de sus cuotas?			
3	¿Al momento de otorgarle el crédito le adicionaron a su cuota un seguro de desgravamen?			
4	¿Le brindaron información sobre qué es el seguro de desgravamen?			
5	¿Cuándo se atrasó en el pago de su cuota, su analista le llamó por teléfono para recordarle que a la fecha tiene pendiente de pago de su cuota?			
6	¿Usted cuándo se atrasó en la cancelación de su cuota, la entidad financiera le dio facilidades?			
7	¿Sabe usted que en la entidad financiera, existe refinanciamiento de cuotas, cuando no puede cumplir con sus pagos a tiempo?			
8	¿Alguna vez usted solicitó a la entidad financiera reprogramar su deuda porque no fue posible el cumplimiento del pago de su cuota?			
9	¿Cuenta con una tarjeta de crédito o créditos adicionales en otras entidades financieras?			
10	¿Cree usted que el motivo en el retraso del pago de su préstamo fue por falta de liquidez?			
11	¿Usted cree que el motivo de su retraso en el pago de sus cuotas fue por una inadecuada inversión?			
12	¿Usted siente más presión para cancelar el préstamo cuando su asesor le informa que su préstamo se encuentra en situación de riesgo?			



### 3. Matriz de consistencia

TÍTULO	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA	POBLACIÓN Y MUESTRA
	<u>Problema General</u>	<u>Objetivo General</u>	<u>Hipótesis General</u>	<u>X: Independiente</u>	<u>Método</u>	<u>Población</u>
	¿Cuál es la relación entre el nivel de cultura financiera y el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023?	Determinar la relación entre el nivel de cultura financiera y el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023.	Existe una relación de dependencia entre el nivel de cultura financiera y el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023.	Cultura financiera  <u>Dimensiones y/o Indicadores</u>  Crédito, inversión, gasto y planificación.	Deductivo - inductivo, analítico y descriptivo.	180 socios del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, 2023.
	<u>Problemas Específicos</u>	<u>Objetivos Específicos</u>	<u>Hipótesis Específicas</u>		<u>Diseño De Investigación</u>	
“LA CULTURA FINANCIERA Y SU RELACIÓN CON EL NIVEL DE MOROSIDAD DE LOS COMERCIANTES DEL MERCADO CHONTAPACCHA DEL DISTRITO DE CAJAMARCA, AÑO 2023”	¿Cuál es el nivel de cultura financiera de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023?	Analizar la cultura financiera de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023.	El nivel de cultura financiera de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023 es bajo.	<u>Y: Dependiente</u>  Nivel de morosidad	No experimental transversal	<u>Muestra</u>
	¿Cuál es el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023?	Determinar el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023.	El nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023 es alto.	<u>Dimensiones y/o Indicadores</u>  Mora vencida y mora de alto riesgo.	<u>Tipo de Investigación</u>	50 socios del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, 2023.
	¿Cómo se relaciona el nivel de cultura financiera y el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023?	Analizar la relación entre el nivel de cultura financiera y el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023.	La relación entre el nivel de cultura financiera y el nivel de morosidad de los comerciantes del mercado Chontapaccha del distrito de Cajamarca, año 2023 es directamente proporcional.		Descriptivo correlacional	