



**Facultad de Ciencias Contables y Administrativas
Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras**

Tesis

**REALIDAD DE LA CULTURA FINANCIERA Y LA CAPACIDAD DE AHORRO
DE LOS CLIENTES DE CAJA PIURA DEL DISTRITO DE MANANTAY-
PUCALLPA, 2016**

Presentado por:

**CABRERA MARINO, KAREN MILAGROS
DE SOUZA VELA, HERIK**

Para optar el Título Profesional de:

CONTADOR PÚBLICO

Asesor:

Dr. PANDURO RENGIFO, LENER OMAR

PUCALLPA – PERÚ

2017

JURADO EVALUADOR

Mg, Lila Ramírez Zumaeta
PRESIDENTE

CPCC. Elí Arturo Martel Chávez
SECRETARIO

Dra. Judith Dávila Talepcio
VOCAL

Dr. Lener Omar Panduro Rengifo
ASESOR

DEDICATORIA

A mis padres Saúl y Miriam, quienes me apoyaron incondicionalmente en todo momento de mis estudios superiores; asimismo a mi hijo Samir por ser motivo de mi inspiración para convertirme en una profesional.

Karen Milagros

A mi esposa Rosmery y a mi hijo Herik Jeffrey, quienes son la razón de mi formación profesional de Contador Público.

Herik

AGRADECIMIENTO

Nuestro sincero agradecimiento a la Universidad Privada de Pucallpa por darnos la oportunidad de realizar un trabajo de investigación que va a redundar en el área contable y por ende el orden financiero de la región de Ucayali.

También el sincero agradecimiento a nuestro asesor por sus constantes orientaciones durante el proceso de elaboración y ejecución de nuestro trabajo de investigación.

Los autores

iv

INDICE DE CONTENIDO

	Pág.
Jurado evaluador.....	ii

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice del contenido.....	v
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
Índice de siglas y acrónimos.....	ix
Resumen.....	x
Abstract.....	xi
Presentación.....	xii
Introducción.....	1

CAPITULO I

PLAN TEMATICO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática y Planteamiento del problema.....	2
1.2. Formulación del problema.....	4
1.3. Formulación de objetivos.....	4
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.5. Delimitaciones del estudio.....	5
1.6. Viabilidad del estudio.....	6

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes del problema.....	7
2.2. Bases teóricas.....	10
2.3. Definiciones de términos básicos.....	13
2.4. Formulación de hipótesis.....	19
2.4.1. Hipótesis general.....	19
2.4.2. Hipótesis específicos.....	19
2.5. Operacionalizacion de variables.....	20

v

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Diseño de la investigación.....	23
3.2. Población y muestra.....	23
3.3. Técnicas de recolección de datos.....	24
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información.....	24

CAPITULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados.....	25
4.2. Discusión.....	49

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.....	51
5.2. Recomendaciones.....	52

CAPITULO VI
FUENTES DE INFORMACION BIBLIOGRAFICAS

Referencias bibliográficas.....	53
Apéndices.....	56

Tabla N° 01: Cultura Financiera y atención al Crédito.....	25
Tabla N° 02: Asesoramiento en la Inversión.....	27
Tabla N° 03: Satisfacción del ambiente y el control de Gastos.....	29
Tabla N° 04: Educación y vivienda forma parte de la Planificación.....	31
Tabla N° 05: Capacidad de ahorro y nivel de Ingreso.....	33
Tabla N° 06: Nivel de endeudamiento y pago de la deuda.....	35
Tabla N° 07: Seguridad y nivel de depósito de ahorro del cliente.....	37
Tabla N° 08: Variables: Cultura financiera y Capacidad de ahorro.....	39
Tabla N° 09: Dimensión de Crédito y Variable de Capacidad de ahorro.....	40
Tabla N° 10: Dimensión de Inversión y Variable de Capacidad de ahorro.....	41
Tabla N° 11: Dimensión de Gastos y Variable de Capacidad de ahorro.....	42
Tabla N° 12: Dimensión de Planificación y Variable de Capacidad de ahorro.....	43
Tabla N° 13: Aplicación de la prueba estadística coeficiente de correlación de Pearson entre las variables cultura financiera y capacidad de ahorro.....	44
Tabla N° 14: Aplicación de la prueba estadística coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión el acceso al crédito de la variable cultura financiera y la variable capacidad de ahorro.....	45
Tabla N° 15: Aplicación de la prueba estadística coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión la inversión de la variable cultura financiera y la variable de la capacidad de ahorro.....	46
Tabla N° 16: Aplicación de la prueba estadística coeficiente de Pearson entre la dimensión de gastos de la variable cultura financiera y la variable de la capacidad de ahorro.....	47
Tabla N° 17: Aplicación de la prueba estadística coeficiente de correlación de Pearson entre la dimensión la planificación de la variable cultura financiera y la variable capacidad de ahorro.....	48

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 01: Cultura financiera y atención al cliente.....	26
---	----

Figura N° 02: Asesoramiento en la Inversión.....	28
Figura N° 03: Satisfacción del ambiente y el control de Gastos.....	30
Figura N° 04: Educación y vivienda forman parte de la Planificación.....	32
Figura N° 05: Capacidad de ahorro y nivel de ingreso.....	34
Figura N° 06: Nivel de endeudamiento y pago de la deuda.....	36
Figura N° 07: Seguridad y nivel de depósito de ahorro del cliente.....	38
Figura N° 08: Variables Cultura financiera y Capacidad de ahorro.....	39
Figura N° 09: Dimensión de Crédito y Variable de Capacidad de ahorro.....	40
Figura N° 10: Dimensión de Inversión y Variable de Capacidad de ahorro.....	41
Figura N° 11: Dimensión de Gastos y Variable de Capacidad de ahorro.....	42
Figura N° 12: Dimensión de Planificación y Variable de Capacidad de ahorro.....	43

INDICE DE SIGLAS

UFA:	Acceso Financiero Universal.....	2
------	----------------------------------	---

ALC:	América Latina y el Caribe.....	3
AFI:	Informe Anual de Inclusión financiera.....	3
CONAIF:	Consejo Nacional de Inclusión Financiera.....	3
ENIF:	Estrategia Nacional de Inclusión Financiera.....	3

RESUMEN

Objetivo: Determinar la realidad de la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes en Caja Piura del Distrito de Manantay-Pucallpa, 2016. **Material y métodos:** es una investigación descriptiva correlacional. Para tal efecto se elaboraron y validaron dos cuestionarios, uno relacionado a la cultura financiera y otra a la capacidad de ahorro de los clientes. A través de una encuesta se aplicó dichos cuestionarios a 23 clientes para conocer sus manifestaciones. Se utilizó la r de Pearson para conocer su nivel de correlación y p estadístico para saber su significancia. **Resultados:** el 61% de clientes manifestaron que siempre tienen un buen concepto de cultura financiera, el 22% a veces y el 17% nunca; del mismo modo el 70% de clientes manifestaron que siempre tienen un buen concepto de capacidad de ahorro, el 17% a veces y el 13% nunca. Los resultados obtenidos de la aplicación de la estadística inferencial coeficiente de correlación de Pearson fueron: $P = 0,013 < 0,05$, es significativo se acepta la hipótesis nula con el 5% de significancia. Por lo tanto la cultura financiera se relaciona con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del distrito de Manantay-Pucallpa, 2016. **Conclusión:** la realidad de la cultura financiera se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del distrito de Manantay-Pucallpa, 2016, así lo demuestran las tablas y las figuras N° 01 y 05.

Palabra clave: Realidad, Cultura, Financiera, Capacidad, Ahorro

ABSTRACT

The present research work fulfilled the general objective: To determine the reality of the financial culture and the saving capacity of the clients in Caja Piura of the District of Manantay-Pucallpa, 2016. With the material and method of work: notebooks, Camera, laptop, questionnaires; And as a method the descriptive was used because it allowed to study the phenomenon in its present state and in its natural form. The results obtained in the application of descriptive statistics were as follows: 61% of clients stated that they always have a good concept of financial culture, 22% sometimes and 17% never; So 70% of customers said they always have a good concept of saving capacity, 17% sometimes and 13% never. The results obtained from the application of the statistical inferential Pearson correlation coefficient were: $P = 0.013 < 0.05$, it is significant the null hypothesis is accepted with 5% significance. Therefore the financial culture is related to the savings capacity of Caja Piura's customers in the district of Manantay-Pucallpa, 2016. Taking into account the nature of the descriptive descriptive design study and the study sample which are a total of 23 Clients, arriving at the following conclusion: in response to the general hypothesis: the reality of financial culture is significantly related to the savings capacity of Caja Piura clients of the district of Manantay-Pucallpa, 2016, as shown by the tables and Figures No. 01 and 05.

Keywords: Reality, Culture, Financial, Capacity, Savings

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presentamos ante ustedes la tesis titulada: REALIDAD DE LA CULTURA FINANCIERA Y LA CAPACIDAD DE AHORRO DE LOS CLIENTES DE CAJA PIURA DEL DISTRITO DE MANANTAY - PUCALLPA, 2016, con la finalidad de informar a la comunidad la importancia que se tiene de determinar la realidad de la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del Distrito de Manantay, en cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada de Pucallpa para optar el Título Profesional de Contador Público.

Dicho trabajo de investigación está organizado de la siguiente manera: El Capítulo I incluye la descripción de la realidad problemática y planteamiento del problema, la formulación del problema (general y específicos), la formulación de objetivos (general y específicos), la justificación de la investigación, la delimitación del estudio y la variabilidad del estudio. El Capítulo II incluye a los antecedentes del problema, las bases teóricas, la delimitación de términos básicos, la formulación de hipótesis (general y específicos) y la operacionalización de variables. El Capítulo III incluye el diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos y las técnicas para el procesamiento de la información. El Capítulo IV incluye a la presentación de resultados, a la discusión, las conclusiones y las recomendaciones. El Capítulo V incluye Conclusiones y Recomendaciones y el Capítulo VI incluye referencias bibliográficas y los apéndices..

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Los autores

INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada: REALIDAD DE LA CULTURA FINANCIERA Y LA CAPACIDAD DE AHORRO DE LOS CLIENTES DE CAJA PIURA DEL DISTRITO DE MANANTAY - PUCALLPA, 2016, ha sido desarrollada teniendo en cuenta seis capítulos:

El Capítulo I denominado Plan Temático del Problema, se formuló el problema general ¿Cuál es la realidad de la cultura financiera y la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del distrito de Manantay- Pucallpa, 2016?

El Capítulo II, denominado Marco Teórico, se fundamenta a través de las teorías de Modigliani y Miller (estructura financiera), y Keynes (ahorro) dándole sustento teórico científico a la presente investigación.

El Capítulo III, denominado Metodología, se utilizó como diseño de la investigación al diseño descriptivo explicativo, también se trabajó con una muestra de 23 clientes y se utilizó la técnica de la estadística descriptiva, empleando las tablas de distribución de frecuencia porcentual y los gráficos de barras.

El Capítulo IV, denominado Resultados Obtenidos, se presenta las respuestas como consecuencia de la aplicación de los cuestionarios a través de tablas y figuras, en donde se demuestra que el mayor porcentaje recae favorablemente en la cultura financiera y en la capacidad de ahorro.

El Capítulo V, denominado Conclusiones y Recomendaciones, llega a la conclusión que la cultura financiera tiene una aceptación del 61% por parte de los clientes y la capacidad de ahorro en un 70%.

El Capítulo VI, denominado Fuentes de Información Bibliográfica y los Apéndices, finaliza con una gama de bibliografías que fueron utilizadas durante todo el proceso de investigación y los apéndices a coge a todos instrumentos empleados en la investigación.

Se espera que la presente investigación sirva como fuente de consulta a los estudiantes interesados por el quehacer de la ciencia contable y financiera.

Los autores

CAPITULO I

PLAN TEMÁTICO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática y planteamiento del problema

El avance de la ciencia y la tecnología está repercutiendo enormemente en aspecto económico, social, político y cultural; en este sentido, la economía de los países desarrollados están sufriendo cambios significativos debido a la caída de la bolsa de valores, el retiro del Reino Unido de la comunidad europea, repercutiendo negativamente en los países en vía de desarrollo.

Como consecuencia de ello, los bancos y financieras utilizan estrategias que les permita captar clientes de mayor inversión. Es así que tomando en cuenta la proyección financiera, el acceso de los individuos a una cuenta que le permita realizar cualquier tipo de transacción, a través de la cual puedan hacer uso de servicios financieros adecuados, incluyendo ahorros, pagos, créditos y seguros, es un primer paso hacia una mayor inclusión financiera y un pilar fundamental del objetivo del Grupo del Banco Mundial hacia la meta del Acceso Financiero Universal en 2020 (UFA2020). Este objetivo plantea otorgar acceso financiero para los 2 mil millones de adultos que aún no están bancarizados en todo el mundo.

La inclusión financiera también ha sido identificada como uno de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, un conjunto de objetivos que guiarán el programa internacional de desarrollo en la próxima década.

Por eso, la inclusión financiera es una de las principales prioridades del Grupo del Banco Mundial para reducir la pobreza e impulsar la prosperidad compartida. El acceso a productos y servicios financieros facilita un crecimiento económico inclusivo y permite a las personas tener un mayor control sobre sus vidas y actividades productivas. Entonces, sin acceso a servicios financieros formales es difícil que la gente ahorre o acceda a un crédito, lo que hace que los hogares sean más vulnerables a riesgos y crisis potenciales. Las pequeñas empresas por el contrario, enfrentan dificultades para generar activos o conseguir financiamiento para aumentar la productividad, o contratar más personal.

En América Latina y el Caribe (ALC) tres países, México, Brasil y Colombia son los pioneros en elaborar, hace apenas unos años, informes anuales de inclusión financiera y en incluir de forma primordial el tema en sus agendas. En octubre de 2011 en México se creó el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF), define la inclusión financiera como: “el acceso y uso de servicios financieros desde una regulación apropiada que garantice esquemas de protección al consumidor y promueva la educación financiera para mejorar las capacidades financieras de todos los segmentos de la población”. Brasil en su último informe anual de inclusión financiera (Banco Central do Brasil, 2011), define esta misma como “un proceso de acceso y uso efectivos por parte de la población a servicios financieros que son apropiados a sus necesidades, contribuyendo con su calidad de vida”. Por su parte, la Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de Oportunidades (2012) en su primer Reporte de Inclusión Financiera considera la misma definición de la AFI y su enfoque multidimensional. (Roa, 2013).

El Perú forma parte de esta problemática por lo que a través de los bancos y financieras ha intensificado su compromiso con la inclusión financiera. En julio 2015, el país puso en marcha la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), que compromete al gobierno a garantizar que al menos el 75% de los adultos pueda tener acceso a una cuenta que le facilite cualquier tipo de transacción financiera en los próximos años.

Pese a la desaceleración de nuestra economía, el sistema bancario peruano muestra una perspectiva sólida, según informó la agencia Moody's (2015), que destacó los sólidos fundamentos financieros que caracterizan positivamente la economía del Perú.

Así mismo, agrega que el panorama refleja un nivel saludable de ganancias respaldadas por la fuerte demanda de créditos, ahorros, financiamiento estable y fuertes de controles de costos.

La región de Ucayali no está ajeno de esta situación, porque a través de los bancos y las cajas municipales el cliente busca financiamiento en su afán de mejorar

su economía, obteniendo así créditos que le permitan invertir y ahorrar para mejorar su economía y por ende su condición de vida. Motivados por esta situación se decidió emprender el presente estudio en la financiera Caja Piura

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la cultura financiera con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del distrito de Manantay- Pucallpa, 2016?

1.2.2. Problemas específicos

-¿Cómo es la relación del acceso al crédito con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura?

-¿Cómo se relaciona la inversión con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura?

-¿Cómo se relacionan los gastos con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura?

-¿Cómo se relaciona la planificación con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura?

1.3. Formulación de objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar cómo se relaciona la cultura financiera con la capacidad de ahorro de los clientes en Caja Piura del distrito de Manantay- Pucallpa, 2016.

1.3.2. Objetivos específicos

- Describir cómo es la relación del acceso al crédito con la capacidad de ahorro de los clientes de caja Piura.

- Describir cómo se relaciona la inversión con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.
- Describir la relación que existe entre los gastos y la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.
- Describir la relación que existe entre la planificación y la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.

1.4. Justificación de la investigación.

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

- Desde el punto de vista social, porque en Caja Piura existen clientes que cuentan con movimientos financieros y de ahorros que ha sido menester conocer su situación en la que se encuentran y brindarles la ayuda necesaria.
- Desde el punto de vista teórico, porque se brindaron los conocimientos básicos sobre cultura financiera y capacidad de ahorro, ya que por falta de información las personas desconocen las ventajas y desventajas del uso financiero.
- Desde el punto de vista psicológico, porque se logró adoptar hábitos de conciencia del cliente sobre el valor del dinero y sus usos mediante consumos responsable y el sentido del ahorro.

1.5. Delimitaciones del estudio

1.5.1. Espacial

El presente estudio se realizó en el Distrito de Manantay - Pucallpa.

1.5.2. Temporal

Se ejecutó durante el segundo semestre del año, 2016

1.5.3. Teórica

Se tomó en cuenta las variables de estudio: Realidad de la Cultura financiera y Capacidad de ahorro.

1.6. Viabilidad del estudio

De acuerdo con Hernández, Fernández y Batista (2010), en el presente trabajo de investigación se tuvo en cuenta la disponibilidad de recursos, tales como:

- Técnico: Se aplicó la técnica de la entrevista a los clientes de la financiera Caja Piura del Distrito de Manantay. Así como también se tuvo acceso a la información vertida por dicha financiera.
- Teórico: Se recurrió a diferentes fuentes bibliográficas tanto escritas como virtual para la recopilación de información en lo que la cultura financiera y capacidad de ahorro se refiere, previa orientación y guía del asesor.
- Financiero: Se hizo uso de los recursos propios de los investigadores, sin la intervención de alguna entidad pública o privada.
- Humanos: Se contó con la participación plena de los responsables de la investigación, del asesor de los funcionarios y clientes de Caja Piura.
- Materiales: Se utilizaron cámara fotográfica, cuadernos de apunte, cuestionarios, laptop, esquema estructurado de investigación por parte de la Universidad Privada de Pucallpa,

CAPITULO II MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

A continuación se establecen los antecedentes de la investigación que permitió realizar las consultas de diversas fuentes y estudios relacionados a la cultura financiera y la capacidad de ahorro, a nivel internacional, nacional y local, donde contribuyan al apoyo para lograr un marco referencial en la presente investigación; así tenemos:

Aguilar y Ortíz (2013), en su tesis titulada: Diseño de un Programa de Educación y Cultura Financiera para los Estudiantes de la modalidad presencial de la titulación en Administración en Banca y Finanzas. Loja, Ecuador; quienes llegaron a las siguientes conclusiones:

- Hoy en día se reconoce la importancia de contar con una mejora educación y cultura financiera y más conocimiento sobre el tema para mejorar la capacidad de las personas para utilizar servicios financieros y tomar decisiones eficientes con respecto a su bienestar presente y futuro.
- Es importante además que materias como finanza, presupuesto y matemáticas financieras haga mayor énfasis en la importancia de llevar a la práctica las finanzas personales que tienen una correlación de conceptos con las finanzas empresariales.

Gomero (2003), en su tesis titulada: Participación de los Intermediarios Financieros Bancarios y no Bancarios en el desarrollo de las Pymes textiles en Lima Metropolitana de 1999 al 2000. Lima, Perú; quien llega a las siguientes conclusiones:

- En el sistema financiero nacional se vienen desarrollando empresas financieras cuya misión es apoyar a los micronegocios., lo cual ha dado origen a las microfinanzas pero los capitales se movilizan no son suficientes para cubrir las expectativas de todo el sector microempresarial, deficiencia que se ve alimentada por la falta de una cultura financiera de los microempresarios, que los lleva a desconocer las bondades y beneficios que podrían obtener de este sector financiero especializados en Pymes.

- Los intermediarios financieros especializados en microcréditos, si bien es cierto que son más ágiles para la intermediación, específicamente en el otorgamiento de crédito a los micronegocios, pero su mayor grado de agilidad en los desembolsos y grado de cobertura se ve reflejada en una mayor tasa de interés. Este costo de crédito, es marginal dentro de la toma de decisiones dentro de los microempresarios ya que estos ponderan con mayor grado, la oportunidad de los créditos para resolver su problema de capital de trabajo o de inversión en tecnología.

Gómez (2015), en su tesis titulada: Propuesta para incrementar la cultura financiera en estudiantes universitarios en la ciudad de San Luís Potosí; quien llega a las siguientes conclusiones:

- A partir de este estudio se concluye que no es posible hablar de una cultura financiera homogénea entre los jóvenes de estas Universidades, debido a las diferencias que se encuentran en función de los grupos de edad, nivel socioeconómico, estado civil y ocupación, principalmente.
- La etapa de desarrollo en la que se encuentran, asociada al promedio de edad y a su estatus de residencia, es decir, si viven o no con sus padres, aparece como un factor determinante de los comportamientos responsables y de las actitudes de las y los jóvenes en materia económica y financiera. Esto relaciona con que quienes ya se independizaron, suelen planear más, llevar un mayor control de gastos y ahorrar.
- Existe la creencia generalizada de que no se puede ahorrar debido a que los ingresos son insuficientes. Por ello, aun cuando las y los jóvenes identifican que el trabajo, la conclusión de sus estudios y el ahorro son necesarios para el logro de sus metas, por lo general no reflejan tener un hábito de ahorro reflejando con esto poca cultura financiera.

Correa (2011), en su tesis titulada: Un Estudio Empírico Sobre el Ahorro Voluntario Previsional; quien llega a las siguientes conclusiones:

- La introducción de planes de ahorro previsional con beneficio tributario busca que las personas voluntariamente destinen más recursos a su pensión. Esto tiene el doble fin de reducir los gastos estatales (que a través del pilar solidario, en el largo plazo, representarían un 1 % del PIB al año).

- En este trabajo se buscaron los determinantes de la participación en estos planes. De la regresión realizada se desprende que lo más relevante para determinar la participación es el ingreso del individuo, la riqueza que posea su hogar, y su involucramiento en el sistema previsional (o bien su capacidad de tomar decisiones en él).
- Por eso, la creación de los planes APVC (Ahorro Previsional Voluntario Colectivo) en la reforma previsional de 2008 aparece como un buen avance en esa dirección. Estos planes son similares a los 401(k) norteamericanos en que permiten el involucramiento de la empresa en el ahorro previsional de las personas, de manera que ambos reciben un beneficio tributario y aumentan los incentivos de las personas a participar.

Montoya (2005), en su tesis titulada: Educación Financiera; quien llega a las siguientes conclusiones:

- En el presente trabajo, el promedio de la población cuenta con una salud financiera estable y aceptable, quedando una cuarta parte de la población fuera de los rangos promedio. Dicha cantidad de acuerdo a la teoría de Pareto, puede causar el 80% de las inconformidades que se presentan en la Comisión Federal de Electricidad Zona Metropolitana Poniente, por lo que es justificación necesaria y suficiente para establecer diversos programas de capacitación, con el fin de ayudar a esos empleados a salir de la situación económica que los puede llevar poco a poco a la ruina.
- Pero como la educación financiera es un asunto de por vida, debido al aspecto cambiante de las personas, de sus circunstancias y motivaciones, de la información existente de la economía del país y del mundo, es necesario plantear diversos programas que complementen las necesidades de cada etapa de la vida del personal que conforma la Comisión Federal de Electricidad Zona Metropolitana Poniente

Preciado (2004), en su tesis titulada: Las cajas de ahorro y crédito como una alternativa al financiamiento para las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Estado de Colima, 2002; quien llegó a la siguiente conclusión:

- El sector del ahorro y crédito popular desempeña un papel importante en la estrategia de promover el autoempleo en nuestro país, ya que provee una de las principales herramientas que necesita quien inicia una microempresa, desde hace más de cuarenta años las Cajas de ahorro ayudan a financiar el desarrollo económico de sus localidades y con la transición que experimentan para cumplir los requisitos de la ley de ahorro y crédito popular, estarán capacitadas para entender las necesidades de los nuevos emprendedores, evaluar los proyectos y tomar la decisión de obligarlos al crédito.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teoría de Modigliani y Miller.

Estos autores fueron los primeros en desarrollar un análisis teórico de la estructura financiera de las empresas cuyo objetivo central es estudiar sus efectos sobre el valor de la misma.

La teoría tradicional plantea que la estructura financiera óptima será aquella que maximice el valor de mercado de la empresa y minimice el costo del capital.

Esta estructura de no ser apropiada puede representar una restricción a las decisiones de inversión y por lo tanto, al crecimiento de la empresa. Este análisis consta de dos etapas: en una primera etapa, establecen la independencia del valor de la firma respecto a su estructura de financiamiento, en una segunda etapa, la toma en consideración del impuesto sobre el ingreso de las sociedades los conducen a concluir que hay una relación directa entre el valor de la empresa y su nivel de endeudamiento.

2.2.2. Cultura financiera

Por su parte Soto (2010) opina en función del perfil del inversor y de su pasión o aversión a todo lo relacionado con el mundo financiero. Lo cierto es que casi

nadie pone en duda, que la cultura financiera es importante, dentro de los conocimientos que toda persona debe tener como agente económico activo, prácticamente durante toda su vida. Veamos: ¿qué es una hipoteca? ¿contrato un préstamo o una cuenta de crédito? ¿cómo puedo obtener rentabilidad a mi patrimonio? ¿dónde colocar el dinero de las huchas de los niños? ¿cómo puedo ahorrar para la jubilación? ¿de verdad se gana dinero invirtiendo en bolsa? ¿quién puede asesorarme de forma independiente dónde invertir y ahorrar impuestos? etc...

Seguro que como inversores inquietos, nos hemos hecho alguna de estas preguntas y otras muchas, cuya respuesta correcta depende del grado de conocimientos y cultura financiera que tengamos, además de suponer algo trascendente para nuestras finanzas personales, desde el momento en que tenemos que tomar una decisión que nos beneficiará o perjudicará desde el punto de vista económico.

Adquirir cultura financiera se puede decir que es una labor para toda la vida. Es recomendable comenzar cuanto antes, para tener claros conceptos como que el ahorro es un sacrificio al consumo. El hermano siamés del ahorro es la inversión, dado que el dinero que no genera riqueza, bien sea con el consumo o la inversión, se volatiliza y son recursos desperdiciados que no aprovechan a nadie.

A partir de ahí, queridos amigos empieza la fiesta, dado que todo son intercambios económicos, donde la información, junto con la formación son vitales. ¡No temas!, lo cierto es que si la cultura financiera te engancha, será en tu vida una compañera de viaje con la que no te aburrirás nunca, dado que está llena de emociones fuertes. Eso sí, ve poco a poco porque el camino es largo, no quieras saberlo todo y experimentarlo todo de golpe, porque te puede colapsar. En finanzas todo es cambiante, aunque la esencia es la misma, por ello es fundamental poner las bases con una formación básica, pero sólida, y a partir de ahí actualizarla constantemente, por eso es una labor para toda la vida.

2.2.3. Teoría del ahorro

Keynes (1990) sustenta lo siguiente:

- Los economistas clásicos argumentan que el ahorro y la inversión de una Economía de mercado están determinados principalmente por la tasa de interés.
- Es el mecanismo que garantiza que en dichas economías ese ahorro y esa inversión sean iguales de manera automática.
- El ahorro representa una previsión para el consumo futuro.
- Las personas ahorran para su retiro de la actividad productiva, para acumular cuotas iniciales para la adquisición de bienes durables, para emergencias futuras, entre otras.
- El ahorro les permite a las familias tener un nivel más constante y uniforme de consumo a través del tiempo. El ahorro significa renunciar a consumo presente a cambio de un consumo futuro.

2.2.4. Capacidad de ahorro

Por su parte, Alarcón (2012) sostiene que El ahorro se encuentra influido por las políticas económicas que el Estado de un país tenga (éste puede afectar las tasas de interés y otras variables que afectan el ahorro). Los cambios en la tasa de interés, por ejemplo, pueden hacer que los ahorradores se sientan motivados o desmotivados a ahorrar. Un aumento en las tasas de interés puede hacer que los ahorradores tengan más razones para disminuir su consumo y ahorrar, o bien puede tener el efecto opuesto. A iguales niveles de ingreso, depende de dos efectos conocidos como efecto ingreso y efecto sustitución. Así como el aumento de las tasas de interés puede incentivar a los ahorristas a consumir menos para ahorrar más, puede suceder que, al ser mayor el rendimiento del ahorro, se pueda cumplir la meta de acumulación prevista destinando una porción mayor del ingreso al consumo presente. Esta alza en las tasas de interés

se puede deber, por ejemplo, a las formas en que el gobierno obtiene los recursos para sus actividades.

Si el gobierno decide pedir recursos prestados al sistema financiero en una cantidad importante, las tasas de interés subirán.

El ahorro es igualmente importante para el futuro económico de cualquier nación. La producción de una empresa, por ejemplo, involucra algunos recursos que son limitados, como la tierra. Si ésta quiere mejorar su producción y tiene problemas con recursos limitados, debe buscar cómo mejorar su producción basándose en inversiones (por ejemplo en tecnología o en máquinas). Si la empresa ahorra durante un periodo determinado, tendrá la posibilidad de acceder más fácilmente, a través de créditos, a esas maquinarias o a esa tecnología o a otros recursos económicos. Igualmente, si los bancos tienen más ahorros en las cuentas, tendrán más dinero para prestar y no será necesario que las personas, las empresas o el Estado pidan recursos en el exterior. Esto, en general, facilita e incentiva la actividad económica y el crecimiento en un país.

2.3. Definiciones de términos básicos

2.3.1. Cultura Financiera

Ruiz (2011) menciona que, los conceptos fundamentales relacionados con la cultura financiera son dinero, ahorro, inversión y crédito. También menciona que, la cultura financiera así como la cultura en general es uno de los motores del desarrollo social porque permite la generación del capital humano, pero especialmente porque ofrece mejores alternativas de vida al tomar decisiones financieras adecuadas.

Por otra parte, el Diccionario Enciclopédico Ilustrado Oceano Uno (1991) define que financiera es aportar dinero para una empresa. Sufragar los gastos de una actividad, obra, etc.

2.3.2. Capacidad de ahorro

Tomalá (2002) define que la capacidad de ahorro es la capacidad que tenemos para poder separar algo de dinero del total que ingresamos en nuestra economía particular con el objetivo para ser utilizado en el futuro. También la capacidad de ahorro es el proceso mediante el cual una economía reserva parte de su producto y la utiliza para generar ingresos en el futuro. La capacidad de ahorro que prevalece en un país está determinada por la elección de consumo de inversión de los distintos agentes económicos que la conforman. Es precisamente la elección entre consumo y ahorro lo que contribuye a la determinación de la tasa de crecimiento de la economía. Pero la influencia del ahorro sobre tal indicador se establece a través de la inversión.

Comité Económico y Social Europeo (2011) define que, ahorro es parte de los ingresos que no se consume y que constituye un excedente que se acumula para atender necesidades futuras.

2.3.3. Crédito

Rodríguez (2008) define que crédito es una operación financiera en la que se pone a nuestra disposición una cantidad de dinero hasta un límite especificado y durante un período de tiempo determinado. El autor comenta que se trata de un tipo de deuda a corto plazo y de naturaleza informal, cuyos términos no están generalmente fijados de forma legal. En cambio un crédito comercial propiamente dicha se puede conceder a través de fórmulas como el aplazamiento del pago de una transacción sobre bienes o servicios que sean objeto de negocio típico de la empresa, en la que el comprador actúa como prestatario y el vendedor como prestamista. En ocasiones, tiene lugar a través del pago a cuenta de una compra futura, en cuyo caso se invierte la posición de los participantes en la operación. De esta manera, el vendedor se convierte en deudor mientras que el comprador asume el papel de acreedor.

Comité Económico y Social Europeo (2011) define que, crédito es un contrato por el cual una entidad financiera pone a disposición del cliente cierta cantidad

de dinero y por el que este solo paga intereses por la cantidad efectivamente utilizada, que tendrá que devolver en los plazos pactados.

2.3.4. Inversión

Alvino (2010) define que inversión es la incorporación al aparato productivo de bienes destinados a aumentar la capacidad global de la producción. También se le llama formación bruta de capital fijo. Las principales clases de inversión fija son equipo y maquinaria (maquinaria, equipo de trabajo, equipo de reparto, equipo de seguridad, equipo de cómputo, y equipo de oficina).

Del mismo modo el autor menciona que, cuando invertimos estamos dando algo a alguien con el fin de obtener algo mejor. Se puede invertir de muchas formas, invertir nuestro tiempo en una relación, la inteligencia en el trabajo o los fines de semana haciendo deporte para tener una buena salud.

Así como se puede invertir en cualquiera de estas situaciones esperando algo bueno a cambio, podemos invertir nuestro dinero en un fondo mutuo esperando asegurar un capital que nos garantice mantener un nivel de vida en una etapa de retiro o convertir en realidad alguno de nuestros sueños hacia futuro.

Comité Económico y Social Europeo (2011) define que, inversión es la acción de destinar parte del ahorro con el fin de obtener unos rendimientos mediante la compra de bienes o activos financieros. Según el tipo de activo, la inversión puede tener mayor o menor riesgo.

2.3.5. Gastos

Alcántara (2005) define que, gasto es la corriente de recursos o potenciales de servicios que se consumen en la obtención del producto neto de la entidad: sus ingresos. Asimismo el gasto se define como expiración de elementos del activo en la que se han incurrido voluntariamente para producir ingresos.

Las pérdidas son expiraciones involuntarias de elementos del activo que no guardan relación con la producción de ingresos.

También el autor menciona que, idealmente la medición de los gastos deberá expresarse a base de valor que para el dueño tiene los potenciales de servicios, consumidos en la producción de ingresos. Esto se infiere naturalmente, de las ideas de que la base conceptualmente superior de la valorización de los elementos del activo es el valor que estos elementos tiene para su dueño, y que los gastos son elementos expirados del activo. Por lo general, la idea es que el valor para el dueño es le valor actual de los cobros futuros netos en efectivos que se esperan de aquel elemento del activo. Debidos a su subjetividad, las mediciones de los gastos se exponen en gran medida, a base de algún concepto de costo o valor corriente.

2.3.6. Planificación

Jiménez (1982) define que, la planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos".

Entre conceptos de varios autores citados por Fernández y Armas (2006) pudimos enfocar las siguientes definiciones:

"Es el proceso de establecer metas y elegir medios para alcanzar dichas metas" (Stoner, 1996).

"Es el proceso que se sigue para determinar en forma exacta lo que la organización hará para alcanzar sus objetivos" (Ortiz, s/f).

"Es el proceso de evaluar toda la información relevante y los desarrollos futuros probables, da como resultado un curso de acción recomendado: un plan", (Sisk, s/f).

"Es el proceso de establecer objetivos y escoger el medio más apropiado para el logro de los mismos antes de emprender la acción", (Goodstein, 1998).

"La planificación... se anticipa a la toma de decisiones. Es un proceso de decidir... antes de que se requiera la acción" (Ackoff,1981).

"Consiste en decidir con anticipación lo que hay que hacer, quién tiene que hacerlo, y cómo deberá hacerse" (Murdick, 1994). Se erige como puente entre el punto en que nos encontramos y aquel donde queremos ir.

"Es el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y metas. El plan establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado" (Cortés, 1998).

"Es el proceso consciente de selección y desarrollo del mejor curso de acción para lograr el objetivo." (Jiménez, 1982). Implica conocer el objetivo, evaluar la situación considerar diferentes acciones que puedan realizarse y escoger la mejor.

"La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta la situación actual y los factores internos y externos que pueden influir en el logro de los objetivos" (Jiménez, 1982).

"Es el proceso de seleccionar información y hacer suposiciones respecto al futuro para formular las actividades necesarias para realizar los objetivos organizacionales" (Terry, 1987).

Por su parte el Comité Económico y Social Europeo (2011) define que, planificación es Estrategia y organización en la toma de decisiones, planteada para alcanzar unos objetivos económicos definidos y concretos a partir de una situación financiera de partida.

2.3.7. Nivel de ingreso

Alcántara (2005) define que, los ingresos al igual que la utilidad, constituyen un concepto fluido, y a base del dinero podría definírseles como la realización productiva del producto neto de una entidad, el ingreso se define como la expresión monetaria de las mercancías de una entidad, el ingreso se debe definir como la expresión monetaria de las mercancías creadas o de los servicios prestados, la definición que dice que los ingresos son resultado de la venta de mercancías resulta indebidamente restringida.

Los ingresos también se han definido como aumento del activo neto, o como un flujo de activo resultante de la producción o entrega de mercancías o de las prestaciones de servicios.

Así mismo menciona el autor que, realmente lo que se contabiliza es sola la ganancia en un supuesto que no se considere que el monto bruto o precio de venta recibido sea el indicador de un logro de la entidad, tal como son los demás elementos que se incluyen en el ingreso, según la opinión de la comisión de principios contables, son partidas extraordinarias que deben aparecer en su monto de ingreso, ya neto de impuestos aplicables, para que se llegue a una utilidad neta y por lo tanto son implícitamente elementos de los ingresos.

2.3.8. Nivel de endeudamiento

Turmeros (2008) define que endeudamiento es el acto de contraer deudas. En cuanto al nivel de endeudamiento este indicador señala la proporción en la cual participan los acreedores sobre el valor total de la empresa. Así mismo, sirve para identificar el riesgo asumido por dichos acreedores, el riesgo de los propietarios del ente económico y la conveniencia o inconveniencia del nivel de endeudamiento presentado. Altos índices de endeudamiento sólo pueden ser admitidos cuando la tasa de rendimiento de los activos totales es superior al costo promedio de la financiación.

2.3.9. Nivel de depósito de ahorro

Romero (2009) define que, los depósitos de ahorros es aquel tipo de depósito que se consigna en las entidades financieras que tienen entre sus actividades, la captación de fondos y los mismos se mantienen en poder y a disposición de dicha entidad por períodos más largos que los depósitos de cuenta corriente.

El hecho de mantener por un mayor tiempo, los fondos depositados en el banco, pero con la facilidad de convertirlos en dinero corriente (efectivo) es un corto tiempo y sin pérdida de valor, es lo que le asigna a esta clase de depósito la categoría o calificativo de "cuasi-dinero".

Los bancos reconocen un beneficio trimestral en concepto de interés, por las cuentas de ahorros, que de acuerdo a la reglamentación de la Comisión Bancaria, ese interés es anual, capitalizado trimestralmente, sobre el promedio de los saldos más bajos de cada mes.

Cualquier persona mayor de edad, puede abrir este tipo de cuenta. Para el banco, constituye un típico servicio de captación de recursos.

Por su parte el Comité Económico y Social Europeo (2011) define que, ahorro es parte de los ingresos que no se consume y que constituye un excedente que se acumula para atender necesidades futuras.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La cultura financiera se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura en el distrito de Manantay - Pucallpa 2016.

2.4.2. Hipótesis específicas

- El acceso al crédito se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.
- La inversión se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.
- Los gastos se relacionan significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura
- La planificación se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.

2.5. Operacionalización de variables

REALIDAD DE LA CULTURA FINANCIERA Y CAPACIDAD DE AHORRO DE LOS CLIENTES DE CAJA PIURA DEL DISTRITO DE MANANTAY- PUCALLPA, 2016

TÍTULO	FUNDAMENTACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS
<p>Realidad de la cultura financiera y capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del distrito de Manantay-Pucallpa, 2016</p>	<p><u>Pregunta General</u> ¿Cómo se relaciona la cultura financiera con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del distrito de Manantay-Pucallpa, 2016?</p> <p><u>Preguntas Específicas</u> -¿Cómo es la relación del acceso al crédito con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura? -¿Cómo se relaciona la inversión con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura? -¿Cómo se relacionan los gastos con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura? -¿Cómo se relaciona la planificación con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura?</p>	<p><u>Objetivo General</u> Determinar cómo se relaciona la cultura financiera con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del distrito de Manantay- Pucallpa, 2016.</p> <p><u>Objetivos Específicos</u> -Describir cómo es la relación del acceso al crédito con la capacidad de ahorro de los clientes de caja Piura. -Describir cómo se relaciona la inversión con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura. -Describir la relación que existe entre los gastos y la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura. -Describir la relación que existe entre la planificación con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.</p>	<p><u>Hipótesis General</u> La cultura financiera se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del distrito de Manantay-Pucallpa, 2016</p> <p><u>Hipótesis Específicas</u> -El acceso al crédito se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura -La inversión se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura -Los gastos se relacionan significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura. - La planificación se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.</p>

REALIDAD DE LA CULTURA FINANCIERA Y CAPACIDAD DE AHORRO DE LOS CLIENTES DE CAJA PIURA DEL DISTRITO DE MANANTAY- PUCALLPA, 2016

Variables	Dimensiones	Sub-dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Cultura financiera	Crédito	Amabilidad Tiempo Necesario	Buen trato Rapidez Oportuno	-Tiene un buen concepto de lo que es cultura financiera -El cliente es bienvenido en su atención -El tiempo de duración de la atención es breve. -La atención del cliente es en el momento adecuado.	Siempre A veces Nunca
	Inversión	Utilización del dinero Necesidad del monitoreo Seguridad de la financiera	Orientación Seguimiento Confiabilidad	-El cliente recibe asesoramiento de cómo utilizar su dinero. -El cliente da a conocer a los monitores en que utilizará su dinero -Es permanente el monitoreo a los clientes. -El cliente demuestra agrado de los monitores. -El cliente demuestra confianza y garantiza su finanza.	Siempre A veces Nunca
	Gastos	Información oportuna Comprensión Entrega inmediata	Comodidad Facilidad Puntualidad	-El cliente demuestra satisfacción en el ambiente donde se encuentra -Es factible para el cliente la forma como tiene que cancelar su deuda. -El cliente cumple puntualmente con sus pagos, según su cronograma.	Siempre A veces Nunca
	Planificación	Parcial Permanente	Educación Salud Vivienda Servicios básicos Alimentación	-Sus gastos del cliente forma parte de la educación de sus hijos -El cliente designa un porcentaje de su dinero para gastos de salud -Su vivienda está incluido dentro de su planificación de gastos -Sus servicios básicos son canceladas en su totalidad -Sus ingresos económicos cubren los gastos de la canasta básica familiar	Siempre A veces Nunca

REALIDAD DE LA CULTURA FINANCIERA Y CAPACIDAD DE AHORRO DE LOS CLIENTES DE CAJA PIURA DEL DISTRITO DE MANANTAY- PUCALLPA, 2016

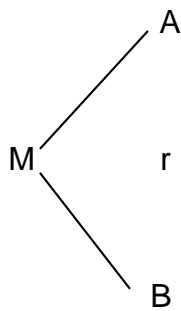
Variables	Dimensiones	Sub-dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Capacidad de ahorro	Nivel de ingreso	Como empleado público Como prestamista Como renta de sus bienes Con apoyo de organismos	Sueldo Salario Usurero Rentas Donaciones	-Tiene un buen concepto de capacidad de ahorro -La remuneración que percibe cubre sus necesidades apremiantes -El nivel de ingreso económico del cliente es suficiente -El cliente vive del interés de su dinero que presta -Sus rentas que percibe garantiza su ahorro. -Requiere de mayor préstamo para incrementar sus ahorros -Recibe apoyo de algún organismo mundial	Siempre A veces Nunca
	Nivel de endeudamiento	A corto plazo A mediano plazo A largo plazo	Pago de crédito Pago de tarjeta de crédito Gastos innecesarios	-Sus ahorros garantizan el pago de su deuda en un mínimo tiempo. -El cliente cuenta con tarjetas de crédito a mediano plazo -El cliente hace uso frecuente de su tarjeta de crédito -Se observa la presencia de gastos de cosas sin mayor importancia. -Sus gastos son cubiertos por sus ahorros a largo plazo.	Siempre A veces Nunca
	Nivel de depósitos de ahorro	Una parte La mitad Todo	Diario Semanal Quincenal Mensual	-Sus depósitos de ahorro lo realiza interdiarias. -Semanalmente prefiere realizar sus depósitos de ahorro. -Sus depósitos de ahorro lo realiza quincenalmente. -Cada que cobra sus haberes mensualmente realiza sus depósitos de ahorro. -De todas las formas solo deposita sus ahorros una sola vez.	Siempre A veces Nunca

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

Es una investigación descriptiva correlacional, el propósito es determinar la relación que existe entre la cultura financiera y la capacidad de ahorro, cuyo diagrama es el siguiente:



Donde:

M = significa clientes

A = significa cultura financiera

r = significa relación

B = significa capacidad de ahorro

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estuvo conformada por todos los clientes de caja Piura del distrito de Manantay; que hacen un total de 550.

3.2.3. Muestra

Tomando como referencia a Carrasco (2010), la muestra es intencionada, el cual se trabajó con un total de 23 clientes.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Técnica de trabajo de campo.

Técnica del fichaje

Encuestas

Cuestionarios

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se utilizó la técnica de la estadística descriptiva, en donde se realizó empleando la tabla de distribución de frecuencia porcentual, y los gráficos de barra, utilizando el programa estadístico SPSS-V. 22

CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

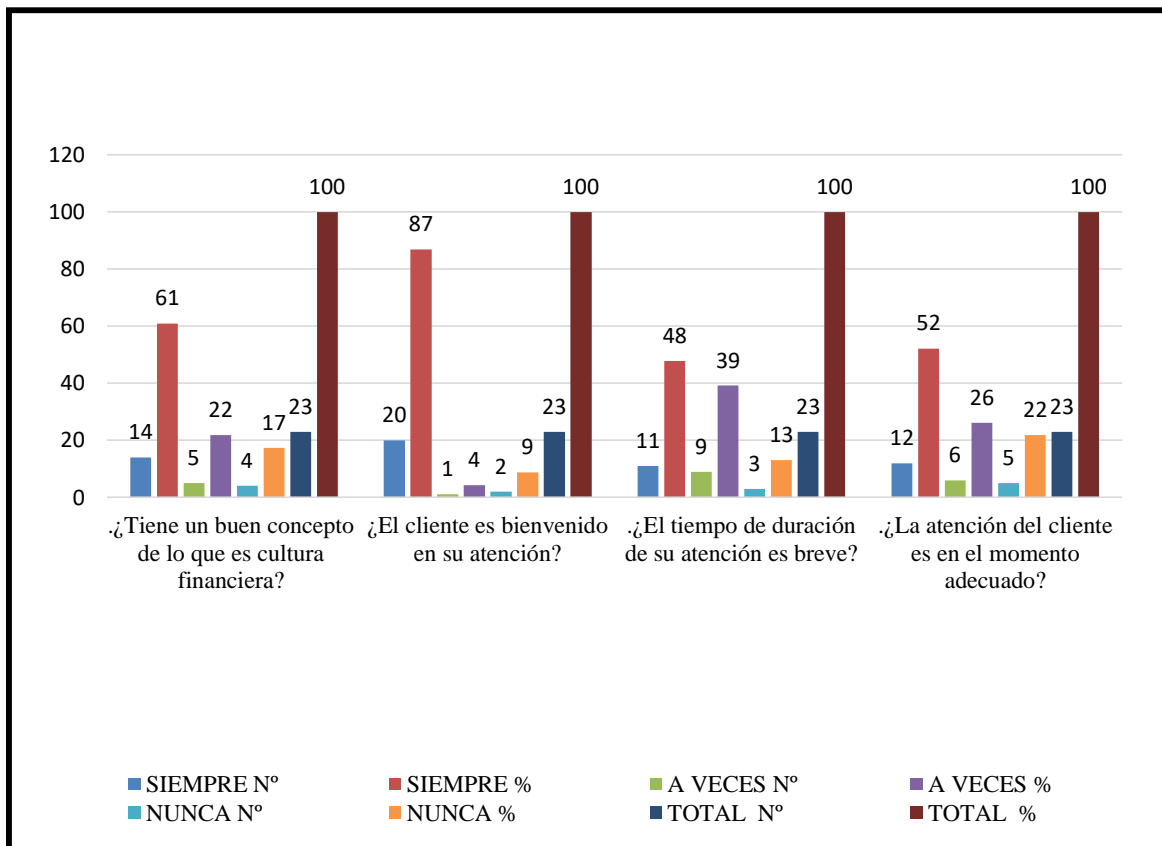
Luego de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se presentan los resultados en las siguientes tablas y figuras:

Tabla N° 01: Cultura financiera y atención al cliente

ITEM	PREGUNTA	SIEMPRE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1	¿Tiene un buen concepto de lo que es cultura financiera?	14	61	5	22	4	17	23	100
2	¿El cliente es bienvenido en su atención?	20	87	1	4.35	2	8.7	23	100
3	¿El tiempo de duración de su atención es breve?	11	48	9	39.1	3	13	23	100
4	¿La atención del cliente es en el momento adecuado?	12	52	6	26.1	5	22	23	100

Fuente: Tabla N° 01 – Elaboración de autores

De acuerdo a la Tabla N° 1 se observa que el 61% de encuestados manifiestan que tienen un buen concepto de la cultura financiera y solo el 17% sostiene que no. Además el 87% dice es bienvenido en su atención y solo el 8.7% dice lo contrario. Mientras que el 48% de encuestados dice que el tiempo de duración es breve mientras que el 13% sostiene lo contrario. Finalmente el 52% de encuestados sostiene que la atención es en el momento adecuado mientras que el 22% dice lo contrario.



Fuente: Tabla N° 01 – Elaboración de los autores

Figura N° 01: Cultura financiera y atención al cliente

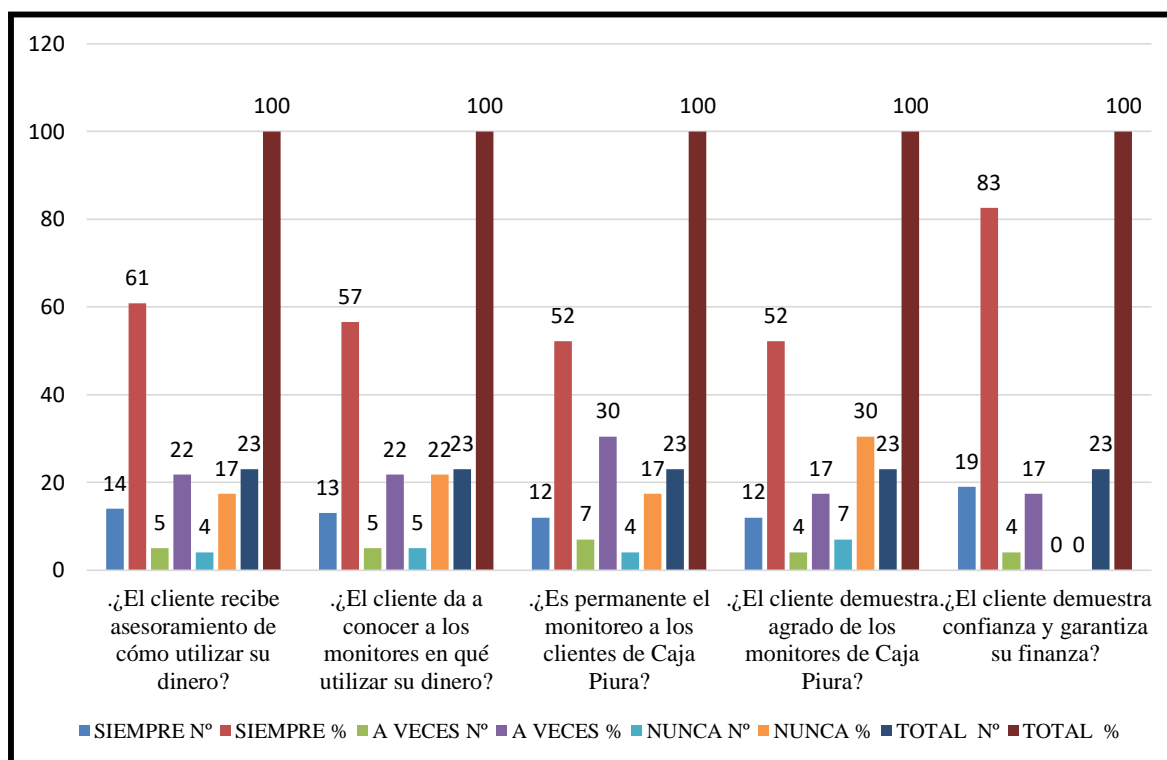
De acuerdo a la figura N° 01 se observa que el 61% de encuestados manifiestan que tienen un buen concepto de la cultura financiera y solo el 17% sostiene que no. Además el 87% dice es bienvenido en su atención y solo el 8.7% dice lo contrario. Mientras que el 48% de encuestados dice que el tiempo de duración es breve mientras que el 13% sostiene lo contrario. Finalmente el 52% de encuestados sostiene que la atención es en el momento adecuado mientras que el 22% dice lo contrario.

Tabla N° 02: Asesoramiento en la inversión

ITEM	PREGUNTA	SIEMPRE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
5	¿El cliente recibe asesoramiento de cómo utilizar su dinero?	14	61	5	22	4	17	23	100
6	¿El cliente da a conocer a los monitores en qué utilizar su dinero?	13	57	5	21.7	5	22	23	100
7	¿Es permanente el monitoreo a los clientes de Caja Piura?	12	52	7	30.4	4	17	23	100
8	¿El cliente demuestra agrado de los monitores de Caja Piura?	12	52	4	17.4	7	30	23	100
9	¿El cliente demuestra confianza y garantiza su finanza?	19	83	4	17.4	0	0	23	100

Fuente: Tabla N°02 – Elaboración de autores

De acuerdo a la Tabla N° 2 se observa que el 61% de encuestados manifiestan que recibe asesoramiento de cómo utilizar su dinero y solo el 17% sostiene que no. Además el 57% dice que da a conocer a los monitores en que utilizara su dinero y solo el 22% dice lo contrario. Mientras el 52% de encuestado dice que es permanente el monitoreo a los clientes de caja Piura mientras que el 17% dice lo contrario. Además el 52% de encuestados manifiesta que demuestra agrado de los monitores de caja Piura y solo el 30% dice lo contrario. Finalmente el 83% de encuestados sostiene que demuestra confianza y garantiza su confianza y mientras que el 17% sostiene que a veces.



Fuente: Tabla N° 02 – Elaboración de autores

Figura N° 02: Asesoramiento en la inversión

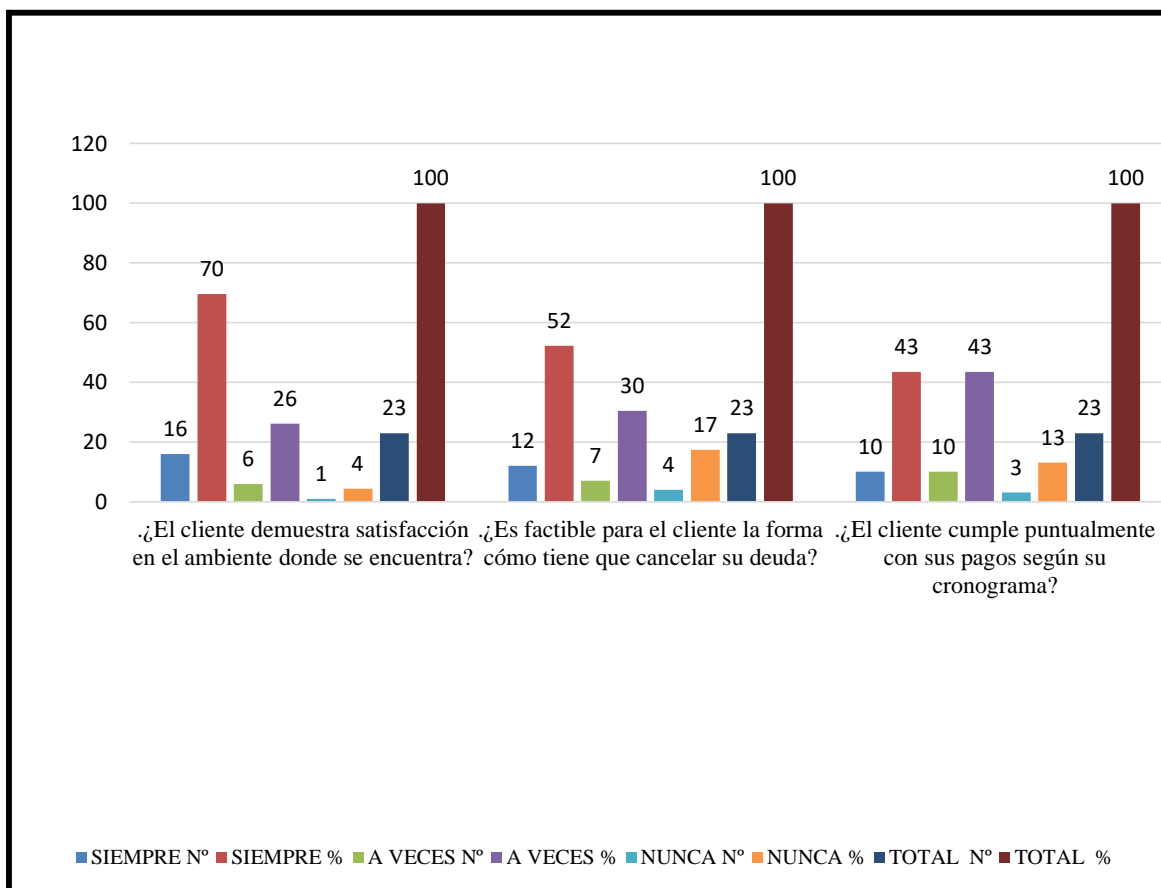
De acuerdo a la figura N° 02 se observa que el 61% de encuestados manifiestan que recibe asesoramiento de cómo utilizar su dinero y solo el 17% sostiene que no. Además el 57% dice que da a conocer a los monitores en que utilizara su dinero y solo el 22% dice lo contrario. Mientras el 52% de encuestado dice que es permanente el monitoreo a los clientes de caja Piura mientras que el 17% dice lo contrario. Además el 52% de encuestados manifiesta que demuestra agrado de los monitores de caja Piura y solo el 30% dice lo contrario. Finalmente el 83% de encuestados sostiene que, demuestra confianza y garantiza su confianza y mientras que el 17% sostiene que a veces.

Tabla N° 03: Satisfacción del ambiente y el control de sus gastos

ITEM	PREGUNTA	SIEMPRE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
10	¿El cliente demuestra satisfacción en el ambiente donde se encuentra?	16	70	6	26.1	1	4.3	23	100
11	¿Es factible para el cliente la forma cómo tiene que cancelar su deuda?	12	52	7	30.4	4	17	23	100
12	¿El cliente cumple puntualmente con sus pagos según su cronograma?	10	43	10	43.5	3	13	23	100

Fuente: Tabla N°03 – Elaboración de autores

De acuerdo a la Tabla N° 3 se observa que el 70% de encuestados manifiestan que demuestra satisfacción en el ambiente donde se encuentra y solo el 4.3% sostiene que no. Además el 52% de encuestados dice que es factible para el cliente la forma como tiene que cancelar su deuda y solo el 17% dice lo contrario. Finalmente el 43% de clientes cumplen puntualmente con sus pagos según su cronograma.



Fuente: Tabla N° 03 – Elaboración de autores

Figura: N° 03: Satisfacción del ambiente y el control de sus gastos

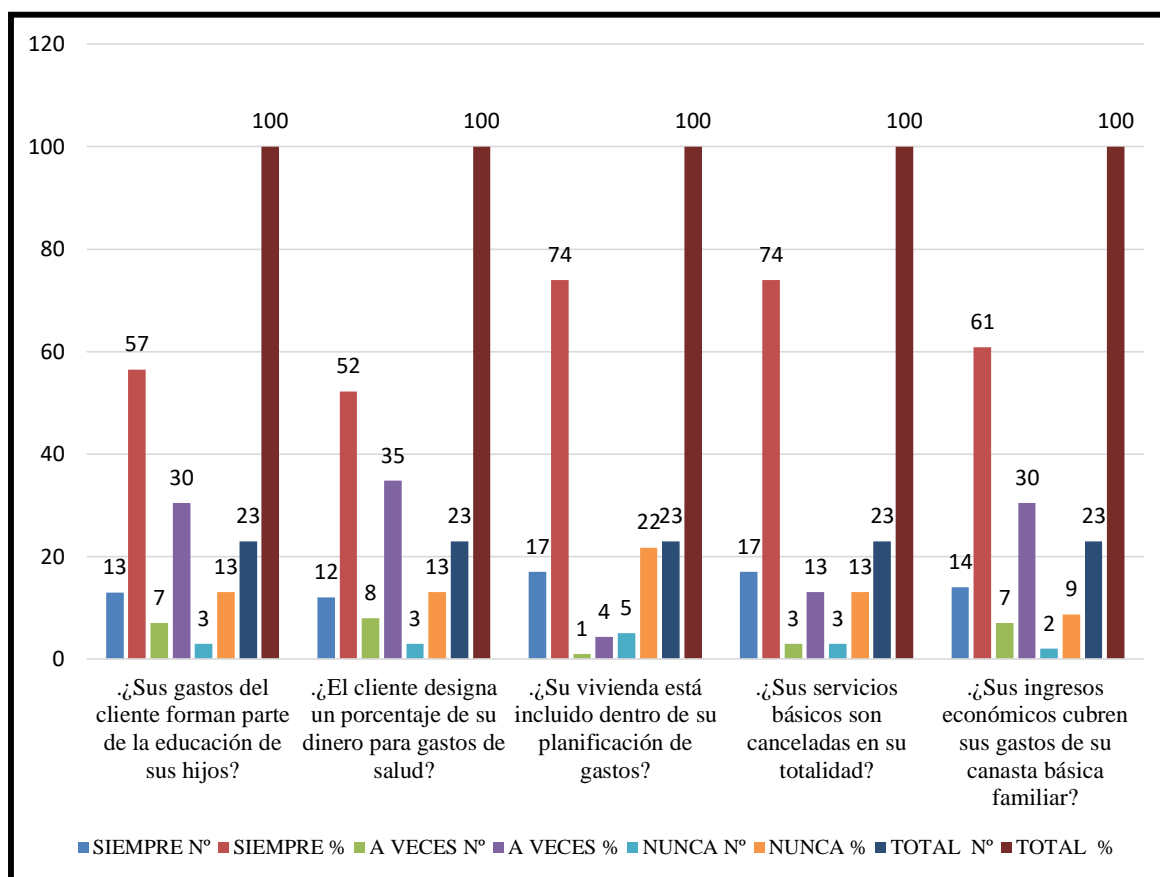
De acuerdo a la figura 03 se observa que el 70% de encuestados manifiestan que demuestra satisfacción en el ambiente donde se encuentra y solo el 4.3% sostiene que no. Además el 52% de encuestados dice que es factible para el cliente la forma como tiene que cancelar su deuda y solo el 17% dice lo contrario. Finalmente el 43% de clientes cumplen puntualmente con sus pagos según su cronograma.

Tabla N° 04: Educación y vivienda forma parte de la planificación

ITEM	PREGUNTA	SIEMPRE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
13	¿Sus gastos del cliente forman parte de la educación de sus hijos?	13	57	7	30.4	3	13	23	100
14	¿El cliente designa un porcentaje de su dinero para gastos de salud?	12	52	8	34.8	3	13	23	100
15	¿Su vivienda está incluido dentro de su planificación de gastos?	17	74	1	4.35	5	22	23	100
16	¿Sus servicios básicos son cancelados en su totalidad?	17	74	3	13	3	13	23	100
17	¿Sus ingresos económicos cubren sus gastos de su canasta básica familiar?	14	61	7	30.4	2	8.7	23	100

Fuente: Tabla N°04 – Elaboración de autores

De acuerdo a la Tabla N° 4 se observa que el 57% de encuestados manifiestan que sus gastos del cliente forma parte de la educación de sus hijos y solo el 13% dice lo contrario. Además el 52% dice que el cliente designa un porcentaje de su dinero para gastos de salud y solo el 23% sostiene lo contrario. Mientras el 74% de encuestados manifiesta que su vivienda está incluido dentro de su planificación de gastos y solo 22% dice lo contrario. Además el 74% de encuestados dice que sus servicios básicos son cancelados en su totalidad. Finalmente el 61% considera que sus ingresos económicos cubren sus gastos de su canasta básica familiar y solo el 8.7% sostiene que no.



Fuente: Tabla N° 04 – Elaboración de autores

Figura N° 04: Educación y vivienda forma parte de la planificación

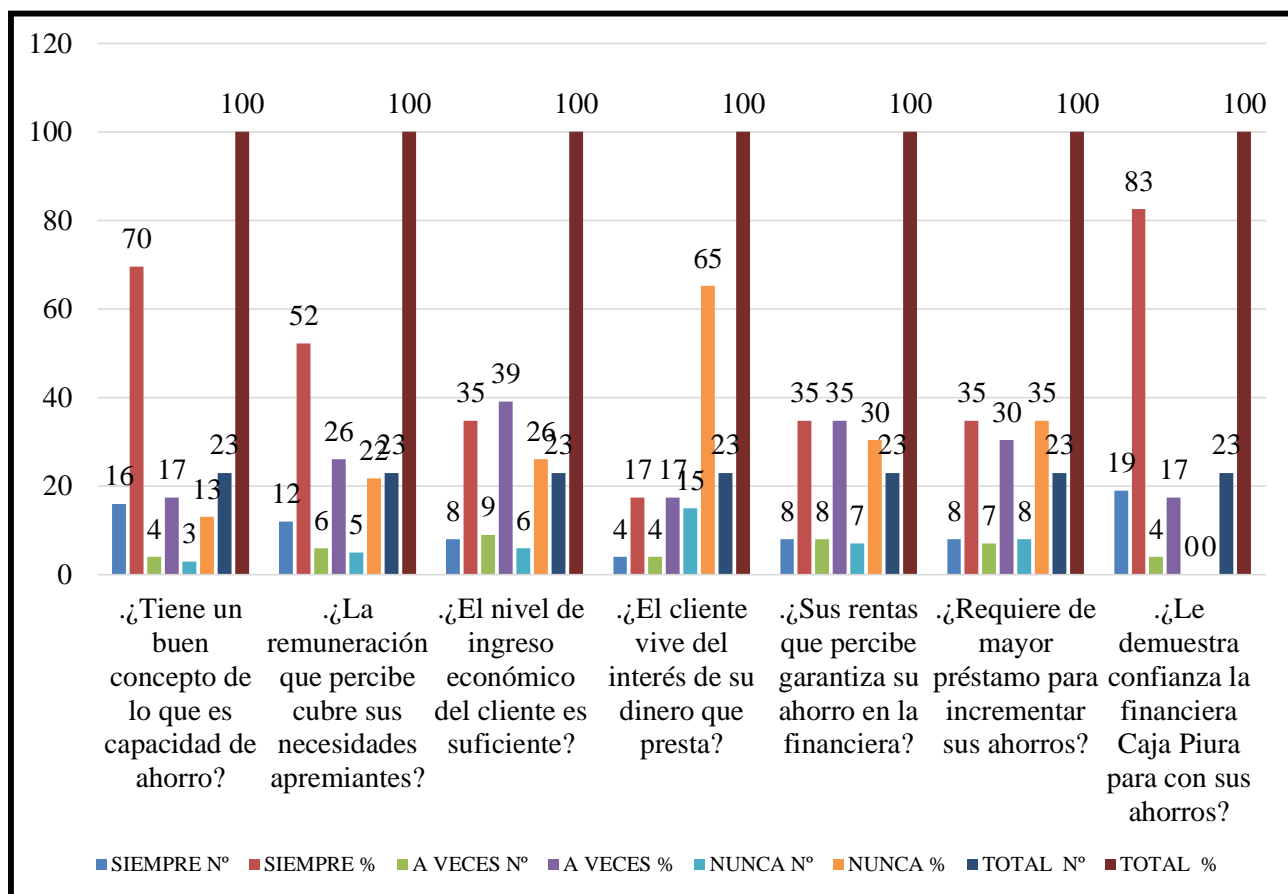
De acuerdo a la figura 04 se observa que el 57% de encuestados manifiestan que sus gastos del cliente forma parte de la educación de sus hijos y solo el 13% dice lo contrario. Además el 52% dice que el cliente designa un porcentaje de su dinero para gastos de salud y solo el 23% sostiene lo contrario. Mientras el 74% de encuestados manifiesta que su vivienda está incluido dentro de su planificación de gastos y solo 22% dice lo contrario. Además el 74% de encuestados dice que sus servicios básicos son cancelados en su totalidad. Finalmente el 61% considera que sus ingresos económicos cubren sus gastos de su canasta básica familiar y solo el 8.7% sostiene que no.

Tabla N° 05: Capacidad de ahorro y nivel de ingreso

ITEM	PREGUNTA	SIEMPRE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
18	¿Tiene un buen concepto de lo que es capacidad de ahorro?	16	70	4	17.4	3	13	23	100
19	¿La remuneración que percibe cubre sus necesidades apremiantes?	12	52	6	26.1	5	22	23	100
20	¿El nivel de ingreso económico del cliente es suficiente?	8	35	9	39.1	6	26	23	100
21	¿El cliente vive del interés de su dinero que presta?	4	17	4	17.4	15	65	23	100
22	¿Sus rentas que percibe garantizan su ahorro en la financiera?	8	35	8	34.8	7	30	23	100
23	¿Requiere de mayor préstamo para incrementar sus ahorros?	8	35	7	30.4	8	35	23	100
24	¿Le demuestra confianza la financiera Caja Piura para con sus ahorros?	19	83	4	17.4	0	0	23	100

Fuente: Tabla N°05 – Elaboración de autores

De acuerdo a la Tabla N° 5 se observa que el 70% de encuestados consideran que tiene un buen concepto de lo que es capacidad de ahorro y solo el 13% sostiene lo contrario. Además el 52% dice que la remuneración que percibe cubre sus necesidades apremiantes y solo el 22% sostiene que no cubre. Mientras 35% de encuestados dice que el nivel de ingreso económico del cliente es suficiente y solo el 26% dice lo contrario. Además 17% de encuestados dice que el cliente vive del interés de su dinero que presta. Mientras el 65% dice lo contrario. Además 35% de encuestados dice que sus rentas que percibe garantizan su ahorro en la financiera y solo el 30% dice lo contrario. Mientras 35% de encuestados requiere de mayor préstamos para incrementar sus ahorros y el 35% dice lo contrario. Finalmente el 83% considera que le demuestra confianza la financiera Caja Piura para sus ahorros. Mientras que el 17.4% sostiene que a veces.



Fuente: Tabla N° 05 – Elaboración de autores

Figura N° 05: Capacidad de ahorro y nivel de ingreso

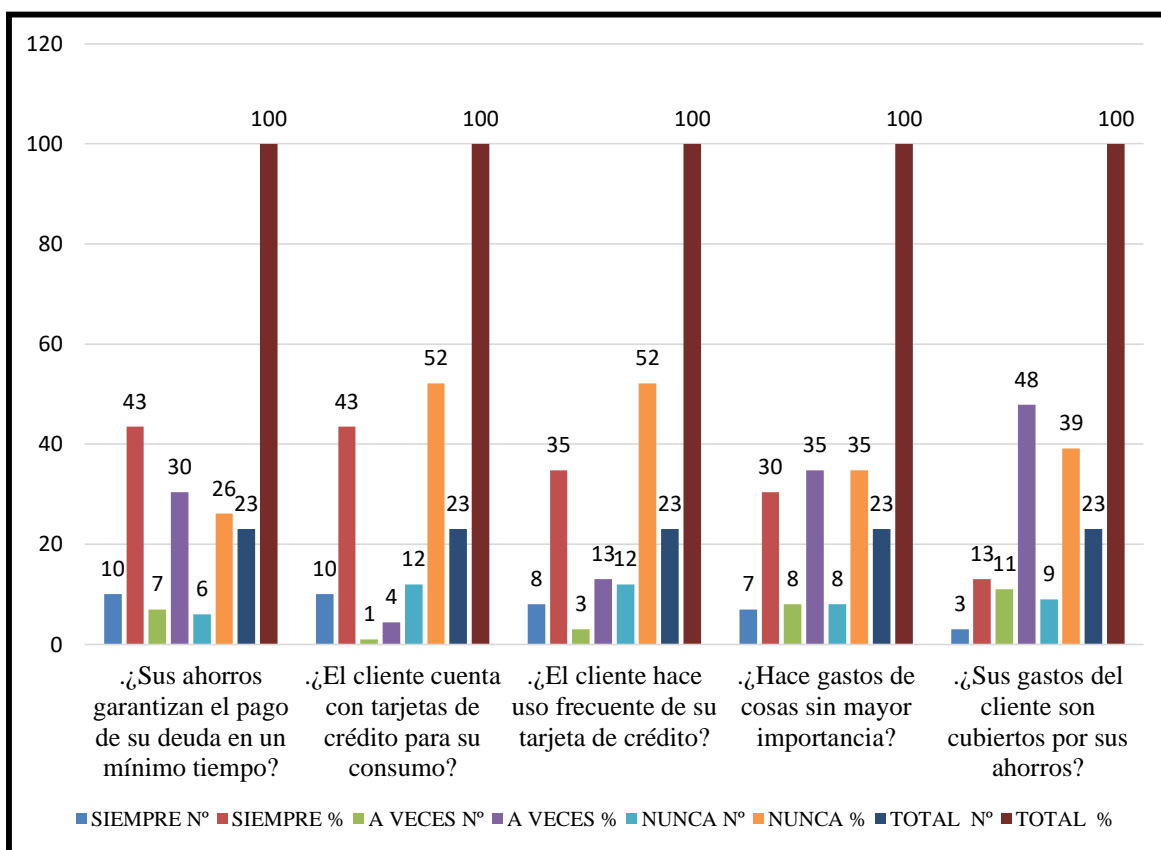
De acuerdo a la figura 05 se observa que el 70% de encuestados consideran que tiene un buen concepto de lo que es capacidad de ahorro y solo el 13% sostiene lo contrario. Además el 52% dice que la remuneración que percibe cubre sus necesidades apremiantes y solo el 22% sostiene que no cubre. Mientras 35% de encuestados dice que el nivel de ingreso económico del cliente es suficiente y solo el 26% dice lo contrario. Además 17% de encuestados dice que el cliente vive del interés de su dinero que presta. Mientras el 65% dice lo contrario. Además 35% de encuestados dice que sus rentas que percibe garantizan su ahorro en la financiera y solo el 30% dice lo contrario. Mientras 35% de encuestados requiere de mayor préstamos para incrementar sus ahorros y el 35% dice lo contrario. Finalmente el 83% considera que le demuestra confianza la financiera Caja Piura para sus ahorros. Mientras que el 17.4% sostiene que a veces.

Tabla N° 06: Nivel de endeudamiento y pago de deuda

ITEM	PREGUNTA	SIEMPRE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
25	¿Sus ahorros garantizan el pago de su deuda en un mínimo tiempo?	10	43	7	30.4	6	26	23	100
26	¿El cliente cuenta con tarjetas de crédito para su consumo?	10	43	1	4.35	12	52	23	100
27	¿El cliente hace uso frecuente de su tarjeta de crédito?	8	35	3	13	12	52	23	100
28	¿Hace gastos de cosas sin mayor importancia?	7	30	8	34.8	8	35	23	100
29	¿Sus gastos del cliente son cubiertos por sus ahorros?	3	13	11	47.8	9	39	23	100

Fuente: Tabla N°06 – Elaboración de autores

De acuerdo a la Tabla N° 6 se observa que el 43% de encuestados manifiestan que sus ahorros garantizan el pago de su deuda en un mínimo tiempo y solo el 26% lo contrario. Además el 43% dice que el cliente cuenta con tarjeta de crédito para su consumo y el 52% dice lo contrario. Mientras el 35% dice que el cliente hace uso frecuente de su tarjeta de crédito y el 52% lo contrario. Mientras el 30% de encuestados hace gastos de cosas sin mayor importancia y solo el 23% dice lo contrario. Finalmente el 13% considera que sus gastos del cliente son cubiertos por sus ahorros y el 39% considera lo contrario.



Fuente: Tabla N° 06 – Elaboración de autores

Figura N° 06: Nivel de endeudamiento y pago de deuda

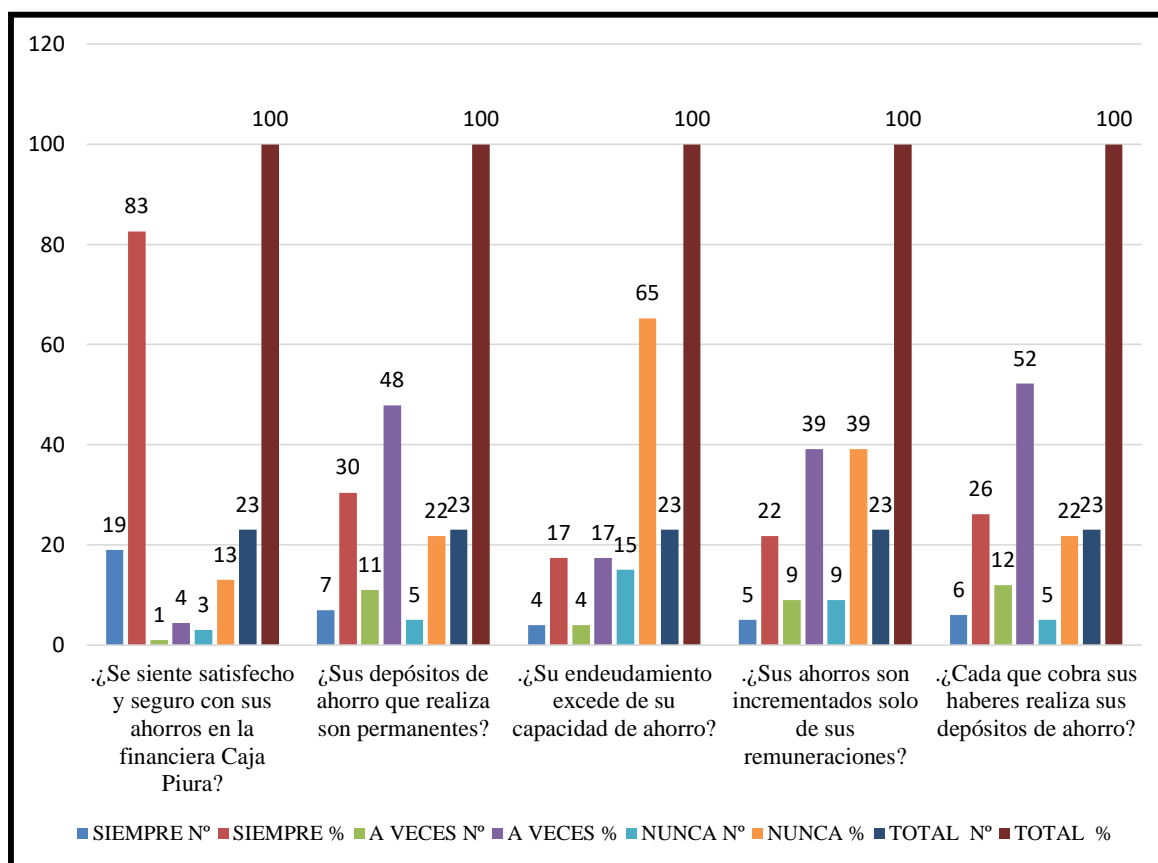
De acuerdo a la figura Nª 06 se observa que el 43% de encuestados manifiestan que sus ahorros garantizan el pago de su deuda en un mínimo tiempo y solo el 26% lo contrario. Además el 43% dice que el cliente cuenta con tarjeta de crédito para su consumo y el 52% dice lo contrario. Mientras el 35% dice que el cliente hace uso frecuente de su tarjeta de crédito y el 52% lo contrario. Mientras el 30% de encuestados hace gastos de cosas sin mayor importancia y solo el 23% dice lo contrario. Finalmente el 13% considera que sus gastos del cliente son cubiertos por sus ahorros y el 39% considera lo contrario.

Tabla N° 07: Seguridad y nivel de depósito de ahorro

ITEM	PREGUNTA	SIEMPRE		A VECES		NUNCA		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
30	¿Se siente satisfecho y seguro con sus ahorros en la financiera Caja Piura?	19	83	1	4.35	3	13	23	100
31	¿Sus depósitos de ahorro que realiza son permanentes?	7	30	11	47.8	5	22	23	100
32	¿Su endeudamiento excede de su capacidad de ahorro?	4	17	4	17.4	15	65	23	100
33	¿Sus ahorros son incrementados solo de sus remuneraciones?	5	22	9	39.1	9	39	23	100
34	¿Cada que cobra sus haberes realiza sus depósitos de ahorro?	6	26	12	52.2	5	22	23	100

Fuente: Tabla N° 07 – Elaboración de autores

De acuerdo a la Tabla N° 7 se observa que el 83% de encuestados consideran que se siente satisfecho y seguro con sus ahorros en la financiera caja Piura y mientras que 13% sostiene lo contrario. Además el 30% de encuestados que sus depósitos de ahorros que realiza son permanentes y mientras que el 22% dice lo contrario. Además el 17% de encuestados dice que su endeudamiento excede de su capacidad de ahorro mientras el 65 sostiene lo contrarios. Mientras el 22% de encuestados dice que sus ahorros son incrementados solo con sus remuneraciones y el 39% dice lo contrario. Finalmente el 26% considera que cada que cobra sus haberes realiza sus depósitos de ahorro y el 22% considera lo contrario.



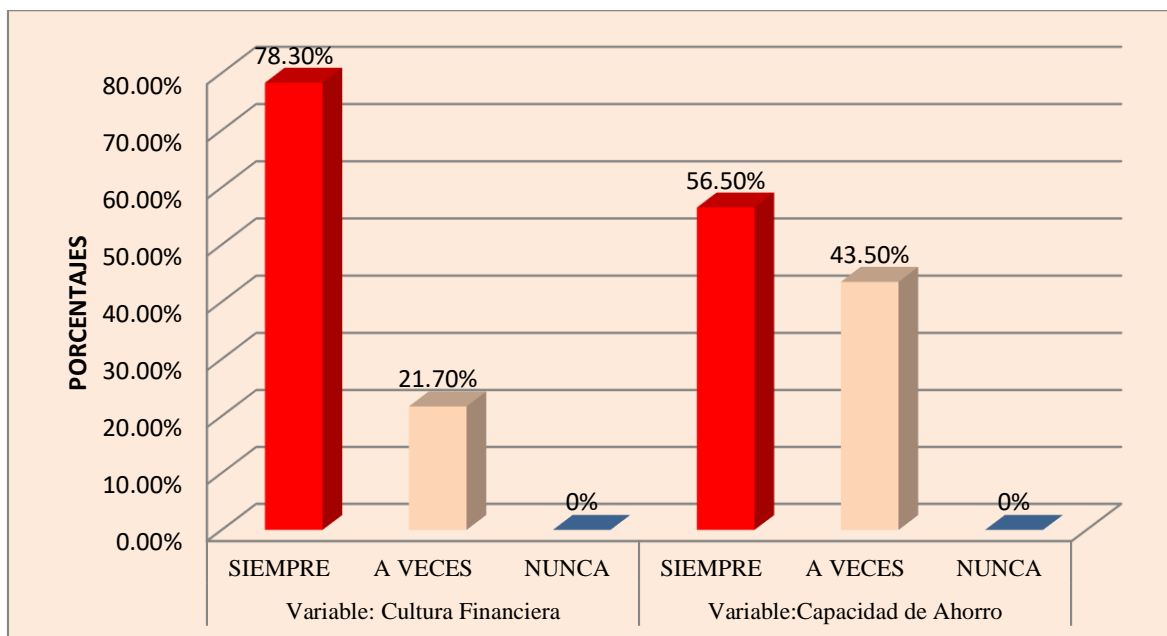
Fuente: Tabla N° 07 – Elaboración de autores
 Figura N° 07: Seguridad y nivel de depósito de ahorro

De acuerdo a la figura N° 07 se observa que el 83% de encuestados consideran que se siente satisfecho y seguro con sus ahorros en la financiera caja Piura y mientras que 13% sostiene lo contrario. Además el 30% de encuestados que sus depósitos de ahorros que realiza son permanentes y mientras que el 22% dice lo contrario. Además el 17% de encuestados dice que su endeudamiento excede de su capacidad de ahorro mientras el 65 sostiene lo contrarios. Mientras el 22% de encuestados dice que sus ahorros son incrementados solo con sus remuneraciones y el 39% dice lo contrario. Finalmente el 26% considera que cada que cobra sus haberes realiza sus depósitos de ahorro y el 22% considera lo contrario.

Tabla N° 08: Niveles de las variables Cultura financiera y Capacidad de ahorro

Variable	Categorías	Escala	f1	%
Cultura Financiera	Siempre		18	78.30%
	A veces		5	21.70%
	Nunca		0	0%
	total		23	100%
Variable	Categorías	Escala	f1	%
Capacidad de ahorro	Siempre		13	56.50%
	A veces		10	43.50%
	Nunca		0	0%
	total		23	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta realizada el 04/12/2016.



Fuente: Tabla N° 01 – Elaboración de autores

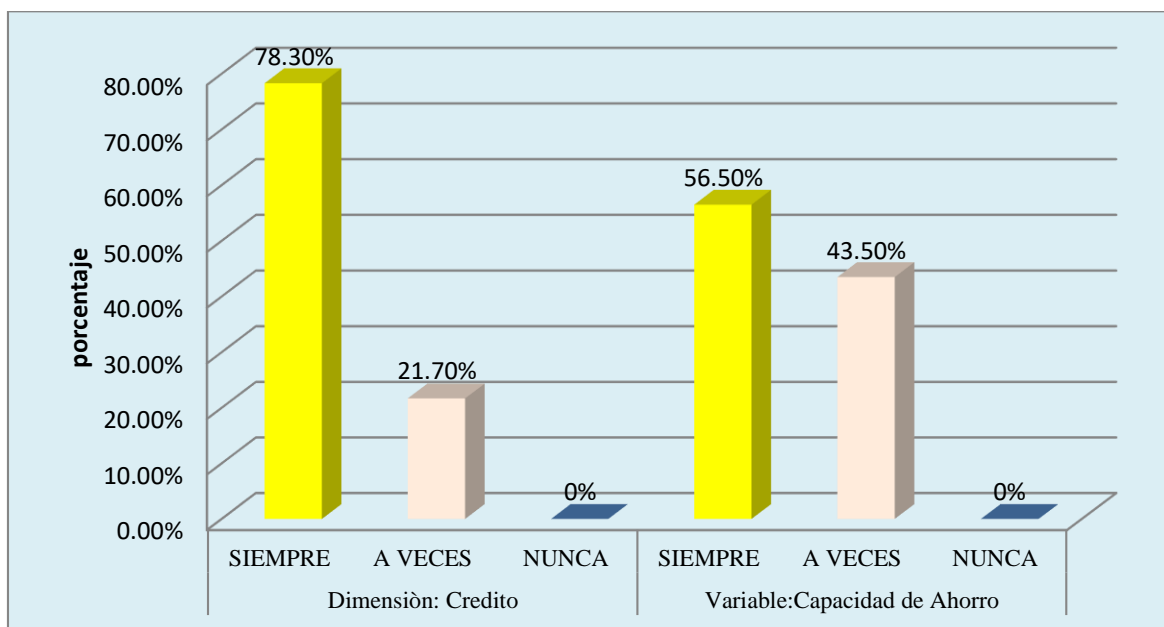
Figura N° 08: Niveles de las variables Cultura financiera y Capacidad de ahorro

De la tabla y figura N° 08, se desprende que el 78.30% de encuestados en la variable Cultura Financiera se encuentra en nivel siempre, seguido de 21,70% nivel a veces, 0% nivel nunca. Asimismo en la variable Capacidad de Ahorro, el 56.50% se encuentra en nivel siempre, seguido de 43.50% nivel a veces y 0% nivel nunca.

Tabla N° 09: Dimensión de crédito y Variable de capacidad de ahorro

Dimensión	Categorías	Escala	f1	%
Crédito	Siempre		18	78.30%
	A veces		5	21.70%
	Nunca		0	0%
	total		23	100%
Variable	Categorías	Escala	f1	%
Capacidad de ahorro	Siempre		13	56.50%
	A veces		10	43.50%
	Nunca		0	0%
	total		23	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta realizada el 04/12/2016.



Fuente: Tabla N° 09 – Elaboración de autores

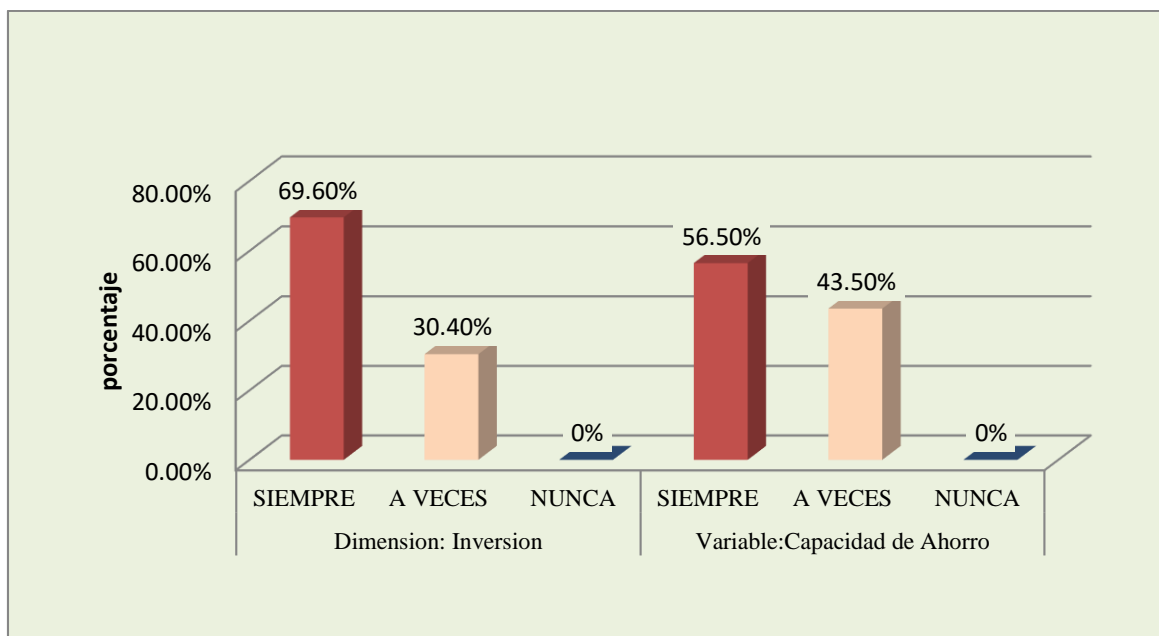
Figura N° 09: Dimensión de crédito y Variable de capacidad de ahorro

De la tabla y figura N° 09, se desprende que el 78.30% de encuestados en la dimensión Crédito se encuentra en nivel siempre, seguido de 21,70% nivel a veces, 0% nivel nunca. Asimismo en la variable Capacidad de Ahorro, el 56.50% se encuentra en nivel siempre, seguido de 43.50% nivel a veces y 0% nivel nunca.

Tabla N° 10: Dimensión de inversión y Variable de capacidad de ahorro

Dimensión	Categorías	Escala	f1	%
Inversión	Siempre		16	69.60%
	A veces		7	30.40%
	Nunca		0	0.00%
	total		23	100%
Variable	Categorías	Escala	f1	%
Capacidad de ahorro	Siempre		13	56.50%
	A veces		10	43.50%
	Nunca		0	0.00%
	total		23	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta realizada el 04/12/2016.



Fuente: Tabla N° 10 – Elaboración de autores

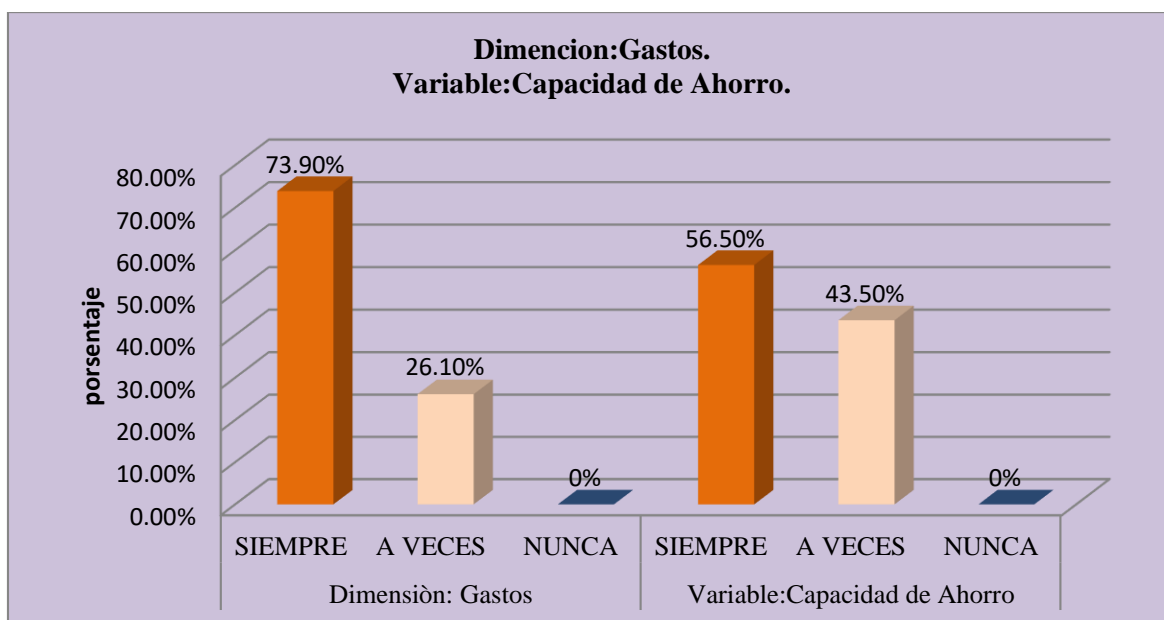
Figura N° 10: Dimensión de inversión y Variable de capacidad de ahorro

De la tabla y figura N° 10, se desprende que el 69.60% de encuestados en la dimensión Inversión se encuentra en nivel siempre, seguido de 30.40% nivel a veces, 0% nivel nunca. Asimismo en la variable Capacidad de Ahorro, el 56.50% se encuentra en nivel siempre, seguido de 43.50% nivel a veces y 0% nivel nunca.

Tabla N° 11: Dimensión de gastos y Variable de capacidad de ahorro

Dimensión	Categorías	Escala	f1	%
gastos	Siempre		17	73.90%
	A veces		6	26.10%
	Nunca		0	0%
	total		23	100%
Variable	Categorías	Escala	f1	%
Capacidad de ahorro	Siempre		13	56.5
	A veces		10	43.5
	Nunca		0	0%
	total		23	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta realizada el 04/12/2016.



Fuente: Tabla N° 11 – Elaboración de autores

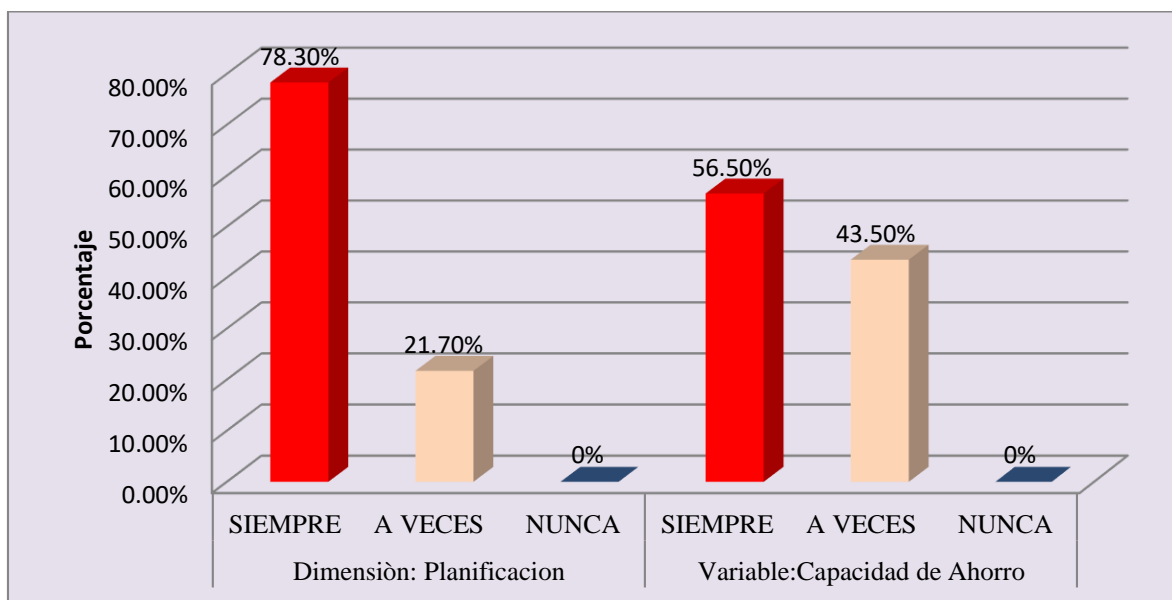
Figura N° 11: Dimensión de gastos y Variable de capacidad de ahorro

De la tabla y figura N° 11, se desprende que el 73.90% de encuestados en la dimensión Gastos se encuentra en nivel siempre, seguido de 26.10% nivel a veces, 0% nivel nunca. Asimismo en la variable Capacidad de Ahorro, el 56.50% se encuentra en nivel siempre, seguido de 43.50% nivel a veces y 0% nivel nunca.

Tabla N° 12: Dimensión de planificación y Variable de capacitación de ahorro

Dimensión	Categorías	Escala	f1	%
Planificación	Siempre		17	73.90%
	A veces		6	26.10%
	Nunca		0	0%
	total		23	100%
Variable	Categorías	Escala	f1	%
Capacidad de ahorro	Siempre		13	56.50%
	A veces		10	43.50%
	Nunca		0	0%
	total		23	100%

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta realizada el 04/12/2016.



Fuente: Tabla N° 12 – Elaboración de autores

Figura N° 12: Dimensión de planificación y Variable de capacitación de ahorro

De la tabla y figura N°02, se desprende que el 78.30% de encuestados en la dimensión Gastos se encuentra en nivel siempre, seguido de 21.70% nivel a veces, 0% nivel nunca. Asimismo en la variable Capacidad de Ahorro, el 56.50% se encuentra en nivel siempre, seguido de 43.50% nivel a veces y 0% nivel nunca.

PRUEBA DE HIPOTESIS

Hipótesis General

Ho: La realidad de la cultura financiera no se relaciona con la capacidad de ahorro de los clientes de caja Piura del distrito de Manantay- Pucallpa, 2016

Ha: La cultura financiera se relaciona con la capacidad de ahorro de los clientes de caja Piura del distrito de Manantay- Pucallpa, 2016

Tabla N° 13: Aplicación de la Prueba Estadística Coeficiente de Correlación de Pearson entre las Variables: Cultura Financiera y Capacidad de Ahorro.

		Correlaciones	
		V1	V2
V1:	Correlación de Pearson	1	,512*
Cultura	Sig. (bilateral)		,013
financiera	N	23	23
V2:	Correlación de Pearson	,512*	1
Capacidad	Sig. (bilateral)	,013	
de Ahorro	N	23	23

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación del programa SPSSV.22

Después de aplicar la prueba estadística de coeficiente correlación de Pearson, resultado $P=0,013 < 0,05$, es significativo, se rechaza la hipótesis nula con el 5% de significancia. La cultura financiera se relaciona con la capacidad de ahorro de los clientes de caja Piura del distrito de Manantay- Pucallpa, 2016. Se concluye que. Así mismo el coeficiente de correlación fue $r=0,512$ positiva moderada.

Hipótesis Específica 01

Ho: El acceso al crédito de la cultura financiera no se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.

Ha: El acceso al crédito de la cultura financiera se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.

Tabla N° 14: Aplicación de la Prueba Estadística Coeficiente de Correlación de Pearson entre la Dimensión el acceso al Crédito de la Variable Cultura Financiera y la Variable Capacidad de Ahorro.

		Correlaciones	
		D1:	V2
D1: Crédito de la cultura financiera	Correlación de Pearson	1	,493*
	Sig. (bilateral)		,017
	N	23	23
V2: Capacidad de Ahorro	Correlación de Pearson	,493*	1
	Sig. (bilateral)	,017	
	N	23	23

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación del programa SPSSV.22

Después de aplicar la prueba estadística de coeficiente correlación de Pearson, resultado $P=0,017 < 0,05$, es significativo, se rechaza la hipótesis nula con el 5% de significancia. La cultura financiera se relaciona con la capacidad de ahorro de los clientes de caja Piura del distrito de Manantay- Pucallpa, 2016. Se concluye que. Así mismo el coeficiente de correlación fue $r=0,493$ positiva moderada.

Hipótesis Específica 02

H₀: La inversión de la cultura financiera no se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.

H_a: La inversión de la cultura financiera se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.

Tabla N° 15: Aplicación de la Prueba Estadística Coeficiente de Correlación de Pearson entre la Dimensión la Inversión de la Variable Cultura Financiera y la Variable Capacidad de Ahorro.

		Correlaciones	
		D2:	V2
D2: Inversión de la cultura financiera	Correlación de Pearson	1	,357*
	Sig. (bilateral)		,094
	N	23	23
V2: Capacidad de Ahorro	Correlación de Pearson	,357*	1
	Sig. (bilateral)	,094	
	N	23	23

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación del programa SPSSV.22

Después de aplicar la prueba estadística de coeficiente correlación de Pearson, resultado $P=0,094 > 0,05$, no es significativo, por lo tanto se acepta la hipótesis nula. es decir. La inversión de la cultura financiera se relaciona con la capacidad de ahorro de los clientes de caja Piura del distrito de Manantay- Pucallpa, 2016. Así mismo el coeficiente de correlación fue $r=0,357$ positiva débil.

Hipótesis Específica 03

Ho: Gastos de la cultura financiera no se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.

Ha: Gastos de la cultura financiera se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.

Tabla N° 16: Aplicación de la Prueba Estadística Coeficiente de Correlación de Pearson entre la Dimensión la Gastos de la Variable Cultura Financiera y la Variable Capacidad de Ahorro

Correlaciones			
	D3	V2	
D3: Gastos de la cultura financiera	Correlación de Pearson	1	,477*
	Sig. (bilateral)		,021
	N	23	23
V2: Capacidad de ahorro	Correlación de Pearson	,477*	1
	Sig. (bilateral)	,021	
	N	23	23

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación del programa SPSSV.22

Después de aplicar la prueba estadística de coeficiente correlación de Pearson, resultado $P=0,021 < 0,05$, es significativo, se rechaza la hipótesis nula con nivel de significancia de 5%, Se concluye: Gastos de la cultura financiera se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura. Así mismo el coeficiente de correlación fue $r=0,477$ moderada positiva.

Hipótesis Específica 04

Ho: La planificación de la cultura financiera no se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.

Ha: La planificación de la cultura financiera se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.

Tabla N° 17: Aplicación de la Prueba Estadística Coeficiente de Correlación de Pearson entre la Dimensión la Planificación de la Variable Cultura Financiera y la Variable Capacidad de Ahorro

Correlaciones			
		D4	V2
D4: La planificación de la cultura financiera	Correlación de Pearson	1	,175
	Sig. (bilateral)		,426
	N	23	23
V2: La capacidad de ahorro	Correlación de Pearson	,175	1
	Sig. (bilateral)	,426	
	N	23	23

Fuente: Resultados obtenidos de la aplicación del programa SPSSV.22

Después de aplicar la prueba estadística de coeficiente correlación de Pearson, resultado $P=0,426 > 0,05$, no es significativo, por lo tanto se acepta la hipótesis nula, es decir. La planificación de la cultura financiera no se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura. Así mismo el coeficiente de correlación fue $r=0,175$ positiva débil.

4.2. **Discusión**

Los resultados demuestran que, la realidad de la cultura financiera (concepto, atención, brevedad, adecuado) son respondidas favorablemente por la mayoría de clientes de Caja Piura; este resultado se puede constatar con los estudios de Gomero (2003) en su segunda conclusión de su investigación en donde manifiesta que, Los intermediarios financieros especializados en microcréditos, si bien es cierto que son más ágiles para la intermediación, específicamente en el otorgamiento de crédito a los micronegocios, pero su mayor grado de agilidad en los desembolsos y grado de cobertura se ve reflejada en una mayor tasa de interés. Este costo de crédito, es marginal dentro de la toma de decisiones dentro de los microempresarios ya que estos ponderan con mayor grado, la oportunidad de los créditos para resolver su problema de capital de trabajo o de inversión en tecnología.

Con respecto al asesoramiento, monitoreo, monitor y confianza, fueron respondidas positivamente por la mayoría de clientes de Caja Piura; este resultado también se puede verificar con los estudios de Aguilar y Ortiz (2013) en la primera conclusión de su investigación, en donde manifiesta que, hoy en día se reconoce la importancia de contar con una mejora educación y cultura financiera y más conocimiento sobre el tema para mejorar la capacidad de las personas para utilizar servicios financieros y tomar decisiones eficientes con respecto a su bienestar presente y futuro.

Del mismo modo referente al ambiente, deuda y pagos, fueron respondidas satisfactoriamente por la mayoría de cliente de Caja Piura; este resultado tiene relación con los estudios de Gomero (2003) en la primera conclusión de su investigación, en donde manifiesta que, en el sistema financiero nacional se vienen desarrollando empresas financieros cuya misión es apoyar a los micronegocios., lo cual ha dado origen a las microfinanzas pero los capitales se movilizan no son suficientes para cubrir las expectativas de todo el sector microempresarial, deficiencia que se ve alimentada por la falta de una cultura financiera de los microempresarios, que los lleva a desconocer las bondades y beneficios que podrían obtener de este sector financiero especializados en Pymes.

También, con respecto a los gastos del cliente en educación, salud, vivienda y servicios básicos, que forman parte de su planificación, fueron respondidas favorablemente por la mayoría de clientes de Caja Piura; este resultado tiene similitud con los estudios de Correa (2011) en la segunda conclusión de su investigación en donde manifiesta que, en este trabajo se buscaron los determinantes de la participación en estos planes. De la regresión realizada se desprende que lo más relevante para determinar la participación es el ingreso del individuo, la riqueza que posea su hogar, y su involucramiento en el sistema previsional (o bien su capacidad de tomar decisiones en él).

Por otra parte, los resultados demuestran que, la capacidad de ahorro (conceptos, ingresos, intereses, préstamos) son respondidas positivamente por la mayoría de clientes de Caja Piura; este resultado se puede verificar con los estudios de Montoya (2005) en la primera conclusión de su investigación en donde manifiesta que, En el presente trabajo, el promedio de la población cuenta con una salud financiera estable y aceptable, quedando una cuarta parte de la población fuera de los rangos promedio. Dicha cantidad de acuerdo a la teoría de Pareto, puede causar el 80% de las inconformidades que se presentan en la Comisión Federal de Electricidad Zona Metropolitana Poniente, por lo que es justificación necesaria y suficiente para establecer diversos programas de capacitación, con el fin de ayudar a esos empleados a salir de la situación económica que los puede llevar poco a poco a la ruina.

Finalmente, con respecto a la deuda, crédito, gastos y formas de pago; así como los depósitos de ahorro, fueron respondidas favorablemente por la mayoría de clientes de Caja Piura del distrito de Manantay; este resultado se relaciona con los estudios de Preciado (2004) en la conclusión de su investigación en donde manifiesta que, El sector del ahorro y crédito popular desempeña un papel importante en la estrategia de promover el autoempleo en nuestro país, ya que provee una de las principales herramientas que necesita quien inicia una microempresa, desde hace más de cuarenta años las Cajas de ahorro ayudan a financiar el desarrollo económico de sus localidades y con la transición que experimentan para cumplir los requisitos de la ley de ahorro y crédito popular, estarán capacitadas para entender las necesidades de los nuevos emprendedores, evaluar los proyectos y tomar la decisión de obligarlos al crédito.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- La realidad de la cultura financiera se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del distrito de Manantay – Pucallpa, 2016.
- El acceso al crédito se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.
- La inversión se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.
- Los gastos se relacionan significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.
- La planificación se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.

5.2. Recomendaciones

- Difundir los resultados de la presente investigación invitando a empresas, comerciantes y similares con el apoyo de las Cajas de Ahorro y Crédito, Bancos, Cámara de Comercio, Municipalidades, Universidades e Institutos
- Realizar una investigación que complemente a la presente ejecutada, para profundizar las limitaciones que tienen los clientes de acceso al crédito
- Realizar investigaciones que conlleve a los comerciantes, empresario y personas naturales a la inversión, con la finalidad de incrementar su economía y por ende crear fuentes de trabajo para la población.
- Orientar a los clientes a través de los funcionarios de las entidades financieras al uso razonable de sus gastos, con la finalidad de no excederse en su economía.
- Proponer a los clientes formas de planificación de su economía, con el propósito de que utilicen su dinero en los servicios básicos más apremiantes y en actividades que le generen ganancias.
- Promover en las demás sedes de Caja Piura, el cumplimiento de sus funciones de asesoramiento y orientación oportuna al cliente, en cuanto al uso adecuado de su finanza y ahorro se refiere.

CAPITULO VI

FUENTES DE INFORMACIÓN BIBLIOGRÁFICA

6.1. Referencias bibliográficas

- Aguilar, X. P., y Ortiz, B. M. (2013). Diseño de un programa de educación y cultura financiera para los estudiantes de modalidad presencial de la titulación en administración en banca y finanzas. Loja, Ecuador: Tesis.
- Alarcón, M. G. (2012). El Ahorro: Análisis Financiero. Lima, Perú: Investigación Monográfica.
- Alcántara, A. E. (2005). Reconocimiento de los Ingresos. Lima, Perú: Monografía
- Alvino, J. (2010). Inversión. Lima, Perú: Monografía
- Alvitres, M. K. (2016). Análisis de la información financiera en la Cooperativa de Ahorro y Crédito de Cesantes, Activos y Jubilados del Sector Salud de La Libertad y su incidencia en la gestión financiera”. Trujillo, Perú: Tesis.
- Banco Central do Brasil (2011). Informe Anual de Inclusión Financiera.
www.bcb.gov.br
- Carrasco, S. (2010). Metodología de la Investigación Científica. Lima, Perú: San Marcos.
- Carrillo, X. P. (2016). Análisis financiero de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Ñaupá Kausay y su incidencia en la toma de decisiones, periodo contable 2014. Riobamba, Ecuador: Tesis
- Comité Económico y Social Europeo (2011). Educación Financiera para Todos. Estrategia y buenas prácticas de educación financiera en la Unión Europea.
- CONAIF. (2011). Consejo Nacional de Inclusión Financiera. México
www.cnbv.gob.mx/Inclusion/Paginas/Consejo-Nacional-de-IF.aspx
- Correa, G. (2011). Un Estudio Empírico Sobre el Ahorro Voluntario Previsional. Santiago, Chile: Tesis.
- Diccionario Enciclopédico de Economía (2005). Barcelona, España: Lexus

- Diccionario Enciclopédico de Educación (2003). Barcelona, España: Lexus
- Diccionario Enciclopédico Ilustrado (1999). Barcelona España: Oceano
- ENIF. (2015). Estrategia Nacional de Inclusión Financiera. Perú
<https://mef.gob.pe/contenidos/archivos-descarga/ENIF.pdf>
- Fernández, E. y Armas, R. (2006). Planificación. Lima, Perú: Monografías.
- Gomero, N. A. (2003). Participación de los intermediarios financieros bancarios y no bancarios en el desarrollo de las pymes textiles en Lima Metropolitana de 1990 al 2000. Lima, Perú: Tesis
- Gómez, C. (2015). Propuesta para incrementar la cultura financiera en estudiantes universitarios en la ciudad de San Luís Potosí. Guadalajara, México: Tesis
- Hernández, R., Fernández, C., y Batista, P. (2010). Metodología de la Investigación. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill
- Jimenez. C. W., (1982). Concepto de planificación. San José, Costa Rica.
www.monografia.com>Administracion y Finanzas
- Keynes, M. J. (1990). Teoría general del empleo, el interés y el dinero. Paris, Francia.
- Moody's (2015). El crecimiento de los Estados Unidos, apoyará una mayor estabilidad en la perspectiva de los gobiernos a nivel global.
- Modigliani, F. y Miller, M. (1958). Teoría financiera optima. EE.UU, Chicago.
- Montoya, P. (2005). Educación Financiera. Monterrey, México: Tesis
- Preciado, F. J. (2004). Las cajas de ahorro y crédito, como una alternativa al financiamiento para las Micro y pequeñas empresas del sector comercio del Estado de Colima, 2002. Colima, México: Tesis
- Roa, M. J., (2013). Inclusión Financiera en América Latina y el Caribe: acceso, uso y calidad. México Distrito Federal, México.
- Rodríguez, O. (2008). El Crédito Comercial: Marco Conceptual y Revisión de la Literatura. Guadalajara, México: Investigación monográfica

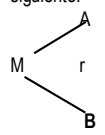
- Romero, R. M. (2009). *Las Cuentas Bancarias: Análisis Financieros*. Lima, Perú: Monografías.
- Ruiz, R. H. (2011). *Conceptos sobre educación financiera*. Toluca, México. www.finanzaspersonales.com.co/
- Soto, M. J. (2010). *La Cultura Financiera. Mi Primer Libro de Economía: Ahorro e Inversión*. Everest, Nepal: EVEREST.
- Superintendencia Financiera de Colombia y Banca de Oportunidades (2012). *Reporte de Inclusión Financiera*.
- Tapia, J. H. (2014). *Análisis financiero y su incidencia en la toma de decisiones sobre la situación económica y financiera de la Empresa Edpyme Créditos Accesibles S. A. Trujillo, Perú: Tesis*.
- Tomalá, J. C. (2002). *Ahorro y Crecimiento Económico: Evidencia Empírica de Causalidad*. Santiago, Chile: Atacama
- Turmeros, I. J. (2008). *Índices Financieros*. Puerto Ordaz, Venezuela: Investigación Monográfica
- UFA (2020). *Acceso Financiero Universal*. Grupo Banco Mundial. envivo.bancomundial.org/acceso-universal-a-servicios-financieros-antes-de-2020

Apéndices

Matriz de consistencia

Título: REALIDAD DE LA CULTURA FINANCIERA Y CAPACIDAD DE AHORRO DE LOS CLIENTES DE CAJA PIURA DEL DISTRITO DE MANANTAY- PUCALLPA, 2016

Autores: - Karen Milagros Cabrera Marino.
- Herik De Souza Vela.

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cómo se relaciona la cultura financiera con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del distrito de Manantay-Pucallpa, 2016?	Determinar cómo se relaciona la cultura financiera con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura del distrito de Manantay-Pucallpa, 2016.	La cultura financiera se relaciona con la capacidad de ahorro de los clientes de caja Piura del distrito de Manantay- Pucallpa, 2016	V1 Cultura financiera	-Crédito -Inversión -Gastos -Planificación	-Buen trato. -Rapidez. -Orientación. -Seguimiento. -Confiabilidad. -Adquisición de bienes -Educación -Salud -Vivienda. -Servicios básicos -Alimentación	<p>Diseño de Investigación: Descriptivo correlacional, cuyo diagrama es el siguiente:</p>  <pre> graph TD M --- r --- A M --- r --- B </pre> <p>Donde: M = significa clientes A = significa cultura financiera R = significa relación</p>

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas				B = significa capacidad de ahorro
<p>-¿Cómo es la relación del acceso al crédito con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura?</p> <p>-¿Cómo se relaciona la inversión con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura?</p> <p>-¿Cómo se relacionan los gastos con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura?</p> <p>-¿Cómo se relaciona la planificación con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura?</p>	<p>-Describir cómo es la relación del acceso al crédito con la capacidad de ahorro de los clientes de caja Piura.</p> <p>-Describir cómo se relaciona la inversión con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.</p> <p>-Describir la relación que existe entre los gastos y la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura.</p> <p>-Describir la relación que existe entre la planificación con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura</p>	<p>-El acceso al crédito se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura</p> <p>-La inversión se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura</p> <p>-Los gastos se relacionan significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura</p> <p>-La planificación se relaciona significativamente con la capacidad de ahorro de los clientes de Caja Piura</p>	<p>V2</p> <p>Capacidad de ahorro</p>	<p>-Nivel de ingreso</p> <p>-Nivel de endeudamiento</p> <p>-Nivel de depósito de ahorro</p>	<p>-Sueldo</p> <p>-Salario</p> <p>-Rentas</p> <p>-Pago de crédito.</p> <p>-Pago de tarjeta de crédito.</p> <p>-En soles</p> <p>-En dólares</p>	<p>Población y muestra.</p> <p>-La población estuvo conformada por 550 clientes de caja Piura.</p> <p>-La muestra estuvo conformada por 23 clientes de Caja Piura del distrito de Manantay.</p> <p>Técnicas de recolección de datos.</p> <p>-Técnica de trabajo de campo.</p> <p>-Técnica del fichaje</p> <p>Técnicas para el procesamiento de la información</p> <p>Se utilizo la técnica de la estadística descriptiva empleando la tabla de distribución de frecuencia porcentual y los gráficos de barra.</p>

ENCUESTAS	ITEN1	ITEN2	ITEN3	ITEN4	ITEN5	ITEN6	ITEN7	ITEN8	ITEN9	ITEN10	ITEN11	ITEN12	ITEN13	ITEN14	ITEN15	ITEN16	ITEN17	ITEN18	ITEN19	ITEN20	ITEN21	ITEN22	ITEN23	ITEN24	ITEN25	ITEN26	ITEN27	ITEN28	ITEN29	ITEN30	ITEN31	ITEN32	ITEN33	ITEN34	
1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	3	3	2	3	2	1	2	2	3	3	1	1	2	2	3	2	1	2	3	
2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	1	3	
3	2	3	3	3	2	2	1	1	3	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	2	2	3	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1	
4	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	
5	3	3	2	2	3	2	2	1	3	2	3	2	3	1	3	1	2	3	3	3	1	3	2	3	1	1	1	2	2	3	3	1	3	3	
6	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	1	3	3	
8	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	
9	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	1	2	3	2	3	3	1	1	3	2	1	3	2	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	1	1	1	1	3	2	1	2	2	
11	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	2	2	
12	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	3	1	3	1	3	3	1	1	3	3	3	2	3	3	2	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	2	1	1	1	1	1	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3	1	2	
14	1	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	1	1	2	1	3	2	1	1	2	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	1	3	3	1	2	3	
16	1	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	2	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	3	2	3	2	1	2	3	3	1	1	2	
18	2	3	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	1	2	1	2	1	1	
19	1	3	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	
20	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	1	1	2	
21	3	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	1	1	1	2	3	3	1	2	3	
22	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
23	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	

CUESTIONARIO N° 01

Variable independiente: Realidad de la Cultura financiera

ITEMS	Siempre	A veces	Nunca
1.¿Tiene un buen concepto de lo que es cultura financiera?			
2. ¿El cliente es bienvenido en su atención?			
3.¿El tiempo de duración de su atención es breve?			
4.¿La atención del cliente es en el momento adecuado?			
5.¿El cliente recibe asesoramiento de cómo utilizar su dinero?			
6.¿El cliente da a conocer a los monitores en qué utilizar su dinero?			
7.¿Es permanente el monitoreo a los clientes de Caja Piura?			
8.¿El cliente demuestra agrado de los monitores de Caja Piura?			
9.¿El cliente demuestra confianza y garantiza su finanza?			
10.¿El cliente demuestra satisfacción en el ambiente donde se encuentra?			
11.¿Es factible para el cliente la forma cómo tiene que cancelar su deuda?			
12.¿El cliente cumple puntualmente con sus pagos según su cronograma?			
13.¿Sus gastos del cliente forma parte de la educación de sus hijos?			
14.¿El cliente designa un porcentaje de su dinero para gastos de salud?			
15.¿Su vivienda está incluido dentro de su planificación de gastos?			
16.¿Sus servicios básicos son canceladas en su totalidad?			
17.¿Sus ingresos económicos cubren sus gastos de su canasta básica familiar?			

CUESTIONARIO N° 02

Variable dependiente: Capacidad de ahorro

ITEMS	Siempre	A veces	Nunca
1.¿Tiene un buen concepto de lo que es capacidad de ahorro?			
2.¿La remuneración que percibe cubre sus necesidades apremiantes?			
3.¿El nivel de ingreso económico del cliente es suficiente?			
4.¿El cliente vive del interés de su dinero que presta?			
5.¿Sus rentas que percibe garantiza su ahorro en la financiera?			
6.¿Requiere de mayor préstamo para incrementar sus ahorros?			
7.¿Le demuestra confianza la financiera Caja Piura para con sus ahorros?			
8.¿Sus ahorros garantizan el pago de su deuda en un mínimo tiempo?			
9.¿El cliente cuenta con tarjetas de crédito para su consumo?			
10.¿El cliente hace uso frecuente de su tarjeta de crédito?			
11.¿Hace gastos de cosas sin mayor importancia?			
12.¿Sus gastos del cliente son cubiertos por sus ahorros?			
13.¿Se siente satisfecho y seguro con sus ahorros en la financiera Caja Piura?			
14. ¿Sus depósitos de ahorro que realiza son permanentes?			
15.¿Su endeudamiento excede de su capacidad de ahorro?			
16.¿Sus ahorros son incrementados solo de sus remuneraciones?			
17.¿Cada que cobra sus haberes realiza sus depósitos de ahorro?			

APÉNDICE 01

Pucallpa, 12 NOVIEMBRE DEL 2016

Señor(a) Decano (a) de la Facultad de LILA RAMIREZ ZUMAETA

Solicito: CARTAS PARA JUICIO DE EXPERTOS

Presente

Nombre y apellido de cada autor(a) CABRERA MARINO, KAREN MILAGROS Y DE SOUZA VELA, HENRIK egresados de la Escuela Profesional de CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS, con código de matrícula

Ante usted nos dirigimos y exponemos lo siguiente:

Que teniendo que realizar el juicio de expertos al proyecto titulado: REALIDAD DE LA CULTURA FINANCIERA Y LA CAPACIDAD DE AHORRO DE LOS CLIENTES DE CAJA PIURA DEL DISTRITO DE MANANTAY - PUCALLPA 2016

y requiriendo para tal fin una carta de presentación institucional, solicito a usted disponer a quien corresponda se me extiendan las cartas respectivas, para lo cual adjuntamos la lista de Expertos

Nº	Apellidos y nombres	Grado académico	Especialidad	Institución	Teléfono: Email:
01	López Muñoz, Cristian G.	Titulado	Económico	UNPRG	979643216 clopri@ceh.org
02					
03					
04					
etc					

Estudiantes Autores(as):

Cabrera Marino, Karen Milagros DNI 44750549 Firma 

DE SOUZA VELA, HENRIK DNI 42166513 Firma 

Asesor(a) del Proyecto:

Dr. Lener Omar Panduro Rengifo DNI 00015939 Firma 

APÉNDICE 02

HOJA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en humanos. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y contéste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	Si	No	Si	No	Si	No	
01	X		X		X		
02	X		X		X		
03	X		X		X		
04	X		X		X		
05	X		X		X		
06	X		X		X		
07	X		X		X		
08	X		X		X		
09	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		
23	X		X		X		
24	X		X		X		
25	X		X		X		
26	X		X		X		
27	X		X		X		
28	X		X		X		
29	X		X		X		
30	X		X		X		
31	X		X		X		
32	X		X		X		
33	X		X		X		
34	X		X		X		
...							

Fuente: Universidad Peruana Cayetano Heredia – Lima

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Cristian Guillermo López Muñoz - etuy

APÉNDICE 03

Planillas Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento DE MEDICION CORRELACIONAL que hace parte de la investigación. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Objetivo de la investigación:

Objetivo del juicio de expertos:

Objetivo de la prueba:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los items según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1 No cumple con el criterio	Los ítems no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los ítems miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El ítem no es claro
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que esta midiendo.	1 No cumple con el criterio	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo.
	4. Alto nivel	El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que esta midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Escobar-Pérez, J y Cuervo-Martínez, A. Institución Universitaria Iberoamericana, Colombia

APÉNDICE 04

TABLA RESUMEN DE CALIFICACIÓN POR DIMENSIONES/INDICADORES E ITEMS

Proyecto de investigación: "REALIDAD DE LA CULTURA FINANCIERA Y LA CAPACIDAD DE AHORRO DE LOS CLIENTES DE CAJA PIURA DEL DISTRITO DE MANANTAY –PUCALLPA, 2016.

Autor (es): -KAREN MILAGROS CABRERA MARINO
-HERIK DE SOUZA VELA

Dimensión	Item	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Crédito	1	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	
Inversión	5	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	
Gastos	10	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	
Planificación	13	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	
	16	4	4	4	4	
	17	4	4	4	4	
Nivel de Ingreso	18	4	4	4	4	
	19	4	4	4	4	
	20	4	4	4	4	
	21	4	4	4	4	
	22	4	4	4	4	
	23	4	4	4	4	
	24	4	4	4	4	
Nivel de Deuda	25	4	4	4	4	
	26	4	4	4	4	
	27	4	4	4	4	
	28	4	4	4	4	
	29	4	4	4	4	
Nivel de Ahorro	30	4	4	4	4	
	31	4	4	4	4	
	32	4	4	4	4	
	33	4	4	4	4	
	34	4	4	4	4	

Fuente: Escobar-Pérez, J y Cuervo-Martínez, A. Institución Universitaria Iberoamérica, Colombia

Fecha: 22 Noviembre Del 2016

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Ernesto Guillermo López Muñoz - ELM

APÉNDICE 01

Pucallpa, 12 NOVIEMBRE del 2016

Señor(a) Decano (a) de la Facultad de LILA RAMIREZ ZUMAETA

Solicito: CARTAS PARA JUICIO DE EXPERTOS

Presente

Nombre y apellido de cada autor(a) CABRERA MARINO, KAREN MILAGROS Y DE SOUZA VELA, HERIK egresados de la Escuela Profesional de CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS, con código de matrícula.....

Ante usted nos dirigimos y exponemos lo siguiente:

Que teniendo que realizar el juicio de expertos al proyecto titulado: REALIDAD DE LA CULTURA FINANCIERA Y LA CAPACIDAD DE AHORRO DE LOS CLIENTES DE CAJA PIURA DEL DISTRITO DE MANANTAY - PUCALLPA 2016 y requiriendo para tal fin una carta de presentación institucional, solicito a usted disponer a quien corresponda se me extiendan las cartas respectivas, para lo cual adjuntamos la lista de Expertos .

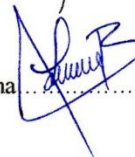
N°	Apellidos y nombres	Grado académico	Especialidad	Institución	Teléfono: Email:
01	Jery Mori Vela	Titulado	Ingeniero	UNSM	943272236 jerymori@gmail.com
02					
03					
04					
etc					

Estudiantes Autores(as):

Karen Milagros Cabrera Marino DNI 44780549 Firma 

HERIK D. DE SOUZA VELA DNI 42166513 Firma 

Asesor(a) del Proyecto:

Dr. Lener Omar Panduro Rengifo DNI 00015939 Firma 

APÉNDICE 02

HOJA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en humanos. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

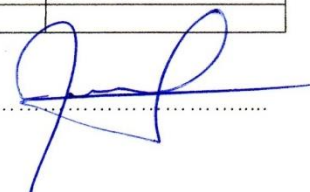
Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	Si	No	Si	No	Si	No	
01	X		X		X		
02	X		X		X		
03	X		X		X		
04	X		X		X		
05	X		X		X		
06	X		X		X		
07	X		X		X		
08	X		X		X		
09	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		
23	X		X		X		
24	X		X		X		
25	X		X		X		
26	X		X		X		
27	X		X		X		
28	X		X		X		
29	X		X		X		
30	X		X		X		
31	X		X		X		
32	X		X		X		
33	X		X		X		
34	X		X		X		
...							

Fuente: Universidad Peruana Cayetano Heredia – Lima

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: MORI VECA, JERY



APÉNDICE 03

Planillas Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento DE MEDICION que hace parte de la investigación CONECTACIONAL. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Objetivo de la investigación:

Objetivo del juicio de expertos:

Objetivo de la prueba:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los items según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los items que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1 No cumple con el criterio	Los items no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los items miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos items para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los items son suficientes
CLARIDAD El item se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El item no es claro
	2. Bajo Nivel	El item requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del item.
	4. Alto nivel	El item es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El item tiene relación lógica con la dimensión o indicador que esta midiendo.	1 No cumple con el criterio	El item no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	El item tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El item tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo.
	4. Alto nivel	El item se encuentra completamente relacionado con la dimensión que esta midiendo.
RELEVANCIA El item es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El item puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El item tiene alguna relevancia, pero otro item puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El item es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El item es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Escobar-Pérez, J y Cuervo-Martínez, A. Institucion Universitaria Iberoamericana, Colombia

APÉNDICE 04

TABLA RESUMEN DE CALIFICACIÓN POR DIMENSIONES/INDICADORES E ITEMS

Proyecto de investigación: "REALIDAD DE LA CULTURA FINANCIERA Y LA CAPACIDAD DE AHORRO DE LOS CLIENTES DE CAJA PIURA DEL DISTRITO DE MANANTAY –PUCALLPA, 2016.

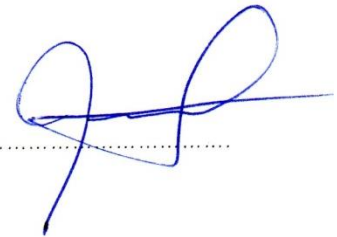
Autor (es): -KAREN MILAGROS CABRERA MARINO
-HERIK DE SOUZA VELA

Dimensión	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Crédito	1	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	
Inversión	5	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	
Gastos	9	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	
Planificación	12	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	
	16	4	4	4	4	
	17	4	4	4	4	
Nivel de Ingreso	18	4	4	4	4	
	19	4	4	4	4	
	20	4	4	4	4	
	21	4	4	4	4	
	22	4	4	4	4	
	23	4	4	4	4	
	24	4	4	4	4	
Nivel de Deuda	25	4	4	4	4	
	26	4	4	4	4	
	27	4	4	4	4	
	28	4	4	4	4	
	29	4	4	4	4	
Nivel de Ahorro	30	4	4	4	4	
	31	4	4	4	4	
	32	4	4	4	4	
	33	4	4	4	4	
	34	4	4	4	4	

Fuente: Escobar-Pérez, J y Cuervo-Martínez, A. Institución Universitaria Iberoamérica, Colombia

Fecha: 22 NOVIEMBRE DEL 2016

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: MORI VELA JERY



APÉNDICE 01

Pucallpa, 12 NOVIEMBRE DEL 2016

Señor(a) Decano (a) de la Facultad de... LILA RAMIREZ ZUMAETA

Solicito: CARTAS PARA JUICIO DE EXPERTOS

Presente

Nombre y apellido de cada autor(a) CABRERA MARINO, KAREN MILAGROS Y DE SOUZA VELA, HERIK egresados de la Escuela Profesional de CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS, con código de matrícula.....


Ante usted nos dirigimos y exponemos lo siguiente:

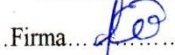
Que teniendo que realizar el juicio de expertos al proyecto titulado: REALIDAD DE LA CULTURA FINANCIERA Y LA CAPACIDAD DE AHORRO DE LOS CLIENTES DE CAJA PIURA DEL DISTRITO DE MANANTAY - PUCALLPA 2016

y requiriendo para tal fin una carta de presentación institucional, solicito a usted disponer a quien corresponda se me extiendan las cartas respectivas, para lo cual adjuntamos la lista de Expertos .

N°	Apellidos y nombres	Grado académico	Especialidad	Institución	Teléfono: Email:
01	Rios Solsol, Risto Juan	Titulado	Economista	UNSM	96190 8286 rrios@cajapiura.pe
02					
03					
04					
etc					

Estudiantes Autores(as):

Karen Milagros Cabrera Marino DNI 44150549 Firma 

DE SOUZA VELA, HERIK DNI 42166513 Firma 

Asesor(a) del Proyecto:

Dr. Lener Omar Panduro Rengifo DNI 00015939 Firma 

APÉNDICE 02

HOJA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de un instrumento para investigación en humanos. En razón a ello se le alcanza el instrumento motivo de evaluación y el presente formato que servirá para que pueda hacernos llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento de investigación.

Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información válida, criterio requerido para toda investigación

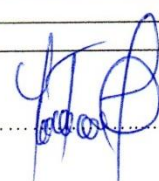
A continuación sírvase identificar el ítem o pregunta y conteste marcando con un aspa en la casilla que usted considere conveniente y además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones.

N° de ítem	Validez de contenido		Validez de constructo		Validez de criterio		observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión de la variable		El ítem contribuye a medir el indicador planteado		El ítem permite clasificar a los sujetos en las categorías establecidas		
	Si	No	Si	No	Si	No	
01	X		X		X		
02	X		X		X		
03	X		X		X		
04	X		X		X		
05	X		X		X		
06	X		X		X		
07	X		X		X		
08	X		X		X		
09	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		
21	X		X		X		
22	X		X		X		
23	X		X		X		
24	X		X		X		
25	X		X		X		
26	X		X		X		
27	X		X		X		
28	X		X		X		
29	X		X		X		
30	X		X		X		
31	X		X		X		
32	X		X		X		
33	X		X		X		
34	X		X		X		
...							

Fuente: Universidad Peruana Cayetano Heredia - Lima

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:

Rister Ivan Rios Solsol



APÉNDICE 03

Planillas Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento DE MEDICION que hace parte de la investigación CON LA CONAL. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

Objetivo de la investigación:

Objetivo del juicio de expertos:

Objetivo de la prueba:

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los items según corresponda.

CATEGORIA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los items que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta.	1 No cumple con el criterio	Los items no son suficientes para medir la dimensión
	2. Bajo Nivel	Los items miden algún aspecto de la dimensión pero no corresponden con la dimensión total
	3. Moderado nivel	Se deben incrementar algunos items para poder evaluar la dimensión completamente.
	4. Alto nivel	Los items son suficientes
CLARIDAD El item se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1 No cumple con el criterio	El item no es claro
	2. Bajo Nivel	El item requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy especifica de algunos de los términos del item.
	4. Alto nivel	El item es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El item tiene relación lógica con la dimensión o indicador que esta midiendo.	1 No cumple con el criterio	El item no tiene relación lógica con la dimensión
	2. Bajo Nivel	El item tiene una relación tangencial con la dimensión.
	3. Moderado nivel	El item tiene una relación moderada con la dimensión que esta midiendo.
	4. Alto nivel	El item se encuentra completamente relacionado con la dimensión que esta midiendo.
RELEVANCIA El item es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1 No cumple con el criterio	El item puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión
	2. Bajo Nivel	El item tiene alguna relevancia, pero otro item puede estar incluyendo lo que mide este.
	3. Moderado nivel	El item es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El item es muy relevante y debe ser incluido.

Fuente: Escobar-Pérez, J y Cuervo-Martínez, A. Institucion Universitaria Iberoamericana, Colombia

APÉNDICE 04

TABLA RESUMEN DE CALIFICACIÓN POR DIMENSIONES/INDICADORES E ITEMS

Proyecto de investigación: "REALIDAD DE LA CULTURA FINANCIERA Y LA CAPACIDAD DE AHORRO DE LOS CLIENTES DE CAJA PIURA DEL DISTRITO DE MANANTAY –PUCALLPA, 2016.

Autor (es): -KAREN MILAGROS CABRERA MARINO
-HERIK DE SOUZA VELA

Dimensión	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Crédito	1	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	
Inversión	5	4	4	4	4	
	6	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	
Gastos	10	4	4	4	4	
	11	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	
Planificación	13	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	
	16	4	4	4	4	
	17	4	4	4	4	
Nivel de Ingreso	18	4	4	4	4	
	19	4	4	4	4	
	20	4	4	4	4	
	21	4	4	4	4	
	22	4	4	4	4	
	23	4	4	4	4	
Nivel de Deuda	24	4	4	4	4	
	25	4	4	4	4	
	26	4	4	4	4	
	27	4	4	4	4	
	28	4	4	4	4	
Nivel de Ahorro	29	4	4	4	4	
	30	4	4	4	4	
	31	4	4	4	4	
	32	4	4	4	4	
	33	4	4	4	4	
	34	4	4	4	4	

Fuente: Escobar-Pérez, J y Cuervo-Martínez, A. Institución Universitaria Iberoamérica, Colombia

Fecha: 22. NOVIEMBRE DEL 2016

NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ: Rister Ivan Ros Solsol





Foto 1.- FRONTIS DE LA FINANCIERA CAJA PIURA DEL DISTRITO DE MANANTAY



KAREN Milagros Cabrera Marino
APLICANDO EL CUESTIONARIO A UNA CLIENTE



Foto 3.- HERIK DE SOUZA VELA
APLICANDO EL CUESTIONARIO A UN CLIENTE



Foto 4.- HERIK DE SOUZA VELA
RETORNANDO LUEGO DE APLICAR EL CUESTIONARIO A LOS CLIENTES
DE CAJA PIURA DEL DISTRITO DE MANANTAY